

Sähköä ilmassa

Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön

Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.)

Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura
Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK)
Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus

Sisällys

Esipuhe. Nuorisotyö kulkee aina eturintamassa. <i>Georg Henrik Wrede</i>	7
Johdanto. Lento nuorten maailmaan – ensimmäinen kuulutus.	9
Nuoret verkossa toimijoina <i>Mika Joensuu</i>	14
Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa <i>Eeva Sinisalo-Juha & Päivi Timonen</i>	23
Verkossa tehtävä työ – suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta <i>Suvi Kuikka</i>	36
Verkkopelit – sosiaalista vai epäsosiaalista? <i>Marjaana Kojo</i>	40
Nuorten kohtaaminen verkossa <i>Tero Huttunen & Jani Merikivi</i>	42
Tässä talossa <i>Juho Kirvesniemi</i>	55
Verkkoperustainen nuorisotyö osana alueellista nuorisotyötä <i>Marika Westman</i>	57
Etsivä nettityö <i>Jaakko Nuotio & Saija Oittinen</i>	59
Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa <i>Jaana Fedotoff & Mika Pietilä</i>	61
Helsingin seutukunnan Pulmakulma <i>Päivi Lautaniemi, Susanna Kilappa & Laura Heikkilä</i>	73

Kannen kuva: Saija Salonen
Kansipohja: Jussi Konttinen
Taitto: Tanja Konttinen

© Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK),
Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja tekijät

Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111.
Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), sarja C 25.
Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, julkaisuja 2/2011.

ISBN: 978-952-5464-87-0
Unigrafia, Helsinki 2011

Julkaisujen tilaukset:
Nuorisotutkimusverkosto
Asemapäällikönkatu 1
00520 Helsinki
[http://www.nuorisotutkimusseura.fi/catalog/
tilaukset@nuorisotutkimus.fi](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/catalog/tilaukset@nuorisotutkimus.fi)

Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä <i>Tomi Kiilakoski & Janne Taiponen</i>	75	Moniammatillisuus nuorille suunnatussa verkkotyössä <i>Lasse Siurala</i>	134
Verkk@rit vertaistukijoina <i>Suvi Tuominen & Juho Talja</i>	90	Työntekijät siellä, missä nuoretkin <i>Marcus Lundqvist</i>	149
Nuoret apuohjaajina Netarissa <i>Jenni Raivio</i>	92	Sosiaalisen median hyödyntäminen nuorisotyön ulkoisessa viestinnässä <i>Päivi Timonen</i>	151
Valtikka.fi – vaikuttaminen alkaa tiedosta <i>Sini Korpinen & Teemu Hanhineva</i>	94	Hapen verkkoläsnäolo koostuu useista palasista <i>Henna-Kaisa Ranta</i>	159
Mediakasvatusta verkkoperustaisessa nuorisotyössä <i>Anniina Lundvall & Suvi Tuominen</i>	96	Artikkelien tiivistelmät	161
Netti on rajaton mahdollisuus <i>Marjatta Laine</i>	106	Kirjoittajat	165
Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita <i>Ilmo Jokinen</i>	108	Tiivistelmä	171
Verkkotyön eettiset periaatteet	113	Abstract	171
Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet	114		
Eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa <i>Suvi Kuikka</i>	116		
”Onneksi on ollut jotain mihin nojata” – pohdintaa nuorten tieto- ja neuvontatyön etiikasta <i>Jaana Fedotoff & Mika Pietilä</i>	118		
Mitä on rasisminvastaisuus verkossa? <i>Satu Kanninen & Heli Markkula</i>	120		
Työhyvinvointi verkkoperustaisessa nuorisotyössä <i>Timo Mulari</i>	122		
Työhyvinvointia Netarin työvuorossa <i>Leena Tuuttila</i>	130		
Tunnistettavuuden haasteet verkossa <i>Mika Joensuu</i>	132		

Esipuhe

Nuorisotyö kulkee aina eturintamassa

Georg Henrik Wrede

Yhteiskunta muuttuu ja näin pitääkin olla. Muutoksen voimat voivat olla helposti yksilöitävissä, mutta muutossuunta voi olla vaikeasti nähtävissä. Teknologinen kehitys ja internetin yleistymisen ovat verrattain helposti tunnistettavissa olevia yhteiskunnallisia muutosvoimia. Sen sijaan se, mihin uusi teknologia meidät lopulta vie, ei ole välttämättä selvästi nähtävissä.

Nuoret omaksuvat helposti uusia asioita. Verkkomaailman ”natiivit” käyttävätkin uuden teknologian mahdollisuuksia toisella tavalla kuin vanhempi sukupolvi. Hyvä nuorisotyö on vahvasti kiinni nuorten maailmassa, mutta toisaalta myös aikuisten maailmassa, johon nuoret ovat astumassa ja jota he usein haastavat uuteen ajatteluun.

Verkkoperustainen nuorisotyö haastaa nykyrakenteitamme monella tavalla. Ihminen on ruumiillinen olento ja siksi elämä on aina paikallista. Verkon välityksellä paikka voi kuitenkin menettää merkityksensä. Hetki - juuri nyt - on sama globaalisti eri aikavyöhykkeillä. Ajatustenvaihto ja ihmistenvälisten merkityksellisten suhteiden luominen hetkessä, paikasta riippumatta, on tänään mahdollista toisella tavalla kuin koskaan ennen. Millä tavalla aikuisten sukupolven sitten tulisi toimia verkossa? Miten voimme nuorisolain kirjaimen mukaan tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä verkossa? Miten voimme edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja sosiaalista vahvistamista sekä parantaa kasvu- ja elinoloja verkossa?

Käsityksemme yhteiskunnasta on edelleen vahvasti linkittynyt 1800-luvun suureen ajatukseen, kansallisvaltioon. Ajatus kansallisvaltiosta ja sen merkityksestä on erittäin vahvasti sidoksissa paikkaan ja yhteen kansaan. Suomessa korostamme yleensä vielä kunnallisen, paikallisen päätöksenteon merkitystä yhteiskunnan palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja rahoittamisessa. Globalisaatio, maahanmuutto ja verkko haastavat tätä rakennetta ja ajatusmaailmaa. Suomessa ei ole koskaan puhuttu vain yhtä kieltä, ja moninaisuus vain lisääntyy. Onko suomalaisen verkkopalvelun tunnusmerkki suomen kieli? Voidaanko ajatella, että kunta tekee nuorisotyötä verkossa vain omille kuntalaisilleen?

UUDET VÄLINEET EIVÄT POISTA PERIMMÄISIÄ INHIMILLISIÄ KYSYMYKSIÄ

Asioita voidaan hoitaa nykyrakenteen logiikalla hyvin myös verkossa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi tietopalvelut paikkakunnan asumisesta, nuorisotiloista, harrastamisesta tai koulutuksesta. Mikä on toimintamme tarkoitus, kenelle ja millaisia verkkopalveluja tuotamme? Suuri osa verkkopalveluista on kuitenkin paikasta riippumattomia, eivätkä kuntien tai edes valtioiden rajat ole niissä merkityksellisiä. Minkälaisen aktiviteetin verkossa katsotaan täyttävän *aktiivisen kansalaisuuden* tunnusmerkit? Aktiivisuus kun voi olla suunnattu muuhun kun paikallisyhteisöön.

Verkossa monet rajat ylittyvät, ei vain kunnan tai valtion, vaan myös rajat esimerkiksi

julkisen ja yksityisen yritystoiminnan välillä. Onko esimerkiksi järkevää luoda tai tuoda julkisia palveluja yksityisille ulkomaisille alustoille? Kenen lainsäädäntöä toimintaan silloin sovelletaan? Missä määrin tavoitteemme saavutetaan verkon välityksellä? Milloin asiointi hoituu parhaiten jollakin toisella tavalla? Onko meillä samat tavoitteet? Keitä oikeastaan edes ovat ne *me*? Nämä ja monet muut kysymykset tulevat esiin verkosta puhuttaessa.

Kuka minä olen? Mihin olen menossa? Keiden kanssa? Mihin minä kuulun? Näihin kysymyksiin jokaisen on löydettävä omat vastauksensa yhdessä toisten ihmisten kanssa. Silloin merkityksellisiä ovat käsityksemme ihmisoikeuksista ja yhteiskuntamme sosiaalisista suhteista. Verkko on siten vain osittain uusi väline esittää nämä perimmäiset kysymykset, sekä etsiä ja löytää vastauksia.

Georg Henrik Wrede on Opetus- ja kulttuuriministeriön nuorisoyksikön johtaja.

Johdanto

Lento nuorten maailmaan – ensimmäinen kuulutus

Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila

Hyvä lukija, tämä kirja on ensimmäinen laatuaan, mutta myös ensimmäinen kuulutus nuorten informaatioteknologian värittämään maailmaan. Maailma on tavallaan sanana intomielinen, mutta alkää ymmärtäkö meitä väärin. Käytämme tässä sitä korostaaksemme, miten ainutlaatuisena internet avautuu kokijalleen. Sillä mitä kauemmas nämä yksilölliset kokemukset toisistaan erkaantuvat, sitä hankalampi meidän on tässä maailmassa toisiamme tavoittaa ja ymmärtää. Ja tavoittaminen, jos mikä, on nuorisotyössä erityisen merkityksellistä – muuten kadotamme yhteyden nuoriin ja lakkaamme ymmärtämästä heitä. Sähköä on siis ilmassa, eikä hetkeäkään ole hukattavaksi.

Tähän on tartuttu. Syksyllä 2008 Netarin johtoryhmän jäsen, HUMAKin lehtori **Juha Makkonen** ja yliopettaja **Jatta Herranen** tekivät suunnitelmaa verkko(nuoriso)työosaamisen saamisesta mukaan yhteisöpedagogiopintoihin osana HUMAKin opetussuunnitelmauudistusta. Myös täydennyskoulutuksesta keskusteltiin. Muutama kuukausi myöhemmin **Eeva Sinisalo-Juha** (HUMAK), **Suvi Kuikka** (Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus) ja **Martti Härmä** (Pelastakaa Lapset ry.) työstivät koulutushankeen *Nuorisotyön ulottuvuudet verkkoympäristössä – Nuorisotyöntekijöiden osaamisen varmistaminen 2009–2010*. Hankkeessa olivat mukana myös Mediakasvatusseura, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Elämä On Parasta Huumetta ry., Toinen Elämä -hanke ja Netari.

Koulutuksen lisäksi ajatuksena oli saada aiheesta oma kirja. Vaikka yhä useampi nuorisotyöntekijä ja nuorten parissa työskentelevä hyödyntää tietoverkkoa työssään, koulutushanke ei saanut rahoitusta. HUMAKissa päätettiin kuitenkin lähteä suunnittelemaan 15 opintopisteen opetuspakettia tarjottavaksi kentän tarpeisiin avoimen ammattikorkeakoulun kautta. Samaan aikaan muun muassa **Leena Tuuttila** (Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen Netari-hanke), **Lasse Siurala** (Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus), **Suvi Kuikka** (Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus), **Tommi Tossavainen** (Toinen Elämä -hanke), **Anniina Lundvall** (Mediakasvatusseura) ja **Jani Merikivi** (Nuorisotutkimusverkosto) kokoontuivat tutkimuksellisissa merkeissä ja totesivat, että verkkoperustaista nuorisotyötä käsittelevälle kirjalle olisi tarvetta.

Loppuvuodesta 2009 kirjasta haaveilleet tahot kohtasivat ja haaveet muuttuivat tosiksi. Yhteisjulkaisua alkoivat lopulta toteuttaa **Päivi Honkatukia** (Nuorisotutkimusverkosto), **Leena Suurpää** (Nuorisotutkimusverkosto), **Kaisa Vehkalahti** (Nuorisotutkimusverkosto), **Tarja Tolonen** (Nuorisotutkimusverkosto), **Sirpa Teräväinen** (HUMAK), **Lasse Siurala** (Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus), **Jani Merikivi**, **Suvi Kuikka**, **Leena Tuuttila**, **Eeva Sinisalo-Juha** ja **Päivi Timonen** (HUMAK). Kirjan toimittajiksi valittiin Jani Merikivi, Päivi Timonen ja Leena Tuuttila.

MITEN VERKKOA VOIDAAN HYÖDYNTÄÄ NUORISOTYÖN VÄLINEENÄ?

Kirjamme on lento nuorten maailmaan. Nuorisotyötä ollaan viemässä verkkoon – määränpää ei ole uusi – käyttäähän verkkoa toistuvasti lähes jokainen aikuinenkin suomalainen. Uutta sen sijaan on nuorisotyöllinen näkökulma, johon lukijaa opastavat miltei kolmisenkymmentä alan ammattilaista. Tämä kirjoittajajoukko on ennennäkemättömän suuri ja sellaisena se onnistuu tarjoamaan kattavan kuvan aikamme parhaista käytännön menetelmistä. He tarjoavat sekä teoreettiseen että kokemukseen pohjautuvaa tietoa siitä, kuinka verkkoa voidaan hyödyntää nuorisotyön välineenä ja miten nuoret saadaan kannustettua mukaan nuorisotyön verkkopalveluiden piiriin. Kirja koostuu yhdestätoista artikkelista, joiden yhteydessä on myös tapausesimerkkejä. Kirjamme pyrkii vastaamaan siihen, mikä verkkoperustaisessa nuorisotyössä on huomionarvoista ja miksi. Sekä siihen, minkälaisia taitoja nuorisotyöntekijöiltä ja organisaatioilta edellytetään.

VERKKO LUO JA YLLÄPITÄÄ NUORISOKULTTUURIA

Ennen kuin verkkoperustainen nuorisotyö voi tulla osaksi nuorten arkea, nuorisotyöntekijöiden on ymmärrettävä, millaiseksi nuoret mieltävät verkon ja miten he sitä arkielämässään hyödyntävät. Kirjan aloittaa **Mika Joensuu**. Hän tutustuttaa verkon historiaan ja siihen, kuinka tästä vallankumouksellisesta informaatioteknologiasta on tullut osa nuorten elämää. Tänä päivänä internet suorastaan määrittää nuorisokulttuuria niin olemassa olevien tapojen ja tottumusten välittäjänä kuin uusien alkulähteenä ja ylläpitäjänä. Se on esimerkiksi muokannut nuorten tapaa tavata ystäviään ja tutustua uusiin ihmisiin. Tämä vuorovaikutteisuuden digitalisoituminen on kulkenut käsi kädessä viihteen, pelaamisen, musiikin kuuntelun ja videoiden katselemisen kanssa.

VERKKOPERUSTAISEN NUORISOTYÖN MONINAISET KÄSITTEET

Nuorisotyöllä on omat erityistavoitteensa. Siksi verkkoon ja nuorisokulttuureihin ei voi heittäytyä suin päin. **Eeva Sinisalo-Juha** ja **Päivi Timonen** pohjustavat sitä, miten nuorisotyössä on tartuttu verkon haasteisiin. Heidän lähestymistapansa on vahvasti teoreettinen, joskin he tuovat monipuolisesti esiin myös niitä kokemuksellisia puolia, jotka korostuvat nuorisotyön kentällä. Kirjoittajat ovat esimerkiksi kiinnittäneet huomiota siihen, kuinka monta erilaista kutsumanimeä verkkoperustainen nuorisotyöstä on lyhyen ajan saatossa käytetty. Rakkaalla lapsella on monta nimeä. Näistä nimityksistä Sinisalo-Juha ja Timonen rakentavat ymmärrettävän käsitteellisen kartaston, minkä lisäksi he avaavat verkkoperustaisen nuorisotyön toimintaympäristöä ja hahmottelevat siihen sovellettavaa teoreettista kehikkoa. Heidän tekstinsä pyrkii lyhyesti sanoen kertomaan, mitä verkkoperustainen nuorisotyö on. Tätä keskustelua jatkaa myös **Suvi Kuikka**. Hänen artikkelinsa keskiössä ovat suojeleminen, hyödyntäminen ja osallisuus. Näillä hän viittaa verkkoperustaisen nuorisotyön tehtäviin. Luvun tapausesimerkissä **Marjaana Kojo** tarkastelee verkkopelaamista ilmiönä sekä sitä, kuinka verkkopelejä voidaan hyödyntää verkkoperustaisessa nuorisotyössä.

TIETOKONEVÄLITTEISEN KOHTAAMISEN ERITYISPIIRTEITÄ

Kerrontakulma vaihtuu nuorisotyössä tärkeäksi koetun kohtaamisen tarkasteluun. **Tero Huttunen** ja **Jani Merikivi** keskittyvät artikkelissaan tietokonevälitteisen kohtaamisen erityispiirteisiin, jotka verkkoperustaisessa nuorisotyössä on hyvä ottaa huomioon. Artikkelit tarjoaa lisätietoa siitä, miten informaatioteknologia ja nuoret itse vaikuttavat kohtaamisen toteutumiseen. Ajatellaan esimerkiksi anonymiteetin suojaa ja nuorten halua hakeutua samankaltaisiksi kokemien ihmisten pariin ja sitä, kuinka nämä heijastuvat verkkoperustaisen nuorisotyön käytäntöihin. Tätä lukua täydentävät muun muassa **Juho Kirvesniemen** kirjoittama päiväkirjamainen kuvaus hänen ensimmäisestä työpäivästään Netari-palvelussa ja **Jaakko Nuotion** ja **Saija Oittisen** tapausesimerkki *Etsivästä nettityöstä*.

TIETO- JA NEUVONTAPALVELUITA VERKOSSA

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita on tarjottu sähköisesti jo kauan, pidempään kuin mitään muita nuorisotyön palveluita. Ajan kuluessa tieto- ja neuvontapalvelujen menetelmät ovat ehtineet kehittyä merkittävästi – niin verkossa kuin sen ulkopuolellakin. **Jaana Fedotoff** ja **Mika Pietilä** vastaavat, millä tavoin tiedottaminen, ohjaaminen ja neuvonta ovat muuttuneet, kun työ tapahtuu verkossa. Artikkelia syventää **Päivi Lautaniemen**, **Susanna Kilapan** ja **Laura Heikkilän** tapausesimerkki *Helsingin seutukunnan Pulmakulmasta*.

MEDIAKASVATUS JA NUORET

Anniina Lundvall ja **Suvi Tuominen** tarkastelevat mediakasvatusta verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Verkossa nuorisotyötä tekevällä on mahdollisuus vaikuttaa juuri siellä, missä ongelmia ja haasteita esiintyy. Nuori rakentaa verkossa ihmissuhteita ja koostaa identiteettiään vuorovaikutuksessa muiden nuorten, mutta myös verkossa nuoria kohtaavien työntekijöiden kanssa. Muun jutustelun lomassa on helppo ottaa puheeksi esimerkiksi fiksuun nettikäyttämiseen liittyviä seikkoja, neuvoa videoiden julkaisemisessa ja ohjata tiedonhaussa. Luvun tapausesimerkissä **Marjatta Laine** kertoo verkossa toimivan nuorten tieto- ja tukipalvelu *Helppimestan* toiminnasta mediakasvatukselliseen näkökulmaan keskittyen.

VERKOSSA TEHTÄVÄN NUORISOTYÖN EETTISET PERIAATTEET

Ilmo Jokinen tarkastelee verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita. Sosiaalisessa mediassa tehtävä nuorisotyö ja sitä koskevat eettiset periaatteet tulee hänen mukaansa lähtökohtaisesti ymmärtää rinnakkaiseksi toiminnaksi suhteessa muuhun nuorisotyöhön, kuten nuorisotalotoimintaan. Toisaalta verkossa tehtävällä nuorisotyöllä on omat erityispiirteensä, kuten se, että nuorisotyöntekijät toimivat usein kaupallisen palveluntarjoajan verkkopalveluissa, mikä osaltaan vaikuttaa työtä ohjaaviin eettisiin periaatteisiin. Luvun lopussa esitellään *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin* laatimat verkkotyön eettiset periaatteet sekä ERYICAn (*European Youth Information and Counselling Agency*) hyväksymät verkkoperustaisen nuorten

tieto- ja neuvontatyön periaatteet. Luvun tapausesimerkeissä **Suvi Kuikka** kuvaa ensin sitä, miten verkkotyön eettiset periaatteet syntyivät. Tämän jälkeen **Jaana Fedotoff** ja **Mika Pietilä** pohtivat nuorten tieto- ja neuvontatyön etiikkaa. Lopuksi **Satu Kanninen** ja **Heli Markkula** miettivät, mitä rasisminvastaisuus on verkossa.

VERKKO TYÖHYVINVOINNIN KANNALTA

Timo Mulari pohtii työhyvinvoinnin haasteita verkossa tehtävässä nuorisotyössä syventyen reaaliaikaiseen asiakastyöhön, sen organisointiin ja työolosuhteisiin. Kohtaamistaitoja ja teknologista osaamista edellyttävä asiakastyö on nopeatempoista ja kuormittaa työntekijöitä. Siksi työn organisoinnin kulmakiviä ovat työn jakaminen ja koulutus. Myös työvälineiden ergonomia ja tarkoituksenmukaisuus sekä työympäristön rauhallisuus ovat työhyvinvoinnin kannalta ensiarvoisia. Organisaation kantaessa vastuun työyhteisönsä työhyvinvoinnista, työntekijät kykenevät keskittymään työhönsä täysipainoisesti. Parhaimmillaan työyhteisö tarjoaa työntekijöilleen puitteet kehittyä ja luoda uusia innovaatioita koko yhteisön voimin. Ja se näkyy asiakastyytyväisyydessä. Luvun tapausesimerkeissä **Leena Tuuttila** kuvaa nuorisotyöntekijän työvuoroa Netari-palvelussa *Demi.fi*:n keskustelupalstalla työhyvinvoinnin näkökulmasta ja **Mika Joensuu** tarkastelee tunnistettavuuden haasteita verkossa.

MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Lasse Siurala pohtii moniammatillisuutta verkkoperustaisessa nuorisotyössä ja pyrkii määrittelemään, mitä moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa ja mitkä ovat sen onnistumisen edellytykset. *Yhteinen työ* sisältää eniten mahdollisuuksia ohjata ajattelua uudentyyppisiin palvelumalleihin. Se haastaa nykyisen sektoroituneen asiantuntijälähtöisen toimintatavan. Verkkoperustaisen nuorille suunnatun työn moniammatillisia kysymyksiä tarkastellaan ensisijaisesti Helsingin kaupungin nuoriso-, sosiaali- ja terveystoiminnan yhteistyökokemuksen valossa. Luvun tapausesimerkissä **Marcus Lundqvist** kuvaa, miten moniammatillisuus näyttäytyy Netari-palvelussa *IRC-Galleriassa*.

SOSIAALINEN MEDIA ULKOISESSA VIESTINNÄSSÄ

Päivi Timonen tarkastelee sosiaalisen median hyödyntämistä nuorisotyön ulkoisessa viestinnässä. Sosiaalinen media on tuonut ajattelutavan ja toiminnan muutoksen viestintään, sillä se vaikuttaa organisaation ulkoisen viestinnän rytmiin, suuntaan, rakenteeseen ja resursseihin. Kun sosiaalisen median kokonaisuus sisällytetään osaksi organisaation ulkoisen viestinnän suunnitelmaa, on syytä pohtia, mitä sosiaalisen median yhteisöpalveluita organisaatio hyödyntää ulkoisessa viestinnässään. Lisäksi on hyvä suunnitella, miten yhteinen tuottaminen, rakentaminen, jakaminen, vuorovaikuttaminen ja verkostoituminen saadaan osaksi ulkoisen viestinnän tavoiteltua prosessia. Luvun tapausesimerkissä **Henna-Kaisa Ranta** kertoo, miten Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen toimintakeskus *Hapessa* hyödynnetään sosiaalista mediaa ulkoisessa viestinnässä.

KIITOKSET

Haluamme välittää lämpimät kiitoksemme kaikille kirjan tekemisessä mukana olleille tahoille. Erityinen kiitos työnantajillemme siitä, että olette kokeneet kirjamme tärkeäksi ja tarjonneet meille toimittajille mahdollisuuden antautua tähän urakkaan täysin rinnoin. Heidän ansiostaan olemme siitä myös selviytyneet.

Haluamme kumartaa myös kaikille artikkelien ja tapausesimerkkien kirjoittajille, kommentoijille, kustannustoimittajalle, taittajalle ja muille prosessissa mukana olleille henkilöille. Kiitos myös perheillemme ja läheisimmillemme, joustavuutenne on ollut vahvuutemme. Te kaikki olette olleet mukana tarjoamassa tietoa siitä miten verkkoa voidaan hyödyntää nuorisotyön välineenä ja tilana, parantamassa verkkoperustaisen nuorisotyön laatua, yhteismitallisuutta ja vaikuttavuutta, tekemässä tästä uudesta työmuodosta nuorisotyön arkea, tukemassa verkkoperustaisen nuorisotyön koulutuksen kehittämistä ja lisäämässä verkkoperustaisen nuorisotyön tunnettuutta. Tästä on hyvä jatkaa.

Antoisia lukuhetkiä,
toimittajat

Nuoret verkossa toimijoina

Mika Joensuu

En näe internetissä kaupallista potentiaalia ainakaan kymmeneen vuoteen.¹
(Bill Gates, Microsoftin perustaja ja pääomistaja, 1994.)

Internet ja nuoret kuuluvat erottamattomasti yhteen. Verkko on nuorille vapaa-ajan rentoutumisen, hyödyllisen tiedon ja viestinnällisyyden paikka. Teknologinen kehitys on siirtänyt useita arkipäivän asioita verkkovälitteisiksi, mahdollistaen fyysisestä välimatkasta tai vuorokaudenajasta riippumattoman yhteydenpidon ja sähköisten palveluiden käytön. Erityisesti nuorille internetin sosiaalisen median palvelut, pelit, keskustelupalstat ja muu sisältö luovat valtavan suuren toimintakentän, jonka kautta voidaan saada positiivisia kokemuksia ja tukea omalle kasvulle. Kääntöpuolena voi kuitenkin olla joidenkin nuorten käyttäjien liiallinen uppoutuminen verkkoon ja muita siihen liittyviä ongelmia. Nuorten parissa toimivien tahojen olisi tärkeää tietää ja tunnistaa verkon ilmiöitä, jotta nuoria pystytään tukemaan ja kannustamaan heidän kehityksensä kannalta positiivisissa asioissa, ja toisaalta reagoimaan niihin ilmiöihin jotka vaativat puuttumista.

”NYKYAJAN NUORISO” INTERNETIN RYHMISSÄ

Nuoret ovat aktiivisia verkon käyttäjiä, minkä lisäksi heillä on kokemusmaailmansa kautta erilainen näkökulma internetiin tai digitaaliseen tekniikkaan kuin vanhemmilla sukupolvilla. Vanhempiinsa verrattuna tämänhetkiset 13–17-vuotiaat ovat ensimmäisiä *diginatiiveja*, jotka ovat kasvaneet digitaalisen maailman ja laitteiston ympäröiminä, toisin kuin heidän vanhempansa, jotka ovat joutuneet opettelemaan verkon (ja ylipäättään tietokoneiden) käytön myöhemmällä iällä. (Kiilakoski 2010.) Jo pelkästään sukupolvien välillä on eroja, mutta myös teknologisten laitteiden käyttö on muuttanut ja vaikuttanut koko yhteiskuntaan (Herkman 2001, 60–61).

Nuoret ovat jo pitkään olleet teknologisissa asioissa edelläkävijöitä vanhempiin ikäryhmiin verrattuna (Herkman 2001, 60–61). Internetin käytön yleistyessä 1990-luvun lopulla juuri nuoret valjasivat verkon mahdollisuuksia ensimmäisinä käyttöönsä. Nuorista tuli monessa perheessä teknisiä asiantuntijoita, jotka saattoivat vaikuttaa kotonaan tietokoneiden sekä verkkoyhteyksien hankintaan ja käyttötapoihin suhteellisen paljon. Vaikka koko yhteiskunta on siirtynyt yhä enemmän internetin ja sähköisten palveluiden käyttöön, nuorten vanhemmat eivät välttämättä koe verkossa toimimista yhtä luontevana kuin lapsensa. Nuoret ja nuoret aikuiset käyttävät luontevasti tietokoneita ja verkkoa. Nuoret myös toimivat vanhempia sukupolvia enemmän verkon sisältöjen tuottajina ja ovat aktiivisesti muokkaamassa verkkoa juuri heitä kiinnostavaksi tilaksi. Monet internetin sisällöistä ovat muotoutuneet nuorten keskinäiseksi kulttuuriksi. Tätä ylläpidetään oman, ulkopuolisille vaikeasti hahmotettavan ja hymiöihin tai lyhenteisiin perustuvan kielen kautta. Ilmiö ei ole sinänsä uusi, mutta se vahvistaa käsitystä verkosta tilana, jossa nuoret haluavat erottua vanhemmistaan. (Cairncross 2001, 282–284; Herkman 2001, 68–69.)

Verkko ei ole muusta maailmasta erillään oleva kokonaisuus. Pikemminkin kyse on media-tekniologian mahdollistamasta tilasta, joka ei *korvaa* vaan *jatkaa* toimintaympäristöämme yhtenä tilana muiden joukossa. Internet on siten osa sosiaalista jatkumoa, jossa sen käyttäjät elävät: verkon sisällöt heijastavat sen ulkopuolista elämää ja toisinpäin. Tästä ja nuorten aktiivisesta netin käytöstä johtuen moni nuorten elämään liittyvä merkityksellinen asia tapahtuu verkon kautta. Verkossa, tai vähintään verkkovälitteisesti, seurustellaan, ystävystytään, käydään läpi suuria tunteita ja kasvetaan kohti aikuisuutta. Ihmisen kasvu tapahtuu suhteessa ympäröiviin yhteisöihin. Verkossa syntyneet tai pelkästään verkossa toimivat yhteisöt voivat olla nuorille yhtä merkityksellisiä kuin mitkä tahansa muutkin yhteisöt. Näiden ryhmien avulla nuorten maailmankuva, arvot ja normit voivat kehittyä sosialisatioprosessin kautta, kun nuori hakee tukea itsenäistymiselleen perheensä ulkopuolisilta ryhmiltä ja kontakteilta. Nuorten yhteisökäsityksiin eivät siis enää vaikuta perinteiset vaatimukset yhteisön jaetusta yhteisestä fyysisestä tilasta, jossa yhteisön jäsenien täytyy voida kohdata toisensa kasvokkain. (Joensuu 2007.)

Verkosta haetaan juuri niitä sisältöjä ja ryhmiä, jotka nuori kokee omakseen. Vaikka verkko mahdollistaa kaikenlaisen mielipiteiden vaihdon ja uusien ajatusten jakamisen, myös eri mieltä olevien ihmisten kanssa, pääasiassa ryhmiin päädytään samanmielisten käyttäjien kanssa. (Tuomi 2005, 155–156.) Tämä voi vahvistaa nuorten kehitystä ja auttaa vähemmistöihin kuuluvien käyttäjien tuen saamista vertaisryhmissä, joissa nuoret voivat keskustella muiden samassa elämäntilanteessa olevien käyttäjien kanssa, ja kokea, etteivät ole asioidensa kanssa yksin.

Asian kääntöpuolena on kuitenkin mahdollisuus ääriyhmien ajatustenvaihtoon ja viharyhmien muodostumiseen, joissa osallistujien yhteisenä nimittäjänä ovat vihamieliset mielipiteet esimerkiksi vähemmistöjä kohtaan. Verkko voi siten vaikuttaa eri ryhmien eriytymiseen entisestään. Toisaalta nuoret ovat sangen epäyhtenäinen ryhmä, jolla ei ole enää koko ikäluokkaa yhdistäviä mielenkiinnon kohteita, eikä koulua lukuun ottamatta yhteistä kokemusmaailmaa. Valtavan harrastus- ja viihdetarjonnan vuoksi nuoret ovat hajaantuneet henkilökohtaisten kiinnostusten mukaan omiksi alaryhmikseen. **Mikko Salasuon** (2006) mukaan nuorista voidaan puhua *atomisoituneena sukupolvena*, jolle suurin yhdistävä tekijä onkin verkon ja muun tekniikan käyttö.

Verkko on saavuttanut paikkansa lähes kaikkien nuorten elämässä joko välittömästi, nuoren oman toiminnan ja siitä aiheutuvien seurausten kautta, tai vähintään välillisesti sen suhteen, miten internet on vaikuttanut koko yhteiskuntaan. Internetin aiheuttamat muutokset ovat olleet suuria ja ne ovat tapahtuneet melko nopeasti, mutta lähes huomaamatta ja vaihteittain. Muutokset näkyvät lyhyellä aikavälillä ennen kaikkea yksilöiden toiminnassa: siinä miten nuori toimii, ajattelee ja millaisia mahdollisuuksia hänen saatavillaan on. Yhteiskunnan tasolla muutokset ovat kuitenkin yksilöihin vaikuttavia muutoksia hitaampia, minkä vuoksi internetin käytön murroksen heijastumia voidaan kokea vielä vuosikymmenten ajan, kun ensimmäiset diginatiivit saavat omia lapsiaan. (Cairncross 2001, vii–ix, 1–2, 6, 39.)

TIETOKONEEN KÄYTÖN MUUTOS

Internetin kehitys alkoi jo 1960-luvun lopulla, kun Yhdysvaltojen puolustusministeriö käynnisti ensimmäisten laajempien tietoverkkojen kehittämisen. Tavoitteena oli luoda tietokoneiden välinen verkosto, joka hyödyntäisi kaikkien verkostoon kuuluvien tietokoneiden

laskentatehoa, mutta jossa ei kuitenkaan olisi yhtä yksittäistä tietokonetta, ja joka siten voisi kestää jopa ydinsodan. Tuohon aikaan tietokoneet olivat vielä harvinaisia, minkä vuoksi 1970-luvulla verkostoon kuului vain yliopistojen ja Yhdysvaltojen puolustusministeriön tukemien tutkimuslaitosten tietokoneita ympäri maata (Cairncross 2001, 34–35). Kehitys jatkui edelleen 1980-luvulla, jolloin myös tietokoneet alkoivat tulla tavallisten, tosin asiaan vihkiytyneiden, ihmisten saataville. Tietokoneet alkoivat yleistyä kotikäytössä, kun niiden hinta ja koko muuttuivat kohtuullisemmiksi teknologian kehittyessä. Käyttö oli kuitenkin pääasiassa joko työkäyttöä tai viihdekäyttöä pelaamisena, joka tapahtui joko yksin tai saman koneen äärellä kavereiden kesken.

1990-luvulla internet mursi itsensä läpi kotikoneisiin. Vuonna 1990 kehitetty www-tekniikka ja HTML-kuvauskieli mahdollistivat verkkosivujen luomisen, ja 1993 kehitettiin ensimmäinen selainohjelma Mosaic, joka mahdollisti kuvien ja tekstin yhdistämisen internetsivuilla. PC-tietokoneiden yleistymisen edelleen peli- tai työkoneina kotikäytössä mahdollisti myös internetin käytön, minkä seurauksena koteihin alettiin hankkia modeemeja ja nettiyhteyksiä. (Cairncross 2001, 36.)

1990-luvun puolivälissä tietokoneiden ja verkon aktiiviseen käyttöön liittyi vahva leima ja mielikuva ”nörteistä”, jotka viettävät kaiken aikansa tietokoneiden parissa. Mielikuvat olivat toki liioiteltuja ja stereotyyppisiä, mutta ne kuvastavat tietokoneiden käyttäjien olemista vielä marginaalisena nuorisokulttuurin muotona. Muutaman vuoden sisällä alkoi kuitenkin muutos, ja esimerkiksi Tilastokeskuksen (2006) tutkimuksen mukaan vuoteen 2002 mennessä 15–17-vuotiailta nuorilta yli 70 prosentilla oli kotona mahdollisuus päästä internetiin. Internetistä oli tullut valtavirtaa.

Vuosituhanneen vaihteessa teknologia kehittyi käyttäjien kannalta. Laajakaistayhteyksien myötä verkon käyttö muuttui halvemmaksi, eikä se ollut enää sidottu käytön määrään, mikä mahdollisti painopisteen siirtymisen hyötykäytöstä huvikäyttöön. Samaan aikaan myös yhteydet nopeutuivat. Vaikka verkon teknologiset peruspiirteet pysyivät jotakuinkin samoina, internetin ”sateenvarjon” alle muodostui lisää erilaisia sisältöjä (esimerkiksi pelejä ja videoita) tietokoneiden ja yhteyksien kehittyessä yhä nopeammiksi. Internetiin sisällöissä tapahtui myös merkittäviä muutoksia, kun palvelut muuttuivat yhä käyttäjälähtoisemmiksi ja sosiaalisemmiksi pelkien internetsivujen ympärille luotujen, ylhäältä annettujen palveluiden sijaan.

Internetiin ja ylipäättään tietotekniikkaan liittyvät käsitykset ovat myös näkyneet eri tavoin mediassa, ihmisten mielikuvissa ja julkisissa keskusteluissa. Vaikka 1990-luvun aikana suurimmat pelot ja ennakkoluulot uutta teknologiaa kohtaan alkoivat kadota, ovat ajatukset ja luulot tietoverkkojen vaikutuksesta ihmisten elämään edelleen suuressa muutoksessa. Erityisesti internetin yleistymässä 1990-luvun jälkipuoliskolla ”tiedon valtatie” tai ”maailmanlaajuisen kirjaston” piti muuttaa elämämme (sekä hyvässä että pahassa), kun kaikki maailman tieto olisi ihmisten saatavilla. 2000-luvulle tultaessa monet työtehtävistä ja muista käytännön asioista ovat kyllä muuttuneet verkkovälitteisiksi, mutta ennen kaikkea muutos on näkynyt ihmisten sosiaalisessa toiminnassa ja vapaa-ajan vietossa.

Verkon muutokset jatkuvat yhä sen kaikissa muodoissaan. Laitteiden nopeutuminen jatkuu kaiken aikaa ja verkkoon pääsee tätä nykyä mitä erilaisimpien laitteiden kautta. Aiemmin kotien, työpaikkojen tai julkisten tilojen tietokoneisiin fyysisesti sidottu internet on muuttunut kännyköiden, pelikonsolien, televisioiden, kannettavien tietokoneiden ja julkisesti tuotettujen langattomien verkkojen kautta koko yhteiskunnan läpileikkaavaksi verkostoksi,

jonka käyttö on muuttunut monien palveluiden suhteen jopa vaatimukseksi. Toisaalta jatkuvasti tavoitettavat ja käytettävät palvelut ovat tarkoittaneet muutoksia myös käyttäjien tavoitettavuuteen ja aktiivisuuteen. Nuorten kannalta tämä vaikuttaa siihen, miten verkossa toimitaan, mutta myös siihen, millaisia odotuksia nuorilla on tarjottavista palveluista.

INTERNETIN MONET MAHDOLLISUUDET VAPAA-AJASSA JA VIESTINNÄSSÄ

Nuorten verkon käyttö on ollut kaiken aikaa kasvussa. Esimerkiksi *Nuorisobarometrin* mukaan vuonna 2009 neljä viidestä nuoresta käytti verkkoa päivittäin, keskimääräisen käytön ollessa noin kaksi tuntia (Myllyniemi 2009, 88). Sellaisenaan verkko on korvannut monia nuorten vanhempien suosimia mediavälineitä, kuten radion, lehtien ja tv:n käyttöä. Nuoret ovat siten keskittäneet yhden laitteen ääreen monista niistä mediasisällöistä, joita heidän vanhempansa käyttävät usean eri välineen kautta.

Verkko tarjoaa valtavasti erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia nuorelle tehdä ja toimia, olipa kyse verkon hyötykäytöstä, sosiaalisesta käytöstä tai viihdekäytöstä, jotka tosin monessa tilanteessa menevät myös päällekkäin. Suurena syynä internetin suosioon onkin sen monipuolisuus. Koska kyse on hyvin yksinkertaisesta järjestelmästä, mahdollistaa se valtavan monipuolisen määrän erilaisia sisältöjä, joista jokainen käyttäjä voi valita oman kiinnostuksensa mukaan mitä haluaa. Käyttömäärät ja -tavat voivat myös muuttua hyvin nopeasti, riippuen käyttäjän senhetkisestä elämäntilanteesta: esimerkiksi seurustelusuhteen tai sitoutumista vaativan harrastuksen aloittaminen voivat vähentää (tai sosiaalistaa) internetin käyttöä, kun taas suhteen tai harrastusten päättymisen voivat lisätä internetin käyttöä. Käyttöajan sisällä voi myös olla suurta vaihtelua liittyen siihen, mitä kaikkea verkossa tehdään.

Verkkoa käytetään hyvin yksilöllisesti, mutta myös käytön oppiminen tapahtuu hyvin eri tavoin nuoresta riippuen. Vaikka internetin käytön aloittamisen ajankohta on aikaistunut (verrattuna internetin alkuvaiheisiin), ja nuoresta riippuen käyttö opitaan joko omatoimisesti, kavereilta, sisarusilta tai vanhemmilta, on nuorten kesken paljon vaihtelua siinä miten verkkoa tosiasiaassa käytetään. Etenkin käytön alussa saatetaan nettiä tutkia yhdessä kavereiden kanssa, jolloin myös käytettävät sisällöt ovat kavereiden kesken täysin samoja. Käytön jatkuessa nuoret kuitenkin oppivat nopeasti etsimään verkosta sellaiset palvelut, jotka ovat heille kaikkein mielekkäimpiä ja kiinnostavimpia. Tätä kautta käyttö voi muuttua suhteellisen nopeasti erittäin yksilölliseksi, sillä yksin verkkoa käytettäessä ryhmäpaine ei vaikuta nuoren käyttäytymiseen samalla tavoin kuin koulussa tai muissa verkon ulkopuolisissa ympäristöissä. Vaikka verkko kokoakin eri sisältöihinsä suhteellisen samankaltaisia käyttäjiä, yksittäisten käyttäjien kannalta internet tukee yksilöllisyyttä.

Nuorten internetin käyttöön voi siten tutkimusten kautta saada kokonaiskuvan, kun puhutaan nuorista suurena joukkona. Tällöin esimerkiksi pelaaminen ja aktiivinen sisällöntuotanto eri sivustoille näkyvät poikavoittoisena (sosiaalisena) toimintana, kun taas tytöillä toiminta kytkeytyy enemmän yhdessä olemiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Myös käyttäjien ikä vaikuttaa jonkin verran käyttötapoihin. Esimerkiksi pelaamisen merkitys on nuoremmilla käyttäjillä suurempi, mutta vähenee sosiaalisen käytön merkityksen lisääntyessä iän karttuessa (Pelastakaa Lapset 2008). Käytännön tasolla yksilöihin heijastuva yleistäminen ei kuitenkaan kerro koko totuutta, vaan kiinnostuksen kohteissa on valtavasti yksilöllistä vaihtelua.

VERKKO SOSIAALISENA YMPÄRISTÖNÄ

Vaikka internet mahdollistaa valtavan paljon erilaista toimintaa ja sisältöjä, on se käyttäjilleen etenkin sosiaalinen ympäristö. Verkon kautta käyttäjät voivat tutustua uusiin ihmisiin ja jakaa ajatuksiaan koko maailman kanssa. Siitä huolimatta suuri osa tietokonevälineisestä viestinnästä tapahtuu ennalta tuttujen kavereiden kanssa (Pelastakaa Lapset 2008). Internet toimii tällöin viestintävälineenä ja sosiaalisena tilana, joka täydentää jo olemassa olevien ryhmien muuta keskinäistä yhteydenpitoa yhteisenä ajanvietteenä ja yhdessä toimimisena fyysisten tapaamisten välissä. Internet korvaa sitä kautta etenkin nuorilla puhelimen perinteistä käyttöä ollen sekä monipuolisempi että edullisempi viestintäväline.

Verkkokeskustelut voivat jatkaa tai vähintään heijastaa niitä nuorten keskusteluja, jotka ovat esimerkiksi alkanee välitunneilla, harrastuksissa tai nuorisotaloilla. Tämä tapahtuu luontevasti ja sen enempää tiedostamatta internetin ollessa *väline* sosiaalisessa kommunikoinnissa. Tästä tiivistä yhteydestä seuraa myös se, että internetissä käydyt keskustelut ja muu toiminta luovat kulttuurillista sisältöä, joka heijastuu takaisin verkon ulkopuolisen maailman kanssakäymiseen. Internetin ilmiöt voivat heijastua koko nuorisokulttuurin ilmentäjiksi vaikuttaen esimerkiksi kieleen sekä siihen, kuinka erilaisiin tilanteisiin sekä asioihin suhtaudutaan ja reagoidaan. Koska internet liittyy niin oleellisesti lähes kaikkeen nuorten elämään, voi nuorten verkkokäytön liiallinen rajoittaminen tai estäminen myös vaikuttaa negatiivisesti nuoren asemaan omissa sosiaalisissa ryhmissään.

Internet tarjoaa käyttäjilleen monipuolisen viestintävälineen, jota voidaan käyttää joko synkronisesti tai asynkronisesti (reaaliaikaisesti tai viiveellä) riippuen käyttäjäryhmistä ja näiden yksilöllisistä tarpeista. Chatit, IRC, foorumit ja keskustelupalstat, pikaviestimet, galleriasivustot, webbikamerat, nettipuheohjelmat, sähköposti ja nettipelit toimivat kukin erilaisilla painotuksilla, jotka vastaavat johonkin käyttäjien tarpeeseen. Erilaisissa tilanteissa saattaa olla tarve nopeatempoiseen, yhtäaikaiseen keskusteluun joko kahden kesken tai isommassa ryhmässä, joskus taas viestien lähettämiseen käyttäjille, jotka eivät ole samaan aikaan tavoitettavissa.

Erilaiset mahdollisuudet internetin kautta tapahtuvaan viestintään monipuolistuvat jatkuvasti. Lisäksi sosiaalisen yhdessä toimimisen ja tekemisen painotus on noussut koskemaan kaikkea verkossa tapahtuvaa toimintaa. Tämä on heijastunut myös perinteisten, yhden osapuolen päivittämien niin sanottujen staattisten verkkosivujen merkityksen vähentymisessä ja erilaisten sosiaalisen median palveluiden lisääntyessä. Internetin yhteisöpalveluiden (esimerkiksi Facebook², IRC-Galleria³) suosio on kasvanut niin valtavasti yksityisten käyttäjien toimesta, että paine osallistua näihin tiloihin on noussut myös erilaisiin valtion ja kuntien työntekijöihin ja virkamiehiin asti.

Nuoret käyttävät erilaisia sosiaalisen median palveluita erittäin aktiivisesti. Omille profiilisivuille lisätään itsestä tietoja, kuvia ja kiinnostuksen kohteita, minkä lisäksi erilaisten ohjelmasisältöjen avulla sivuille voidaan lisätä myös muuta toiminnallisuutta ja sisältöä. Oma profiilisivu toimii eräänlaisena verkon käyntikorttina tai verkkopersonaan ilmentäjänä, jonka avulla ylläpidetään kuvaa itsestään sellaisena kuin itsensä haluaa muille näyttää. Vaikka internet periaatteessa tarjoaa mahdollisuuden nimettömään viestintään, on viestintä siirtynyt kaiken aikaa persoonallisemmaksi ja henkilökohtaisemmaksi. Pelkän nimettömyyden sijaan käytetään palveluissa usein yhtä tiettyä nimimerkkiä, kun taas Facebookissa suurin osa käyttäjistä toimii suoraan omalla nimellään nimimerkin sijasta.

Internet-sosiaalisuudessa on kyse paljon muustakin kuin pelkästä tekstiin perustuvasta viestinnästä. Usein internetissä annetaan jo ennen keskustelua tietty kuva itsestä esimerkiksi nimimerkin, pelihahmon tai profiilikuvan kautta. Lisäksi verkon sosiaalisissa tilanteissa on paljon vivahteita, käsitteitä ja pelkän kirjallisen tekstin taakse rakentuvaa kieltä ja viestintää. Tämä kieli ja viestintä on myös jatkuvassa muutoksessa reagoiden ja kehittyen kaiken aikaa. Yksittäiset käyttäjät eivät kuitenkaan hallitse yleisesti käytettävää kieltä, vaan kyse on suuremmasta, yksittäisten käyttäjien vaikutuspiirin ulkopuolella olevasta muutoksesta. Erilaiset hymiöt, lyhenteet sekä kommunikaatiota laajemmat internetin ilmiöt (kuten erilaiset käyttäjältä toiselle siirtyvät ketjukirjeet, kuvat tai videot) ovat osoitus tällaisten sisältöjen synnystä. Nämä sisällöt voivat kyllä syntyä yksittäisten käyttäjien aktiivisuuden kautta, mutta liikkeelle lähdettyään niistä tulee verkon ”yhteistä omaisuutta”, jossa mikään yksittäinen käyttäjä tai käyttäjäryhmä ei pysty niitä enää kontrolloimaan. Tällaiset sisällöt syntyvät ja kuolevat sen mukaan, kuinka suurta jalansijaa ne onnistuvat luomaan käyttäjien säännöllisessä käytössä.

Ulkopuolelta katsottaessa pelkkä tietokoneen ruudun äärellä istuminen voi vaikuttaa passiiviselta ja passivoivalta toiminnalta, mutta asia on päinvastoin. Internet mahdollistaa käyttäjilleen areenan aktiiviselle osallistumiselle, jossa jokainen voi olla sisällöntuottajana. Käyttäjien kannalta verkko on siten huomattavasti aktivoivampi mediaväline kuin esimerkiksi televisio, radio tai sanomalehdet. Osallistumiselle tarjoutuu verkon kautta valtavasti erilaisia mahdollisuuksia, joista käyttäjät pystyvät valitsemaan juuri sen tasoista tai syvyyttä osallistumista kuin itse kokevat haluavansa. Suurin osa verkon käyttäjistä kuitenkin hyödyntää jo luotujen rakenteiden sisällä toimimista, mikä myös näkyy näiden rakenteiden ylläpitämien sääntöjen ja rajojen noudattamisena. Mitä valmiimmasta tai rajatummasta sisällöstä on kyse, sitä vähemmän käyttäjillä on mahdollisuutta vaikuttaa sisältöjen suuriin linjoihin ja vaikuttaminen sekä toiminta näkyvät niillä tasoilla, jotka käyttäjille on ylhäältä annettu. Esimerkiksi pelimaailmoissa suurin osa sisällöstä on valmiiksi luotua, ja käyttäjien roolina on olla (aktiivisina) kuluttajina näissä palveluissa toimien pelin sääntöjen rajaamissa tiloissa ja tilanteissa (Stern 2002, 259–262). Internetin käyttäjät ja etenkin pelaajat ovat kuitenkin luovia ja rajojen sisällä saatetaan olla hyvinkin kekseliäitä esimerkiksi ryhmien muodostamisessa, kommunikoinnissa tai omien pelihahmojen muokkaamisessa.

PELAAMINEN MONIPUOLISENA JA AKTIVOIVANA TOIMINTANA

Pelaaminen on ollut tietokoneiden käyttäjien suosima harrastus jo vuosikymmenten ajan. Pelejä on tehty ja pelattu myös kotikoneilla jo paljon ennen kuin verkkoa edes alettiin käyttää. Internetin suosion myötä kuitenkin tietokoneiden ja sitä kautta myös pelaamisen suosio on lisääntynyt entisestään. Pelaamisesta on tullut kaiken aikaa suositumpi vapaa-ajanviettotapa ja myös vakavasti otettava harrastus, joka on alkanut tavoittaa tietokoneiden käyttäjiä kaikista käyttäjäryhmistä (Kangas 2009, 57–58; Pasanen 2010, 180–182). Vanhat stereotypiat pelaajista vain mahdollisessa syrjäytymisuhassa olevista, aktiivisesti tietokoneita käyttävistä poikapuolisista ”nörteistä” eivät enää kuvaa pelaajien enemmistöä.

Pelaaminen ei ole pelkästään yksin tapahtuvaa vapaa-ajanviettoa, vaan siihen sisältyy usein paljon sosiaalista toimintaa, jota voidaan pitää jopa verkkopelaamisen suurimpana vetovoimatekijänä (Tossavainen 2008). Vaikka yhdellä tietokoneella tai konsolilla pelattavia

pelejä voidaan pelata yhdessä kavereiden kanssa saman ruudun äärellä, tai yksin pelatuista peleistä on saatettu keskustella kavereiden kanssa välitunneilla tai harrastuksissa, näkyy pelaamisen sosiaalisuus etenkin internetissä pelattavissa peleissä. Verkkopelit ovatkin tulleet yhä suositummiksi pelaajien keskuudessa, ja yhä suuremmassa osassa peleistä löytyy vähintään mahdollisuus, ellei jopa vaatimus, verkkopelaamiseen.

Pelkkä verkkopelaaminenkin käsittää valtavan paljon erilaisia pelejä ja pelityyppejä, jotka vaativat eritasoista sitoutumista. Toisille pelit voivat olla vain satunnaista ajanvietettä erilaisen verkkoselaimessa pelattavien pikkupelien kautta, kun taas osa pelaajista voi olla valmiita suuriin ajallisiin ja myös maksullisten pelien osalta taloudellisiin panostuksiin pelaamiseen liittyen. Osa peleistä, etenkin verkossa pelattavista monen pelaajan roolipeleistä (*MMORPG*, *Massive Multiplayer Online Role-playing Game*), saattaa vaatia useiden kymmenien tuntien aktiivista pelaamista, jotta oma hahmo pysyisi kilpailukykyisenä verrattuna muihin pelaajiin. Silti monet pelaajat ovat valmiita sitoutumaan tähän.

Nykyisellään pelaamisen ympärillä tapahtuu paljon erilaisia nuorten yhteisölliseen toimintaan liittyviä ilmiöitä. Painopiste onkin siirtynyt yksin suoritettavasta, konetta vastaan tapahtuvasta tekemisestä yhteisöllisyyden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen areenaksi, joka tarjoaa valtavasti erilaisia mahdollisuuksia. Itse pelikulttuuri toimii viihdekulttuurin, digitaalisen vuorovaikutteisuuden ja koko tietoyhteiskunnan yhtymäkohdissa. (Kangas 2009, 57–58; Pasanen 2010, 180–182.) Pelaaminen voi olla kevyttä vapaa-ajanviettoa, mutta myös tila, joka mahdollistaa yksilöllisen kehittymisen, positiivisten onnistumisten kokemusten ja päämäärätietoisien kilpailun muiden samanhenkisten ihmisten kanssa.

Pelikulttuuri ei toimi pelkästään pelimaailmassa, vaan siihen liittyy paljon erilaisia lieve ilmiöitä sekä verkossa että verkon ulkopuolella. Lähes jokaisella eri pelillä on omat sivustonsa ja keskustelufooruminsa. Pienemmillään paikkakunnilla saatetaan järjestää *laneja*⁴ joko aktiivisten nuorten tai kunnallisen nuorisotyön järjestäminä. Laajimmillaan Yhdysvaltojen E3-pelimessut kiinnostavat mediaa ympäri maailmaa. Kyse on siis monipuolisesta ilmiöstä, johon liittyy parhaimmillaan paljon erilaisia sosiaalisia kohtaamisia. (Pasanen 2010, 181–182.)

Pelaajat voivat myös liittyä yhteen ja hyödyntää pelien mahdollisuuksia kilpailla toisia pelaajia (tai pelimaailmaa) vastaan joukkueissa, eli ”klaaneissa” tai ”killoissa”. Näissä ryhmissä on kyse keskenään yhteistyötä tekevästä ryhmästä, jossa yksittäiset pelaajat toimivat yhteisen edun tavoittamiseksi kuten perinteisessä joukkueurheilussakin. Klaaneja voi syntyä, kun joko jo olemassa olevat kaveriryhmät alkavat pelata yhdessä ja käyttää pelaamista yhteisenä tekemisenä, tai pelaajien tutustuessa toisiinsa pelien sisällä ilman, että siihen liittyy verkon ulkopuolella tapahtuvaa yhteydenpitoa. (Kangas 2002, 147–148.) Myös peleissä yhdessä tehtävä toiminta voi tapahtua pelkästään internetissä; nuorten yhteisöllisyyden kannalta ryhmän jaettu tila voi olla yhtä hyvin sähköisen vuorovaikutuksen välineet. (Lisää aiheesta Marjaana Kojon tapausesimerkissä *Verkkopelit – sosiaalista vai epäsosiaalista?*)

AKTIIVINEN TOIMINTA VERKOSSA

Internet on periaatteessa tasavertainen toimintaympäristö, jossa käyttäjien ulkoiset ominaisuudet tai aiemmat saavutukset eivät ole niin merkityksellisiä kuin verkon ulkopuolella. Käytännössä tähän tasa-arvoisuuden toteutumiseen vaikuttaa kuitenkin esimerkiksi osallistumiseen tai saavutettavuuteen liittyvät seikat. Verkko mahdollistaa silti tilan matalan kyn-

nyksen osallistumiseen, jossa on valtavasti erilaisia vaihtoehtoja osallistumisen tasolle ilman taustojen, fyysisten rajoitteiden tai aiempien kokemusten asettamia rajoituksia. (Kosonen 2003, 27–28.)

Internetissä toimii monenlaisia ryhmiä, joista osa on saattanut syntyä verkon ulkopuolella ja osa kokonaan verkossa. Tarjolla on harrasteryhmiä, keskustelupalstoja, peleissä toimivia klaaneja, IRC-kanavia ja paljon muuta. Huomioitava erityispiirre verkkotoiminnassa on se, kuinka ryhmissä syntyneet, yhteisesti tuotetut tai kehitetyt ajatukset, ohjelmistokoodit, pelisuoritukset tai muu sisältö tuottaa kaiken aikaa uutta henkistä pääomaa tai resursseja kaikkien käyttäjien saataville. Jaettu tieto ei ole sen antajalta pois, vaan vastineeksi omasta panoksesta saa myös muun ryhmän tuottaman sisällön. (Tuomi 2005, 138–139.) Tähän perustuu ajatus ”vapaasta lähdekoodista”, jota on alettu hyödyntää esimerkiksi *Creative Commons* -lisenssijärjestelmän⁵ kautta myös muihin verkkoon tuotetuissa sisällöissä.

Internet tarjoaa nuorten ja nuorisotyön kannalta myös monenlaisia mahdollisuuksia verkossa tapahtuvaan nuorten omaan toimintaan eli verkkonuorisotoimintaan. Nuoret itse ovat olleet jo pitkään aktiivisia toimijoita internetin eri sisällöissä, mutta tätä toimintaa ei ole otettu riittävän vakavasti, jotta siihen olisi yhteiskunnan tasolta todella alettu panostaa. Esimerkiksi joidenkin lanien kautta nuoret ovat osoittaneet voivansa toteuttaa onnistuneita projekteja hyödyntäen verkkoa ja eri puolilla maata asuvien nuorten osaamista riippumatta mahdollisesta fyysisestä välimatkasta. Haasteena on erittäin joustavasti järjestäytyvän nuorten keskinäisen toiminnan ja yhteiskunnan tuen yhteensovittaminen ilman, että se häiritسی tai rajoittaisi nuorten oman toiminnan joustavuutta.

NETTI ON OSA (NUORTEN) ELÄMÄÄ

Vaikka teknologia on mahdollistanut paljon erilaisia uusia sisällöllisiä muutoksia nuorten elämässä, on huomioitava, että suurimmat muutokset liittyvät arkipäiväisten asioiden siirtymiseen tietoverkkojen välittämiksi. Nuorten maailmaan on kuulunut jo ennen internetiä sekä hyviä että huonoja asioita, iloja ja suruja, positiivisia ja negatiivisia kokemuksia. Sosiaalisuus, seurustelu, tunteiden esiintuominen, vanhemmista irtaantuminen ja valitettavasti myös kiusaaminen, rikokset, vihamielinen oireilu sekä syrjäytyminen ovat asioita ja ilmiöitä, joita tapahtuu sekä internetissä että sen ulkopuolella. Internetin käyttöön liittyy myös negatiivisia asioita, mutta kyse on onneksi suhteellisen vähäisistä ongelmista verrattuna käyttäjien määrään. Siitä huolimatta ongelmia ei pidä vähätellä, vaan niihin tulee tarttua aivan kuin muihinkin nuorten ongelmiin: reagoimalla, muttei ylireagoimalla.

Internet kuuluu merkittävänä osana koko nuorisokulttuuriin. Verkko ei kuitenkaan ole pelkästään kulttuuristen sisältöjen välittäjä, vaan myös kulttuurin synnyttäjä ja ylläpitäjä. Internetin sisällöt heijastavat sen ulkopuolista maailmaa, mutta toisaalta siellä syntyneet sisällöt näkyvät nuorten käyttäytymisessä ja toiminnassa internetin ulkopuolella. Erityisen tärkeää on hahmottaa nuorten maailmasta, kuinka verkko pääasiassa vain jatkaa sitä sosiaalista ympäristöä, missä nuoret kasvavat (ja ovat aina kasvaneet) kohti aikuisuutta. Kasvattajien kannalta internetin ja sen ilmiöiden tunteminen ja ymmärtäminen eivät enää ole pelkästään kiinnostuksen ja tahdon asioita, vaan myös vaatimus nuorten kohtaamisessa – tapahtui se sitten verkossa tai sen ulkopuolella.

VIITTEET

- 1 Nielsen, Erland Kolding & Nielsen, Niels Christian & Larsen, Steen Bille (toim.) (2005) *Kommunikation
erstatter transport*. Copenhagen: Det Kongelige Bibliotek, Statsbiblioteket, Museum Tusculanums
Forlag, 321.
- 2 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)
- 3 [Http://irc-galleria.net/](http://irc-galleria.net/)
- 4 Lanit (LAN-party) ovat tietokonetapahtumia, jonne osallistujat tuovat omat tietokoneensa mukanaan.
Tapahtumien pituus vaihtelee muutamasta tunnista useisiin päiviin. Ohjelma voi koostua pelaamisesta,
erilaisista kilpailuista ja muusta oheistoiminnasta.
- 5 *Creative Commons* on lisenssijärjestelmä, joka mahdollistaa luovan työn tekijänoikeuksien vapauttamisen
muiden käyttäjien hyödynnettäviksi.

LÄHTEET

- Cairncross, Frances (2001) *The Death of Distance 2.0 – How the Communications Revolution Will Change Our Lives*. Cornwall: Texere Publishing Limited.
- Herkman, Juha (2001) Median monet funktiot lasten ja nuorten elämässä. Teoksessa Marjatta Kangassalo & Juha Suoranta (toim.) *Lasten tietoyhteiskunta*. Tampere: Tampere University Press, 60–71.
- Joensuu, Mika (2007) *Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja D. Opinnäytetyöt 5.
- Kangas, Sonja (2002) ”Mitä sinunlaisesi tyttö tekee tällaisessa paikassa?” – Tytöt ja elektroniset pelit. Teoksessa Erkki Huhtamo & Sonja Kangas (toim.) *Mariosofia. Elektronisten pelien kulttuuri*. Helsinki: Gaudeamus, 131–152.
- Kangas, Sonja (2009) Arvon muodostuminen sosiaalisessa pelikuvausmaailmassa. Teoksessa Jaakko Suominen & Raine Koskimaa & Frans Mäyrä & Olli Sotamaa (toim.) *Pelitutkimuksen vuosikirja*. Pelitutkimus, 57–66. <http://www.pelitutkimus.fi>. (Viitattu 24.6.2010.)
- Kiilakoski, Tomi (2010) *Huomioita sosiaalisesta mediasta ja nuorisotyöstä. Nuorisokanuuna*. http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/tomi_kiilakoski_080310.pdf. (Viitattu 24.6.2010.)
- Kosonen, Miia (2003) *Virtuaaliset yhteisöt ja areenat: virtuaaliyhteisön kehittämisprosessi*. Pro gradu -tutkielma. Kauppatieiden osasto. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/35887/nbnfi-fe20031910.pdf>. (Viitattu 24.6.2010.)
- Myllyniemi, Sami (2009) *Taidekohtia, Nuorisobarometri 2009*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 97. Nuorisosiain neuvottelukunta, julkaisuja 41. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisosiain_neuvottelukunta/julkaisut/barometrit/liitteet/Nuorisobarometri_2009.pdf
- Pasanen, Hannes (2010) ”Mut eihän nörtit dokaa!” Verkko ja pelaaminen nuorten ehkäisevässä päihdetyössä. Teoksessa Merja Kylmäkoski & Sanna Pyllkän & Reija Viitanen (toim.) *Yhteisöllisiä näkökulmia nuorten ehkäisevään päihdetyöhön*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja 21, 178–188.
- Pelastakaa Lapset (2008) *Lapsen ääni 2008. Raportti lasten netin käytöstä*. Helsinki: Pelastakaa Lapset ry. http://www.pelastakaaalapset.fi/@Bin/91427/lapsenäänikysely_2008_VALMIS_22.8_2008.pdf. (Viitattu 17.9.2010.)
- Salasuo, Mikko (2007) *Atomisoitunut sukupolvi. Pääkaupunkiseudun nuorisokulttuurinen maisema ja nuorisotyön haasteita 2000-luvun alussa*. Tutkimuksia 2007:7. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. Verkko-versio: http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/07_10_31_Tutk_7_Salasuo.pdf.
- Stern, Eddo (2002) Keskiajan kofetius. Kerronnallisista, maagisista ja tietoteknisistä artefakteista verkkoroolipelissä. Suomennut Erkki Huhtamo. Teoksessa Erkki Huhtamo & Sonja Kangas (toim.) *Mariosofia. Elektronisten pelien kulttuuri*. Helsinki: Gaudeamus, 238–265.
- Tilastokeskus (2006) *Kansalaisesta e-kansalainen. Tilastotutkimusten tuloksia suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käytöstä 1996–2005*. Katsauksia 1/2006.
- Tossavainen, Tommi (2008) *Internet lasten ja nuorten elämässä. Selvitys pääkaupunkiseudun 10–18-vuotiaiden lasten ja nuorten elämästä Internetissä*. Helsinki: Toinen Elämä -hanke. <http://www.ehkapa.fi/toinenelama/images/selvitys.pdf>. ()
- Tuomi, Ilkka (2005) Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan. Teoksessa Antti Hautamäki & Tommi Lehtonen & Juha Sihvola & Ilkka Tuomi & Heli Vaaranen & Soile Veijola (toim.) *Yhteisöllisyyden paluu*. Helsinki: Gaudeamus, 132–162.

Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa

Eeva Sinisalo-Juha & Päivi Timonen

VERKOSSA TEHTÄVÄN NUORISOTYÖN MENETELMIÄ

Nuorisotyöntekijät ottivat verkon työvälineekseen jo 1980-luvun lopulla¹ (Vesikansa 1991). 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä verkossa tehtävän nuorisotyön monimuotoisuus ilmenee lukuisina erilaisina palveluina ja sovelluksina.² Työmuodot ja menetelmät ovat kehittyneet rinnakkain teknologian kanssa. Internet on nuorisotyölle varsin luontainen ympäristö, koska työn kohderyhmä, nuoret, ovat siellä.

Nuorisotyössä ei ole määritelty verkossa tehtävän nuorisotyön käsitteitä. Ne ovat muotoutuneet teknologian ja muun kehityksen myötä. Verkossa tehtävää nuorisotyötä voidaan kutsua kohtaavaksi työksi (Joensuu 2005). Cavén-Pöysä, Sihvonen ja Söderholm (2007) sekä Merikivi (2007) ovat käyttäneet termiä *virtuaalinen nuorisotyö* ja *virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut* kuvatessaan verkossa tehtävää nuorisotyötä. Lisäksi verkossa tehtävää nuorisotyötä kutsutaan muun muassa *verkkoperustaiseksi nuorisotyöksi*, *verkkonuorisotyöksi*, *verkkokeskusteluksi*, *virtuaaliseksi nuorisotyöksi* tai *tietokonevälitteiseksi nuorisotyöksi* (Pasanen 2008, Sevilä 2009, Viilomaa 2010, Kaivosoja 2010, Huttunen & Merikivi, 2011: *tietokonevälitteinen nuorisotyö* -aiheesta lisää Huttusen ja Merikiven artikkelissa *Nuorten kohtaaminen verkossa*).

Verkkoon liittyvät käsitteet ovat jatkuvassa muutostilassa. Tässä kirjassa on päädytty käyttämään termiä *verkkoperustainen nuorisotyö*, sisältäen kaiken viiveellä ja reaaliaikaisesti tehtävän nuorisotyön ja nuorille suunnatun kohtaavan työn verkossa. Sosiaalisen median³ yhteisöjä ja palveluja käytetään nuorisotyössä muun muassa tilana, välineenä ja alustana. Taulukossa 1. hahmotellaan verkossa tehtävän nuorisotyön termejä ja menetelmiä.⁴ (Timonen 2010.)

TAULUKKO 1. Verkossa tehtävän nuorisotyön menetelmiä (Timonen 2010).

Verkkoperustainen nuorisotyö	Nuorisotalojen ulkoisen tiedottamisen verkkosivut Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa Avoin nuorisotoiminta verkossa Nuorten osallisuus, vaikuttaminen ja kuuleminen verkossa Verkkopelien käyttö nuorisotyön välineenä Viiveellinen tai reaaliaikainen verkkokeskustelu Verkkonuorisotyö
Verkkonuorisotyö	Verkkokeskustelu Reaaliaikainen nuorisotyö verkossa Verkkonuorisotalotyö, virtuaalinen nuorisotila Moniammatillinen verkkonuorisotyö
Verkkonuorisotoiminta	Nuoret rakentavat itse omaa verkkonuorisotoimintaa
Ulkoisen tiedotus- ja viestintä	Viestinnän suunnittelu ja toteutus sosiaalisessa mediassa
Oppimisen edistäminen	Osallisuus- ja vertaistoiminta verkossa
Mediakasvatus verkkoperustaisessa nuorisotyössä	Nettiturvallisuustyö ja tietosuoja Nettietiketti: verkon sääntöjä koskeva työ Osallisuustoiminta verkossa

VERKKOPERUSTAINEN NUORISOTYÖ NUORISOTYÖN TEORIAN VALOSSA

Nuorisotyö ja sen teoria ovat olleet suomalaisessa käytännössä vieraita toisilleen. Nuorisotyö ei sen moninaisuudessaan asetu suoraan yhden tietyn tieteenalan alle. Nuorisotyön monitieteinen pohja heikentää sen oman paikan löytymistä, jolloin mikään tieteenala ei näin ollen ole myöskään puolustamassa nuorisotyötä ja sen merkitystä. Vertailukohdaksi voisi ottaa vaikkapa päivähoidon, joka vahvasti sijoittuu kasvatustieteelliseen kehykseen huolimatta siihen liittyvästä sosiaalityöllisestäkin funktiosta. Nuorisotyön teoriattomuus on vaikeuttanut nuorisotyön sijoittamista esimerkiksi koulutuksen kentälle ja osaltaan hämärtänyt nuorisotyön merkitystä. Kun mietitään nuorisotyön teoriaa, on myös hyväksyttävä se, että teoria voi toisessa yhteydessä tarkoittaa tieteellisesti perusteltua käsitteen määrittelyä ja toisaalta ”selkärangasta” nousevaa toiminnanohjausta, joka perustuu kokemuksen kautta sisäistettyihin hyviin käytäntöihin (Nieminen 2007, 51–54).

Nuorisotyön teoriaa voidaan lähestyä pohtimalla sitä eri teoriatyyppejen kautta. Ne voivat selittää nuorisotyötä ylätasolta ilman kiinnittymistä käytännön työhön. Nuorisotyötä voidaan myös ohjata teoriamalla. Tällainen normatiivinen, ohjeistava teoria tuottaa nuorisotyölle selkeät tavoitteet sekä nuorisotyölliset menetelmät. Tavoitteena on vaikuttaa niin nuorten käsityksiin eri asioista ja ilmiöistä kuin toimintatapoihin. Nuorisotyön teoriaa voidaan myös lähestyä arjen kautta eli käytännössä, jolloin ollaan kiinni käytännössä. Tällaisessa käyttöteoriassa yhdistyy tieto, henkilökohtainen osaaminen ja taito sekä hiljainen tieto. Sen

puutteissa myös yhdistyy ammatillinen nuorisotyö ja nuorisotoimintaan liittyvä kansalais-toiminta ja vapaaehtoisuus. (Nieminen 2007, 52–54.)

NUORISOTYÖN TEOREETTISET ULOTTUVUUDET

Nuorisotyön teoriaa voidaan käsitellä myös jaotteleamalla siitä erilaisia ulottuvuuksia. Nämä sisällöt voivat koostua vastinpareista, joista toinen kertoo teorian käsityksen asiasta ja toinen saman asian ihannetilän. Jokaisesta nuorisotyön teoriasta ei kuitenkaan löydy kaikkia näitä sisältöjä. Nämä erilaiset osat yhdessä luovat nuorisotyön teorian sateenvarjon. (Nieminen 2007, 54.)

TAULUKKO 2. Nuorisotyön kuusi ulottuvuutta.

yhteiskunta	ihmisyy
ekologisuus	tehtävät
menetelmät	arvoperusta

Nuorisotyön teoria voi sisältää käsityksen siitä, minkälaisessa yhteiskuntamallissa elämme ja mikä olisi tavoiteltava yhteiskunnallinen ihannetila. Nuorisotyön tehtäväksi näin muodostuisi työskentely asetetun (1) *yhteiskuntaihanteen* saavuttamiseksi. Erityisesti ohjeistava nuorisotyön teoria sisältää ohjeistusta ja menetelmiä, joiden avulla yhteiskunnan kehitykseen voidaan nuorisotyöllä vaikuttaa. (Nieminen 2007, 54–55.) Nuorisotyössä voidaan pitää yhtenä ihanne-yhteiskuntana aktiivisista kansalaisista koostuvaa yhteisöä. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä joudutaan silloin pohtimaan, mitä aktiivinen kansalaisuus verkossa tarkoittaa (voihan se olla vaikkapa Facebook-*tykkäämistä*, *aloitekanava.fi*-aktiivisuutta tai rasisminvastaisuutta⁶).

Ohjeistavassa ja käytännöllisessä nuorisotyön teoriassa on vahvasti sisäänrakennettuna (2) *ihmiskäsitys*. Se voi olla julkilausuttu ja tiedostettu tai toimintaa ohjaava intuitio. Onko nuori esimerkiksi passiivinen näytön tuijottaja, vai aktiivinen toiminnan tuottaja esimerkiksi strategiapelien pelaajana. Samoin ihmisihanteena voi olla sopeutunut nuori, kansalaistoimintanuori tai vaikkapa reflektiivinen ajattelija. Konstruktivistisesta näkökulmasta nuorisotyön teorian lähtökohtana on aktiivinen nuori, joka voi nuorisotyöllisten interventtioiden avulla kehittää itsereflektiotaitojaan ja siten itseohjaustaan kasvaakseen persoonalliseksi itsekseen. (Nieminen 2007, 55.) Nuorisotyön ihmiskäsitykseen ei vaikuta se missä toimintaympäristössä nuori kohdataan: esimerkiksi verkkoperustaisen nuorisotyön palveluissa tai avoimen nuorisotalon osallisuustapahtumassa. Merkitystä on työntekijän antamalla latauksella ja sen tuottamalla vuorovaikutuksella.

Nuorisotyön teoriaan voi myös sisältyä (3) *ekologiakäsitys*. Se kertoo ihmisen ja luonnon välisestä suhteesta. Esimerkiksi seikkailu- ja elämyspedagogiikan taustateorioissa sillä on merkittävä asema. Toisaalta myös partioliikkeen tai eläinsuojelujärjestöjen nuorisotyön teoria sisältää käsityksen tavoiteltavasta luontosuhteesta. Se voi olla yhtä hyvin filosofisella kuin käytännöllillä

selläkin tasolla. (Nieminen 2007, 54–55.) Ekologiakäsitys voi konkretisoida esimerkiksi käyttämällä *Google Earth*⁷ tai *Google Street View*⁸ -palveluja, joiden avulla pystytään minimoimaan omaa hiilijalanjälkeä matkaamalla maailmalla autenttisissa kohteissa ilman fyysistä liikkumista. Samoin Helsingin kaupungin nuorisoihmissuhteen Fallkullan kotieläintilan⁹ toiminta on saavutettavissa sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi *IRC-Gallerian*¹⁰ kautta.

Nuorisotyön teorian (4) *tehtäväkäsitys* nousee parhaimmillaan yhteiskunta- ja ihmiskäsityksestä. Tehtäväkäsitykseen voi latautua arvosidonnainen tavoite ihanneihmisestä tai -yhteiskunnasta. Nuorisotyön tehtävä löytyy esimerkiksi nuorisolaista (2006). Tehtävä voi olla myös esimerkiksi aatteellisen yhdistyksen yksittäisen kerhon toiminnan tavoitteessa tai viikonloppuna vapaaehtoisena partioivan vanhemman käsitys nuorisotyön tehtävästä. (Nieminen 2007, 56.) Verkkoperustaisessa nuorisotyössä tämä näyttäytyy esimerkiksi aatteellisten järjestöjen työmuodoissa. Nuorille kohdennetaan valistusta tai läsnäoloa, toisaalta tiedotusta tai yhteispelejä. Toisaalta yhteiskuntaihanteena voi olla useamman eri palvelun (nuorisotyö, sosiaalityö, terveydenhoito) tarjoaminen nuorelle samalta luukulta, kuten esimerkiksi *Netarin*¹¹ reaaliaikaisessa moniammatillisessa verkkonuorisotyössä tai viiveellisessä *Pulmakulman* kysy-vastaa -palveluiden¹² eri tietoteemojen sisällöissä (asuminen, koulutus, opiskelu, työelämä, vapaa-aika, ekologisuus, maailmalle jne.).

Ohjeistavassa ja käytännöllisessä nuorisotyön teoriassa (5) *menetelmäkäsitys* lähtee nuorisotyön tehtävästä ja käsityksestä siitä, miten tehtävän mukainen toivottava lopputulos on saavutettavissa. Siihen sisältyy toimintaympäristö ja resurssioletus. Se voi olla seikkaperäinen toimintakaavio tai nuorisotyöntekijän ammatillisuuteen luottava toimintakehys. Siinä on sisäänrakennettuna kasvatussuhde. (Nieminen 2007, 56–57.) Tämä tulee erityisesti esille verkkoperustaisessa nuorisotyössä, esimerkiksi verkkokeskustelut koetaan menetelmänä kohdata nuoria tai *Elämä On Parasta Huumetta ry:n*¹³ (EOPH) pelit ehkäisevänä työnä. (Aiheesta lisää Suvi Kuikan kirjoituksessa *Verkossa tehtävä työ – suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta* sekä Marjaana Kojon tapausesimerkissä *Verkkopelit – sosiaalista vai epäsosiaalista?*) Helsingin kaupungin nuorisoihmissuhteen alueellisten palveluiden osaston toiminnan yksi viidestä keskeisestä nuorisotyön ydinprosessista on verkkoperustainen nuorisotyö. Se kertoo menetelmäkäsityksestä, jossa uskotaan verkkoperustaiseen nuorisotyöhön menetelmänä, johon kannattaa resursoida. Verkossa tehtävälle työlle onkin määritelty resurssit ja arviointikriteerit. Alueellisten palveluiden yksikössä verkko- ja mediaohjaajat ovat esimerkiksi tukemassa alueellisen nuorisotyön yksiköissä nuorisoihmissuhteen ohjaajia verkkotyössään (lisää aiheesta Marika Westmanin tapausesimerkissä *Verkkoperustainen nuorisotyö osana alueellista nuorisotyötä*).

Nuorisotyön teorian (6) *arvoperusta* on moninainen. Se rakentuu eri toimijoiden aate- taustoista, jotka näyttäytyvät hyvinkin erilaisina. Näin ollen arvoperustaa voidaan pitää suhteellisenä. Ohjeistavassa ja käytännöllisessä nuorisotyön teoriassa on arvoperusta julki- lausuttuna, kognitivisissa teoriassa puolestaan pyritään arvovapauteen. (Nieminen 2007, 57.) Verkkoperustaisessa nuorisotyössä arvoperusta muodostuu kunkin toimintaa tuottavan järjestön tai muun organisaation omasta arvoperustasta. Arvot nojaavat yleismaailmallisiin ihmisoikeuksien tai lapsen oikeuksien sopimuksiin, kaupungin nuorisotyölle määrittelemiin arvoihin, uskonnolliseen taustaan tai vaikkapa poliittiseen vakaumukseen. *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (NuSuVeFo)*¹⁴ on julkaissut verkkotyön eettiset periaatteet, joissa tuodaan esille nuorten oikeuksia ja velvollisuuksia sekä työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia. (Lisää aiheesta Ilmo Jokisen artikkelissa *Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita* sekä Suvi Kuikan kirjoittamassa tapausesimerkissä *Eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa*.)

Nuorisotyön määritelmää jäsennetään näiden kuuden edellä kuvatun ulottuvuuden kautta. Keskeistä lienee, että nuorisotyöntekijä pysähtyisi reflektomaan työskentelynsä vaikuttimia. Samoin eri organisaatioiden toimintaa suunniteltaessa olisi hyödyllistä lausua julki ne ajatukset, jotka sisäänrakennettuina ohjaavat nuorisotyötä. Tavoitteenahan ei ole oikean tai väärän erottelu, vaan omien motiivien ja taustavaikuttimien ymmärtäminen. Näin myös toivottavien tavoitteiden saavuttaminen tehostuisi. Verkossa toimittaessa vuorovaikutusta ei voi suoraan havainnoida esimerkiksi kehonkielestä tai kasvojen ilmeistä, ja siksi on erityisen tärkeää harkita, mitä ja miten viestitään. Samoin on pohdittava, mihin tarkoitukseen ja kenelle palvelua tuotetaan, ja saavutetaanko tavoitteet verkon välityksellä.

VERKKOPERUSTAINEN NUORISOTYÖ KASVATUKSEN KENTÄLLÄ

Nuorisotyön teoriaa käsittelevässä artikkelissaan **Nieminen** (2007, 48–49) pohtii myös nuorisokasvatuksen ja nuorisotyön asettumista kasvatukseen kentälle. Formaali eli muodollinen kasvatus liittyy koululaitoksen opetusjärjestelmään. Siinä kasvatus etenee suunnitelmallisesti tuottaen lopputuloksena todistuksen, joka määrittää opiskelijan osaamistason. Myös nonformaalisessa kasvatuksessa tehdään tietoista tavoitteellista kasvatustyötä. Nonformaali kasvatus tapahtuu varsinaisen kouluopetuksen ulkopuolella. Esimerkiksi *verkk@reiden*¹⁵ (verkko- tukioppilaiden) kouluttaminen on tavoitteellista koulutusta, muttei kuitenkaan osa koulun formaalia kasvatustehtävää. Samoin esimerkiksi *Netarin apuohjaajien* koulutus on tavoitteellista tietyn pätevyyden antavaa nonformaalia koulutusta. (Lisää aiheesta Tomi Kiilakosken ja Janne Taiposen artikkelissa *Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä* sekä Verkk@ri- ja Netarin apuohjaajatoimintaa käsittelevissä tapausesimerkeissä).

Informaalinen oppiminen tapahtuu työssä, kotona tai vapaalla – esimerkiksi internetin välityksellä. Se ei siis ole paikkaan sidottua. Esimerkiksi kielen oppiminen englanninkielisessä *Second Life* -virtuaalimaailmassa¹⁶ tapahtuu tilanteessa selviytymiseen liittyvän motivaation johdosta luontevasti. Informaalinen oppiminen voi olla oppimistarkoituksessa järjestettyä toimintaa, mutta useimmiten se on sattumanvaraista ja ennakoimatonta. Oppimistavoitteet tai -aikataulut eivät ole hierarkkisesti eteneviä ja yleensä oppimiseen ei liity todistusta. Informaalinen oppiminen on myös lähtökohdiltaan vapaamuotoista, eikä siihen liity oppilas- opettaja-asetelmaa. Informaalisesta oppimisesta käytetään myös nimitystä arkioppiminen. (Nyyssölä 2002, 18; Tilastokeskus 2010.) Informaaliselle oppimiselle on luonteenomaista rinnakkain tapahtuva, sekä ohjaajan että ohjattavan vuorovaikutteinen yhdessä tapahtuva oppiminen. Se on ihmisen tai ryhmän omaehtoista oppimista, eikä sen järjestämisestä vastaa oppilaitos.

Smithin (2006, 15–17) mukaan informaalinen oppiminen tapahtuu useimmiten keskustelun tai jutustelun kautta, jolloin se ei ole aikaan tai paikkaan sidottua. Lisäksi hän kuvaa informaalista kasvatusta ennakoimattomaksi. Etukäteen ei voida tietää, mihin se tulee johtamaan. Keskeisintä ovat tilanteet ja kokemukset, joihin kasvatettava ei voi pakottaa. Esimerkiksi Netarin ja Kirkon verkkokeskustelijoiden toiminnassa tai etsivässä nuorisotyössä nuorten kanssa vetäydytään kahdenkeskiseen keskusteluun vain, mikäli nuori näin haluaa.

Smith kuvaa myös informaalisen kasvatuksen toimintaympäristön koulua rennommaksi. Tärkeää on, että esimerkiksi ryhmä saa mahdollisuuden ottaa itselleen vastuun oppimisesta. Tällöin kasvattajan on pystyttävä vastaamaan ryhmän toiminnan turvallisuudesta ja

oikeudenmukaisuudesta. Näin ollen informaalisien kasvattajan keskeiseksi tehtäväksi tulee oppimisen mahdollistavien ympäristöjen kehittäminen ja tarjoaminen oppijoille. Työvälineenä on kyky tuottaa keskustelua hyvinkin herkeitä aiheista, kuten esimerkiksi seksuaalisuudesta. (Smith 2006, 24–25.) Verkossa tehtävässä työssä tämä on keskeinen toimintamuoto, joka samalla muodostaa haasteen verkkoperustaisen nuorisotyön ammatillisuudelle.

Pelastakaa Lasten järjestämässä *Manteli*-chateissa eli tukichateissa lapset ja nuoret voivat keskustella turvallisten, koulutettujen aikuisten ja toisten lasten kanssa (Härmä & Korhonen 2010). Manteli-chatissa tai kriisi-chatissa¹⁸ edellytetään vahvaa osaamista ja herkkää keskustelutaitoa. Netari-toiminta taas on hyvä esimerkki siitä, että nuoriso-ohjaajien on osattava toimia oman ammatillisuuden rajoissa samalla nuoren kanssa kulkien (lisää aiheesta Lasse Siuralan artikkelissa *Moniammatillisuus nuorille suunnatussa verkkotyössä*).

Neljäntenä oppimisen kenttänä on satunnaisoppiminen, jota voidaan ehkä parhaiten kuvata kokemuksen tai yrityksen ja erehdyksen kautta tapahtuvana oppimisena (Nieminen 2007, 49–50). Esimerkkinä mainitaan vaikkapa internet-selaimen tai verkkopelien käytön opettelu. On kuitenkin muistettava, että todellisessa elämässä nämä kasvatuksen ja oppimisen alueet limittyvät ja sijaitsevat lähellä toisiaan. Erottelu on hyödyllisintä lähinnä teoreettisen ajattelun rakennusmallina.

Nuorisotyö määritellään nuorisolaissa aktiivisen kansalaisuuden edistämiseksi, nuorten sosiaalisesti vahvistamiseksi, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukemiseksi ja sukupolvien väliseksi vuorovaikutukseksi (Nuorisolaki 2006). Laissa annettuihin tehtäviin vastataan sekä nonformaalin että informaalisien kasvatuksen avulla. Kuitenkin kokonaisuasetelmassa on jotain, joka vaikuttaa hankalalta käytännön tasolla. Yksimielisyys liittyy siihen, että nuorisotyö ei ole formaalia kasvatusta. Keskustelua herättää sen sijaan se, asemoidaanko nuorisotyö – ja yhtäläillä verkkoperustainen nuorisotyö – enemmän nonformaalin vai informaalin kasvatuksen alueelle. On vaikeaa hahmottaa, ovatko kyseessä määrittelyn epäselvyydet vai oikeasti eriävät näkökulmat. Rajaaminen vain toisen alueelle ei kuitenkaan ole mielekästä. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä on olemassa tarve sekä nonformaalille että informaalille kasvatukselle.

NUORISOTYÖNTEKIJÄ KASVATTAJANA

Foreman (1990, 19–25) pohtii nuorisotyöntekijän käsitystä itsestään nimenomaan kasvattajana. Vaikka nuorisotyö on varsinaisen koulutuksen ulkopuolista, arvioidaan sitä kuitenkin kasvatuksellisten kriteereiden kautta. Hänen mukaansa nuorisotyö on ennen kaikkea työskentelyä nuoren persoonallisuuden kehittymisen kanssa. Tähän työhön tarvitaan kasvatuksellisia tekoja jotka mahdollistavat oppimisen. Foremanin mielestä olisikin puhuttava mieluummin nuorisotyön opetussuunnitelmasta kuin tiukasta kasvatusohjelmasta. Nuorisotyöhön voi sisältyä sekä suunniteltuja että suunnittelemattomia oppimistilanteita. Oppiminen kaikkiaan kuitenkin tapahtuu opetussuunnitelman mukaan menetelmien ja sisältöjen ohjatessa toimintaa dialogissa. Nuorisotyössä oppiminen lähtee nuorten omien kykyjen kehittymisestä tilanteissa, jotka on suunniteltu mahdollistamaan oppimisen. Nuorisotyön oppimistilanteet eivät kuitenkaan voi olla koulun tavoin täysin etukäteen suunniteltuja, vaan niissä keskeisintä on oppimiseen liittyvien tilanteiden reflektointi ja siten oppimiskokemusten muuntuminen osaamiseksi. Samalla nuorisotyöntekijän on ymmärrettävä sitä kontekstia, missä nuori elää. Tämä tuottaa kytkennän realiteetteihin ja vahvistaa nuoren käsitystä omista kyvyistään ja mahdollisuuksistaan.

Foreman (1990, 19–25) pohtii myös nuorisotyöntekijän erityisyyttä nuoren silmissä. Monilla nuorisotyöntekijöillä on omia erityistaitojaan, joita he tuovat höysteeksi työhönsä. Tähän liittyen tarvitaan kasvatuksellista osaamista, jotta nuori tulee mukaan osallistujaksi ja oppijaksi, eikä vain työntekijän yleisöksi. Nuorisotyössä on myös erityisyytenä oppiminen ryhmässä ja ryhmän kautta. Näin ollen informaalisien kasvattajan roolissa on osattava huolehtia nuorten oppimisprosesseista ja oltava nuorten käytössä tilanteiden puruissa, jotta reflektio mahdollistuu. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä tämä on haaste. Nuoren kiinnittäminen toimintaan ja toiminnan rakentaminen siten, että reflektiovaihe on vetovoimainen, vaatii herkkää suunnittelua.

Batsleer (2008, 5–13) kuvaa nuorisotyöntekijää informaalisesti kasvattajaksi, jonka tehtävänä on mennä sinne missä nuoret ovat. Menetelmänä on keskustelu, joka tässä yhteydessä käsitetään paremminkin dialogiksi kuin jutusteluksi. Keskiössä on nuorten itsensä kehittyminen heidän arkipäivän elämänpäiressään. Batsleer kuvaa nuorisotyön informaalista opetussuunnitelmaa lähinnä menetelmärekisteriksi, jossa on muun muassa kuvattu erityyppisiä keskusteluja käsittelemään erityyppisiä teemoja. Keskustelujen teemat liittyvät valtaan, konfliktiin, eriarvoisuuteen ja erilaisuuteen. Keskustelu toimii siis nuorten voimaannuttajana. Tässä kontekstissa voimaannuttaminen tarkoittaa nuoren vapautumista valheellisista ja rajoittavista käsityksistä. Nuorelle tarjotaan tukea ottaa vastaan mahdollisuuksia tulla toimijaksi, ei ainoastaan kuluttajaksi. Informaaleilta kasvattajilta edellytetään erityistä ymmärrystä kohdata nuori nuorena, eikä pienenä aikuisena. Monissa verkkoperustaisen nuorisotyön palveluissa hyödynnetään chattia. Työmuoto saattaa näennäisestä keveydestään huolimatta olla vaativa, etenkin tilanteissa joissa nuorten kanssa käydään läpi haastavaa aihetta. Tällaisissa tilanteissa kollegalta saatu tuki voi olla suureksi avuksi. Esimerkiksi Netarin chatissa työntekijä voi työvuoronsa aikana saada verkkovälitteisen puhelinyhteyden avulla ammatillista konsultaatiota kollegaltaan (lisää aiheesta Marcus Lundqvistin tapausesimerkissä *Työntekijät siellä missä nuoretkin*).

Reaaliaikainen ja viiveellinen verkkokeskustelu ovat siis keskeisiä verkkoperustaisen nuorisotyön menetelmiä. Nuori kohdataan sosiaalisessa mediassa tai nuorisotyön omassa palvelussa keskustellen, jutellen (chat). Verkkokeskustelut ovat usein ryhmä- ja pienryhmäkeskusteluja. Niissä on myös mahdollisuus kahdenkeskiseen keskusteluun (Kaivosoja 2010). Tällä hetkellä verkkokeskustelua käytetään työmenetelmänä muun muassa Netarin, Elämä On Parasta Huumetta ry:n (EOPH), *Pelastakaa lapset ry:n*, *Mannerheimin lastensuojeluliiton*¹⁹, Evankelis-luterilaisen kirkon toiminnassa²⁰ ja *Nuorten Palvelu ry:ssä*²¹. Käytännön tasolla verkkokeskustelu toimii kasvatuksellisenä työmenetelmänä esimerkiksi näin:

Nuorten Palvelu ry:n *Etsivän nettityön* mukaan kuhunkin nuoren omanlaiseen tilanteeseen etsitään yhdessä ratkaisuja. Kuuntelun ja keskustelun avulla kannustetaan ja tuetaan nuorta ja tarjotaan ehkä erilaisia näkökulmia asioihin, joita nuorella on. (Nuorten Palvelu ry. 2010.)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon työntekijät keskustelevat nuorten kanssa uskon ja elämään liittyvistä asioista kirkon omissa sekä ulkopuolisissa verkkopalveluissa. Verkkokeskustelijat liikkuvat sosiaalisen median yhteisöissä ja osallistuvat keskusteluun luomiensa periaatteiden mukaisesti. Verkkokeskustelijat seuraavat mediaa ja keskustelupalstoja sekä luovat toimintatapoja kirkon verkkokeskusteluun. (EVL 2010a.) Kirkon tavoitteisiin kuuluu kouluttaa työntekijöitä verkkokeskustelun taitoihin (EVL 2010b).

Manteli-chatissa nuorten kanssa keskustelevat vapaaehtoiset aikuispäivystäjät, joilta nuoret saavat tietoa, ohjeita ja tukea heidän kysymyksiinsä sekä arjen tilanteisiin. Tarvittaessa nuori

ohjataan ja neuvotaan eteenpäin. (Härmä & Korhonen 2010.)

Batsleer (2008, 5–13) nostaa esille informaalin kasvattajan oman motivaatiopohjan nuorisotyössä. Olisi hyvä käsitellä ja tiedostaa omia vaikuttimiaan, ja että kasvattajat suuntautuvat eri ryhmiin, esimerkiksi sukupuolen tai ryhmän ”rankkuuden” mukaan. Kuitenkin on tärkeää ymmärtää, miksi tämä nimenomainen ryhmä vetoaa kasvattajaan. Kun kohde-ryhmän edustajat ovat vasta hakemassa omaa identiteettiään, ovat he myös suojattomampia kasvattajan vaikutteille. Samalla kun informaalisien kasvatuksen perustana on dialogi, pääsee kasvattaja henkilönä hyvin lähelle nuorta. Esimerkiksi omien ennakkoluulojen ja asenteiden tiedostaminen mahdollistaa työskentelyn eri ryhmien kanssa. Koulutuksen lisäksi myös työnohjauksella voidaan saada ammatillista tukea informaaliselle kasvattajalle.

Työtila on erityisen haasteellinen, koska informaalin kasvattajan kohderyhmänä ovat nuoret. Perinteisissä ihmissuhdeprofessioissa työskentely tapahtuu varta vasten suunnitelluissa tiloissa, esimerkiksi koululuokassa, terapeutin vastaanotolla, lääkärissä. Nuorisotyöntekijän on kuitenkin osattava tehdä kasvattajan työtään muun muassa tietokoneen äärellä ja samalla osattava rakentaa rauhaa ja turvallinen kohtaaminen keskellä kaikkea kilpailevaa toimintaa. Nuorisotyöntekijän on osattava arvioida nuoren oman tilan raja, ollakseen riittävän lähellä tunkeilematta. Lisäksi nuorille on vielä tyypillistä tarve saada liikkua tilassa ja tilojen välillä. Tämäkin on haaste kasvattajalle ja se on ymmärrettävä nuoria kohdatessa. (Batsleer 2008, 60–63.) Verkossa tapahtuvassa kohtaamisessa liikkumisen kynnys on nuorelle erityisen matala. Samanaikaisesti voi olla kiinnostuksen kohteina useitakin sivustoja ja valinta tapahtuu spontaanisti. Verkkokohtaamisessa tilan ja toiminnan on oltava huolella suunniteltua jos tavoitteena on saada yhteys nuoreen.

Müller (2006, 22) puolestaan pitää nuorisotyön erityisyytenä nuorten vapaaehtoista osallistumista. Samoin kohtaaminen perustuu paremminkin henkilöiden väliseen suhteeseen kuin rakenteisiin. Ryhmässä tapahtuva oppiminen on keskeistä ja tuottaa samalla osallisuutta nuorelle. Informaalia kasvatusta voidaankin pitää demokraattisen kansalaisyhteiskunnan osallisuuden kokemuksen tuottajana. Tämä nuorisotyönkin tavoite mahdollistuu verkko-ympäristössä. Saman asian kääntopuolena on pohdittava mitä merkitsee esimerkiksi Facebook-tykkääminen. Voiko siinä olla nuorten mielestä kysymys osallisuudesta?

Batsleer (2008, 71–77) myös pohtii sitä, miten nuorisotyöntekijä jaksaa nuorten tuottamaa ajatusta tylsyydestä. Hän näkee tylsyyden defensiivisenä suojana muutosta ja epävarmuutta vastaan. Kun oma itse kaikkine muutoksineen hämmentää nuorta, on tärkeää löytää suoja virikemyllerrystä vastaan. Tylsyyden taakse piiloutuneena nuori voi olla omassa epävarmuudessaan ottamatta kantaa ulkopuolisiin ärsykkeisiin. Nuorisotyöntekijän voi olla vaikeaa sietää tylsyyttä ja hän lähtee ratkomaan asiaa järjestämällä aktivoivaa ohjelmaa. Informaalisien kasvatuksen näkökulmasta tämä ei ole hyödyllinen tapa. Sietämällä näennäistä tylsyyttä, kasvattaja myös sietää nuoren epävarmuutta. Näin nuori voi kohdata aikuisen johon uskaltaa tukeutua. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä on myös taustalla keskustelua seurailevia passiivisia ja häiriöisiä aktiivisia nuoria. Työntekijän on osattava viestittää, että hän on havainnut nuoren ja on valmis nuoren omaehtoiseen kohtamiseen. Verkossa nuorten yritykset testata työntekijää ovat usein samanlaisia kuin nuorisotalollakin. Väline kuitenkin tuottaa omat haasteensa. Esimerkiksi nuorella on mahdollisuus hetkessä vaihtaa sivustoa, jolloin tilanne raukeaa. Työntekijältä myös edellytetään ammatillista osaamista voidakseen nopeasti saada nuoreen yhteyden mahdollistaakseen vuorovaikutuksen. Aikuisuuden saavuttamista määritetään erilaisten ikärajojen kautta. Tämä liittyy saavutettaviin oikeuksiin tai velvoitteisiin, kuten oikeuteen ajaa mopokortti

tai äänestää vaaleissa ja vastuuseen rikosoikeudellisista seuraamuksista. Verkossa tämä näkyy sosiaalisen median yhteisöpalveluiden ikärajoina. Verkkopelaamisessa on myös suositusikärajat. Verkossa ikäraajat ovat reaali maailman toisintoa; reaali maailma ja verkkoreali maailma lähenyvät toisiaan. Pohtiessaan nuoren kehittymistä aikuiseksi Batsleer (2008, 92–97.) pitää nuorisotyön erityisenä vahvuutena vapaaehtoisuuden pohjaavan kasvatussuhteen. Aikuisuus on toisaalta tietyn vuosimäärän täyttymistä ja toisaalta kykyä itsenäiseen vastuulliseen elämään. Jälkimmäinen ei kehity itsellään, vaan edellyttää mahdollisuutta harjoitella valintojen tekemistä siten, että valinnan osaksi muodostuu myös ymmärrys valinnan seurauksista.

Nuorisotyöllä kasvattajana ja vapaaehtoisesti valittavana kumppanina on tässä merkittävä rooli. Samalla nuorisotyö näyttäytyy nuorelle yhteistyötahona, jonka uskotaan haluavan hänen omaa parastaan. Tämä kumppanuussuhde ei ole tasa-arvoinen, mutta se perustuu vastavuoroisuudelle ja kunnioitukselle. Myös luottamuksellisuus on tärkeää nuoren ja informaalisien kasvattajan välillä. Lastensuojellisesti huolestuttavat nuoren tuottamat tiedot eivät kuitenkaan voi jäädä luottamuksuuteen vuoksi vain nuorisotyöntekijän tietoon. NuSuVeFo, jonka jäseniä ovat nuorten kanssa verkossa reaaliaikaisesti työskentelevät yleishyödylliset organisaatiot, onkin vuonna 2010 laatinut yhteisen ohjeistuksen lastensuojeluilmoituksen tekemisestä²².

Nuorisotyön tulee ottaa oma asemansa informaalina ammattimaisena kasvattajana, kuten varhaiskasvatus on tehnyt. Nuorisotyönkin on pystyttävä osoittamaan, että näennäinen mitään tekemättömyys tarkoittaa vahvaa ammatillista työotetta nuorisotyössä. Työmenetelmänä on tällöin aktiivinen läsnäolo ja tutkiva havainnointi. Informaalin kasvattajan on osattava eritellä nuoren tuottamat provokaatiot ja hänen aidot tarpeensa. Kasvattajan omat reaktiot ja myös niiden hallinta osoittavat hänen ammattitaitonsa. Tämä onkin verkkonuorisotyöntekijöille vaativa edellytys. Luonteenomaisempaa olisi nopea vastaaminen toimintatarjouksella kuin rauhaa läsnäolo. (Müller 2006, 25–27.)

Informaalisien kasvatussuhteeseen liittyvä erityisyys on nuoren ja työntekijän välinen suhde. Työntekijä saattaa seurata enemmän kutsumustaan kuin professiotaan. Nuorisotyölle leimallisesta epämuodollisesta suhtautumisesta nuoreen voi seurata sekaannusta ja väärinkäsityksiä. Nuori hahmottaa ehkä tällaisen välittömän suhteen ystävyydeksi. Työntekijän on osattava pitää suhde kaikesta huolimatta asiakassuhteena. (Batsleer 2008, 100–101.) Työntekijän on myös osattava tunnistaa nuorten välistä kiusaamista, joka voi olla hyvinkin hienovaraista ja peitettyä. Havainnointi on tässä keskeinen menetelmä. Samoin informaalisien kasvatuksen perustyömuoto, läsnäolo. Nuorisotyön on luotava turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, jonka vaikutuspiiriin on hyvä hakeutua, kun muualla on turvatonta tai kiusaamisen todennäköisyys kasvaa. Informaalisien kasvatuksen näkökulmasta kiusaamista ratkotaan vertaissovittelun menetelmillä. (Batsleer 2008, 122–127.)

Verkkoperustaisessa nuorisotyössäkin on edetty professioon tähtäävään suuntaan. Verkkonuorisotyön organisaatiot perehdyttävät työntekijänsä työtä ohjaaviin eettisiin periaatteisiin. Netari-toiminnassa koulutetaan eri kuntien nuorisotyöntekijöitä Netari-työntekijöiksi. Pelastakaa Lapset ry. kouluttaa vapaaehtoisia aikuisia keskustelijoiksi tukichatteihin ja vapaaehtoiset lupautuvat koulutuksen jälkeen sitoutumaan työtä ohjaaviin eettisiin periaatteisiin. Nuorten tieto- ja neuvontatyön verkkoperustaisissa palveluissa on käytössä *Eurooppalaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön palvelujärjestö ERYICA:n* jäsenten yhdessä tekemät ja hyväksymät eettiset ohjeistukset verkkoperustaiselle nuorisotyölle.²³

Verkkoperustaisessa nuorisotyössä informaalin työote lienee helpommin hahmotettavissa. Nuoren hakeutuminen toiminnan piiriin on omaehtoista, samoin työhön liittyvät

interventiot ovat nuoresta lähtöisin. Varsinaisessa ohjaamisessa keskeistä on ”hengaaminen” kuitenkin siten, että kun tarve kahdenkeskiseen keskusteluun ilmaantuu, voidaan nuoren kanssa vetäytyä rauhaan tilaan.

VERKKOPERUSTAISEN NUORISOTYÖN YLEISET FUNKTIOT

Nieminen (2007a) on pohtinut nuorisotyön funktioita ja on päätenyt neljään varsinaiseen funktioon. Ne ovat sosiaalisaatio-, personalisaatio-, kompensatio- sekä resursointi- ja allokointi-funktio. Lisäksi nuorisotyölle on annettu yksi niin sanottu piilofunktio, joka on kontrolli. Verkkoperustaista nuorisotyötä on hyvä jäsentää myös nuorisotyön funktioiden näkökulmasta.

Nuorisotyön sosiaalisaatiofunktioilla tarkoitetaan nuoren liittämistä kulttuuriin, yhteiskunnan ja lähiyhteisöjen jäseneksi. Tähän tarvitaan nuorisotyöntekijältä tietoja ja taitoja sekä arvojen ja toimintatapojen välittämistä. Merikiven (2007,6) mukaan verkkoperustaisen nuorisotyön sosiaalisaatiofunktio toteutuu Netarin verkkopalvelussa, jossa työskentelee nuorisotyöntekijöitä eri puolilta Suomea. Cavén-Pöysän, Sihvosen ja Kankaan (2007) *Virtahepo*-selvityksen tulokset vahvistavat tätä näkemystä. Virtahepo-selvityksen mukaan nuorille on merkityksellistä, että verkossa kohdatut työntekijät olivat aikuisia ammattilaisia. Samoin nuorten mielestä tärkeää olisi, että he ovat nuorten kanssa samalta paikkakunnalta.

Personalisaatiofunktioilla tarkoitetaan nuoren ohjaamista kasvussa omaksi itsekseen, itsenäiseksi omat tarpeensa ja pyrkimyksensä tuntevaksi yksilöksi. Tällöin lähtökohtana on nuoren omien tarpeiden kuuleminen, tunnistaminen ja kunnioittaminen. Nuorelle olisi kyettävä löytämään oma paikka, jossa hänellä on mahdollisuus omien yksilöllisten taipumustensa kehittämiseen. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ylläpitävät tietosivujen lisäksi verkossa Pulmakulma-tyyppisiä viiveellisiä kysy-vastaa-palveluita. Siinä nuorisotyön ammattilaiset vastaavat viiden arkipäivän kuluessa nuorten eri aiheisiin kysymyksiin.

Kompensatiofunktiossa lähtökohtana on nuoren sosiaalisaatiossa ja personalisaatiossa ilmenevien puutteiden korjaaminen ja vaikeuksien tasoittaminen. Tavoitteena on puuttua tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta uhkaaviin tekijöihin sekä tukea heikommassa asemassa olevia nuoria. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä hyvä esimerkki tästä työstä on Pelastakaa Lapset ry:n ja Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen yhteishanke *NoRa (No Racism)*, joka kehittää rasminvastaista verkkonuorisotyötä. Netarin moniammatillinen työote kohdentuu myös erityistä tukea tarvitseville nuorille, kuten verkossa tehtävä etsivä nuorisotyökin. Verkkoperustaisen nuorisotyön avulla tasoitetaan eroja nuorten elinolosuhteissa. Nuoret pääsevät joiltain osin samojen palvelujen piiriin asuinpaikastaan huolimatta.

Nuorisotyön yhtenä funktiona on vaikuttaminen yhteiskunnan nuorille osoittamiin voimavaroihin (resursointi) ja niiden suuntaamiseen (allokointi) vaikuttaminen. Tavoitteena on myös nuorten valmentaminen vaikuttamaan heitä itseään koskevaan päätöksentekoon eli demokratiakasvatus. Demokratiakasvatuksen piiriin kuuluu nuorten kasvattaminen media-lukutaitoisiksi. Sosiaalinen media on nuorille helppo kanava vaikuttaa. Huomion arvoista kuitenkin on, että sosiaalisen median kautta tehty vaikuttaminen ei koskaan kantaudu eteenpäin, jos on käytetty asiaan nähden väärää kanavaa. Esimerkkinä tällaisesta tapauksesta voidaan mainita syksyllä 2010 yhteisöpalvelu Facebookissa²⁴ perustettu yleislakko-yhteisö. Vaikka yhteisöllä oli noin 10 000 ”tykkääjää”, itse mielenosoitukseen osallistui vain muutama kymmenen henkilöä. Voidaan pohtia, olisiko Facebook-yhteisössä aloitettu kampanja tuonut

enemmän osallistujia paikalle eduskuntatalon eteen, jos fanisivu olisi nimetty mielenosoitukseksi eikä yleislakoksi. Demokratiakasvatuksen välineitä verkossa ovat myös *Valtikka.fi*-sivusto²⁵ ja *Aloitekanava.fi*-palvelu. Aloitekanavan avulla nuoret voivat tehdä aloitteita, nähdä ja osallistua aloitteen teon prosessin etenemiseen ja kuntien nuorisotoimen työntekijät vastaavat yhteydenpidosta nuoreen ja kunnan vaikuttajiin.

Kontrollifunktio on annettu nuorisotyölle sen ulkopuolelta. Se ei ole nuorisotyötä, vaan nuorisotyön tehtävään kohdistettuja odotuksia. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä tämä saattaa tarkoittaa esimerkiksi odotuksia siitä, että nuorisotyöntekijän ensisijainen tehtävä olisi nuorten verkkokäyttäytymisen tarkkaileminen ja epäilyttävästä liikehännästä eteenpäin raportointi. Nuorisotyöntekijän kasvatuksellinen rooli jää tällöin taka-alalle.

Verkkoperustaista nuorisotyötä ja siihen liittyviä käsitteitä voidaan määritellä. Kuitenkin siihen liittyvä teknologia, työväline ja menetelmät kehittyvät, muuttuvat ja muuntuvat niin nopeasti että käsitteidenkin kanssa on oltava joustava. Samalla nuorisotyö on nuorisotyötä, riippumatta ympäristöstä, välineestä tai menetelmistä. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä on muistettava pitää kiinni nuorisotyön perustasta. Nuorisotyöllä on paljon tehtävää verkossa ja sitä tarvitaan siellä.

VIITTEET

- 1 Nuorisotietopankki 1989, Kansalaiskasvatuksen Keskus ry.
- 2 <http://www.alli.fi/nuorisolaan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/>, <http://www.koordinaatti.fi>
- 3 Sosiaalisen median sanasto on saatavilla *Sanastokeskus TSK:n* tuottamana. http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto. Tietotekninen sanasto löytyy TSK:n koordinoiman *Tietotekniikan termitalkoot* -hankkeen termitietokannasta. <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/> (Sanastokeskus TSK)
- 4 Timosen tekemä jaottelu perustuu verkossa tehdyn työn empiriseen havainnointiin 2009–2010.
- 5 <http://www.aloitekanava.fi>
- 6 <http://www.pelastakaaalapset.fi/toiminta/nuorisotoiminta/nora-no-racism/>
- 7 <http://www.google.com/earth/index.html>
- 8 <http://maps.google.com/intl/fi/help/maps/streetview/>
- 9 <http://irc-galleria.net/user/Fallkulla>
- 10 <http://irc-galleria.net>
- 11 <http://www.netari.fi>
- 12 Helsingin seutukunnan Pulmakulma. <http://www.nuoret.info>
- 13 <http://www.eoph.fi>
- 14 <http://www.alli.fi/nuorisolaan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/>
- 15 <http://www.mll.fi/nuortennetti/>
- 16 <http://secondlife.com/>
- 17 <http://sakasti.evl.fi> > Uudistuva kirkko > Hengellinen elämä verkossa > Hengellinen työ verkkoyhteisöissä > Verkkokeskustelu
- 18 <http://www.pelastakaaalapset.fi/toiminta/nuorisotoiminta/manteli-tukichat/>
- 19 <http://www.mll.fi>
- 20 <http://sakasti.evl.fi> > Uudistuva kirkko > Hengellinen elämä verkossa > Hengellinen työ verkkoyhteisöissä > Verkkokeskustelu
- 21 <http://nuortenpalvelu.fi> > Hankkeet > Etsivä nettityö
- 22 <http://www.alli.fi/nuorisolaan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/> > Lastensuojeluilmoituksen ohjeistus
- 23 <http://www.eryica.org>
- 24 <http://www.facebook.com>
- 25 <http://www.valtikka.fi>

LÄHTEET

- Batsleer, Janet (2008) *Informal learning in youth work*. Los Angeles: Sage.
- Cavén-Pöysä, Outi; Sihvonen, Ella & Kangas, Sonja (2007) *Virtahepo-hankkeen loppuraportti*. Helsinki: VTT. [Http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf](http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf). (Viitattu 17.11.2010.)
- Cavén-Pöysä, Outi & Sihvonen, Ella & Söderholm, Timo (2007) *Virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut – esitutkimus työn muutoksesta nuorten palveluissa. Esitutkimusraportti*. Työsuojeleuraasto. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Technology Business Research Center.
- Härmä, Martti & Korhonen, Sini (2010) Pelastakaa Lapset ry. Mantelichat. Sähköpostiviesti 26.11.10. (Viitattu 12.12.10.)
- Foreman, Anne (1990) Personality and Curriculum. Teoksessa Tony Jeffs & Mark Smith (toim.) *Using Informal Education: An Alternative to Casework, Teaching and Control?* Buckingham: Open University Press. 19–26.
- Joensuu, Mika (2005) *Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta*. Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu. HUMAK: Lohjan koulutusyksikkö.
- Kaivosoja, Anna (2010) Nuorten tavoittaminen ja kohtaaminen verkkoyhteisöissä. Netari-ohjaajien käsitykset verkkonuorisotyön haasteista ja mahdollisuuksista. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Oulu: Oulun yliopisto.
- Merikivi, Jani (2007) *Netari.fi – Nuorisotyön arvo*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 14. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. [Http://www.nuorisotutkimusseura.fi/sites/default/files/verkkojulkaisut/Merikivi-Netari.fi-nuorisotyön-arvo.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/sites/default/files/verkkojulkaisut/Merikivi-Netari.fi-nuorisotyön-arvo.pdf). (Viitattu 17.11.2010.)
- Müller, Burkhard (2006) Similarities and links between early childhood education and informal education in youth work for adolescents. *European Early Childhood Education Research Journal*, 14: 2, 21–33.
- Nieminen, Juha (2007) Puuttuva lenkki – Nuorisokasvatus tieteen kentässä, kasvatuksen teoriassa ja nuorisotyön kehiksenä. Teoksessa Elina Nivala & Mikko Saastamoinen (toim.) *Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 73. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 30–63.
- Nieminen, Juha (2007a) Vastavoiman hahmo – nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Hoikkala & Sell (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä! Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 21–43.
- Nuorisolaki (2006). [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search%5btype%5d=pika&search%5bpika%5d=nuorisolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search%5btype%5d=pika&search%5bpika%5d=nuorisolaki). (Viitattu 5.8.2010.)
- Nuorten Palvelu ry. (2010) *Etsivä nettityö*. Kuopio: Nuorten Palvelu ry. [Http://www.etsivanettityo.fi/index.php?pageName=nettietsivat&pid=21&cols=1](http://www.etsivanettityo.fi/index.php?pageName=nettietsivat&pid=21&cols=1). (Viitattu 25.11.2010.)
- Nyyssölä, Kari (2002) *Koulun ulkopuolella opitun tunnustaminen*. Opetushallituksen monistesarja 13/2002. [Http://www.edu.fi/julkaisut/ulkopuolella.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/ulkopuolella.pdf). (Viitattu 5.8.2010.)
- Pasanen, Hannes (2008) *Verkkonuorisotyötä on tehtävä*. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Lohjan koulutusyksikkö: HUMAK.
- Sevilä, Merja (2009) *Nettikiusaaminen nuorisotyön haasteena*. Opinnäytetyö, Kansalaistoiminta ja nuorisotyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Smith, Mark (2006) Beyond the Curriculum: Fostering Associational Life in Schools. Teoksessa Bekerman, Zvi & Burbules, Nicholas & Silberman-Keller, Diana (ed.) *Learning in Places: The Informal Education Reader*. New York: Peter Lang.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko (2009) *Kirkon uudet verkkokeskustelijat aloittavat työnsä*. Suomen evankelis-luterilainen kirkko. [Http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/2C1C116E9A882F98C225764A003EE2DD?OpenDocument&lang=FI](http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/2C1C116E9A882F98C225764A003EE2DD?OpenDocument&lang=FI) uutinen 9.10.2009. (Viitattu 22.6.2010.)
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko (2010) *Hengellinen elämä verkossa*. Suomen evankelis-luterilainen kirkko, keskushallinto. [Http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content26433F](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content26433F). (Viitattu 17.7.2010.)
- Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi (2010) *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi*. Suomen nuorisoyhteistyö - Allianssi. [Http://alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/](http://alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/). (Viitattu 19.10.2010.)
- Tilastokeskus (2010) *Käsitteet ja määritelmät*. Tilastokeskus. [Http://www.stat.fi/meta/kas/inform_opisk.html](http://www.stat.fi/meta/kas/inform_opisk.html). (Viitattu 5.8.2010.)

- Timonen, Päivi (2010) *Sosiaalinen media ja nuorisotyö*. Julkaisematon esitelmä Allianssi-risteilyllä 18.3.2010. Humanistinen ammattikorkeakoulu, opetusaineistoa. Helsinki: HUMAK.
- Vesikansa, Siiri (1991) *Nuorisotiedotus. Kansalaiskasvatuksen Keskuksen vuosikirja 1991*. Helsinki: Kansalaiskasvatuksen keskus.
- Viilomaa, Päivi (2010) *Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkkonuorisotyö nuoret?* Opinnäytetyö, ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki: HUMAK. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010052010039](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010052010039).

Verkossa tehtävä työ – suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta¹

Suvi Kuikka

Verkon tai internetin määrittelyyn on erilaisia tulokulmia, esimerkiksi teknologinen, kulttuurinen tai kasvatuksellinen. Teknologisesta näkökulmasta internet on maailmanlaajuinen tiedonsiirtoverkko, tihtentymä erilaisia julkaisukanavia ja viestintävälineitä, joiden parissa työskentelyä hakukoneet ja sähköiset tietokannat tukevat (muun muassa Lindblom 2009, 45). Kulttuurisessa yhteydessä verkko määrittää merkityksiä välittäväksi ja rakentavaksi välineeksi ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kulttuurinen näkökulma nostaa esille verkon käyttäjän, hänen taustansa ja tarkoituksensa (Kotilainen & Rantala 2008, 68). Kasvatuksellisessa näkökulmassa asioita muokataan pedagogisesti edistettävään muotoon, kasvatustieteen soveltavalle luonteelle tyypillisesti yhdistäen teknologista ja kulttuurista tulokulmaa. Teknologian hyödyntäminen edellyttää toiminnan peruseräiteiden ymmärtämistä ja soveltamista kasvatukselliseen tarkoitukseen (Alamäki & Luukkonen 2002 14–15). Kulttuurinen näkökulma taas ilmentää verkon välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen laatua, laajuutta ja moniulotteisuutta. Internet mahdollistaa luovien tuotosten syntymisen rikastuttaen ja muokaten tuotoksia toisten käyttäjien antaman palautteen avulla. Kulttuuriin näkökulmaan sisältyy osallistumisen ja osallisuuden tunteen syntyminen. Kulttuurisen näkökulman toteuttaminen edellyttää teknologiaa ja sen käytön osaamista (Kotilainen & Rantala 2008, 68–69). Kasvatuksellisessa näkökulmassa olennaista on oppia hyödyntämään teknologiaa ja ymmärtää kulttuurista taustaa ja vaikutusta verkon käyttöön. Kasvatuksellinen ja erityisesti mediakasvatuksellinen näkökulma avaa verkon yhdeksi non-formaalisen tai informaalisen oppimisen ympäristöksi. Yhtenä tärkeänä piirteenä on verkon ulkopuolelle ulottuva ihmisten yhteenliittymisen ja osallistuminen oman todellisuuden luomiseen. Kasvatuksellinen näkökulma korostaa verkkoa paitsi opetuksen ja oppimisen välineenä myös elämän iloa tuottavana mahdollisuutena liittyä toisiin samoista asioista kiinnostuneisiin. (Kotilainen & Rantala 2008, 22, 68–69.)

Nuorisotyössä selkeä samaistuminen kasvatusammattien perheeseen on tekemättä. Nuorisotyöstä on muodostunut ammatti, joka liikkuu tilanteesta riippuen kasvattajan roolista esimerkiksi sosiaalisen vahvistajan tai käytännön organisoijan, mahdollistajan rooliin. Nuorisotyö verkossa ja internetin hyödyntäminen nuorisotyössä muistuttaa hyvin paljon yleistä nuorisotyön moniulotteisuutta tai jopa pirstaleisuutta. Nuorisotyöntekijät toimivat verkossa nuorten yhteisöissä, tekevät sekä etsivää että auttavaa työtä, kehittävät erilaisia kulttuurisia toimintamuotoja ja innostavat osallistumiseen (Salasuo 2006, 22–24; Salasuo 2007, 109–110). Erityisesti Euroopan unionin alueella sekä tutkimustasolla että työn kehittämisessä osallistuminen (*participation*) on keskiössä. Osallistumista ja osallisuutta tarkastellaan niin Euroopan kuin koko maailman tasolla useimmiten edelleen verkon saavutettavuuden ja käytön yleisyyden näkökulmasta (esimerkiksi Albero-Andrés 2004). Pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa verkkoa pohditaan enemmän käytettävyyden kuin saavutettavuuden näkökulmasta. Esimerkiksi Suomessa laajakaistaliittymä on viimeisimpien

saatavilla olevien tilastojen mukaan lähes kaikissa kotitalouksissa joko mobiili- tai kiinteämuotoisena (Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry. 2010). Sen lisäksi sekä oppilaitosten, kirjastojen ja nuorisotilojen nettipisteissä internet on erityisesti nuorten saavutettavissa. Käyttötutkimusten mukaan 15–24-vuotiaista suomalaisista 86 % ilmoittaa käyttävänsä verkkoa päivittäin ja 98 % vähintään kerran viikossa. (Viestintäpalveluiden käyttötapatutkimus 2009. Viestintävirasto.)

Nuorisotyötä tehdään perinteisten nuorisotilojen lisäksi uusissa toimintaympäristöissä kuten verkossa. Nuorisotyö ottaa usein vastaan ensimmäisenä niin nuorisokulttuuriset kuin mediamaailmassa ja yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset sopeuttaen toimintaansa niihin. Teknologian huimat harppaukset (mobiililaitteet ja internet), nettisukupolven esiinmarssi sekä yhteiskunnalliset muutokset, kuten nuoria sekä viestintää koskevan lainsäädännön uudistuminen, ovat edellyttäneet nuorisotyöltä merkittävää muutosta. Pohjola (2010, 2–4) luonnehtii tilannetta sosiaalisuuden muutokseksi, jossa hiljaisuuden kulttuurin sijaan on astunut vuorovaikutteisuus. Nuoret neuvottelevat itsensä ja vertaistensa kanssa identiteetistään, jonka rakentamisesta on muodostunut ohimenokauden sijasta pysyvä prosessi. Verkossa tehtävä nuorisotyö on osa sosiaalisuuden muutosta, se perustuu nopeaan ja spontaaniinkin vuorovaikutukseen, jossa viestitään sekä pieniä arkisia huomioita että syvälle suuntautuvia ajatuksia ympäröivän yhteiskunnan ja jopa globaalin maailman ilmiöistä.

Teoksessaan *Tietämisen politiikka – kokemuksellinen tieto kunnan hallinnassa* Bäcklund (2007, 59) on määritellyt käsitettä kokemuksellinen tieto seuraavasti:

Kokemuksellinen tieto on tietoa, joka eletään, koetaan ja uskotaan todeksi omassa arjessa. – Se mitä kulloinkin tiedetään, nivoutuu sekä henkilön sosio-kulttuuriseen elämänhistoriaan että myös nykyhetken ja tulevaisuuden orientaatioon. Kokemuksellinen tieto on tietoa, joka vaikuttaa yksilön valintoihin ja ohjaa tavoiteltuun päämäärään.

Nuorisotyöntekijän ammattiin liittyy hyvin kiinteästi kokemuksellinen tieto, joka nousee työn heikoista ja vahvoista signaaleista. Nuorisotyöntekijältä vaaditaan kykyä oivaltaa nuorista kumpuava tieto ja sen muokkaaminen nopeasti osaksi arjen työtä. Verkon käyttöönotto nuorisotyön välineeksi kertoo tästä kyvystä.

Verkossa työskentelyä on toimijoiden yhteistyöllä mallinnettu. Mukana on kunnallisen nuorisotyön lisäksi muun muassa terveydenhoidon, sosiaalityön ja oppilaanohjauksen ammattilaisia. Kolmannen sektorin ketteryys ja osaaminen näkyy päihdetyön, lastensuojelun ja seksuaaliterveyden järjestöjen verkkoissa.

Nuorisotyön painotus verkossa hakee vielä paikkaansa. Verkossa auttajan rooli helposti kasvaa ohitse osallistajan ja aktivoijan rooliin. Osa nuorista ei nimenomaisesti kaipaa verkossa nuorisotyöntekijää, koska ei koe itsellään olevan ongelmia (Viilomaa 2010). Nuorisotyön perustehtävä on nuoren kasvun tukeminen kohti aktiivista ja itsenäistä aikuisuutta. Verkkotyön kehittämisen myötä nuoria tulisi tukea löytämään itselleen myönteisiä vertaisryhmiä, mielellään samanikäisten parista. Tiukkaa otetta edellyttää nuoren toiminnan kyseenalaistaminen kun kysymyksessä ovat joko nuorelle itselleen tai ympäristölle vaaralliset yhteisöt, jotka tavalla tai toisella toimivat laillisuuden rajalla, kuten ihmisoikeuksia vastaan tai käyttävät verkkoa apuna lainvastaisessa toiminnassa tai sen valmistelussa. Keskeistä on myös ymmärtää milloin ollaan ylittämässä ammatillisuuden raja ja asia on siirrettävä esimerkiksi poliisille.

OSALLISTUMINEN JA ITSENSÄ ILMAISEMINEN

Verkkoon avautuu lähivuosina niin sanottu julkinen data eli eri viranomaisten aineistot lukuun ottamatta salassa pidettäväksi luokiteltuja tiedostoja, kuten henkilösuojaan tai yleiseen turvallisuuteen liittyviä aineistoja. Julkisia tietokantoja yhdistelemällä on mahdollista esimerkiksi perehdyttää nuoria liikenneväylien tai puistojen suunnitteluun. Karttapalveluiden avulla voi viestiä jo nyt pyöräilyreittien ongelmista. Verkkoa käytetään entistä enemmän nuorille läheisten asioiden valmisteluun, kuten koulujen ruokalistojen laadintaan.

Yhteiskunnalliseen osallistumiseen, päätöksentekoon ja koko päätöksentekokoneiston ymmärtämiseen auttaa verkosta seurattavat eduskunnan täysistunnot tai kunnanvaltuuston kokoukset. Toinen asia on saadaanko nuoret kiinnostumaan niistä. Muuttunut sosiaalisuus edellyttää vuorovaikutteisuutta ja mahdollisuutta tuottaa itse oma panoksensa. Verkko toimii julkaisualustana kuville, videoille, musiikille. Verkossa voi myös pyytää kannatusta erilaisille tempauksille. Verkon käyttö osallisuuden lisäämisessä on sidonnainen nuorten osaamisen vahvistamiseen eli välineiden käyttöön on opeteltava ja harjoiteltava. Nuorisotyö tarjoaa välineitä ja ohjausta kaikkien ulottuville eli varmistaa, että kuilu osaajien ja ulosputoavien välissä ei kasva, vaan pienenee. Nuorisotyöntekijä voi oppia välineiden käyttöä asiantuntijoiden avustuksella rintarinnan nuorten kanssa. Nuorisotyöntekijöille itselleen näiden välineiden hallitseminen on oltava osa perusammattitaitoa.

VERKKO MUUTTUU NUORISOTYÖSSÄ ARJEN TYÖVÄLINEEKSI

Verkossa tehdään nuorisotyötä yhä monipuolisemmin ja yksi osa-alue ovat verkossa pelattavat pelit, pelitapahtumat, niihin osallistuminen ja valmistautuminen. Digitaalisten pelien yleisyys ja suurteollisuus sekä tutkimustoiminta niiden takana ovat nouseva ilmiö sekä ammatillisesti että ajankäytöllisesti. Nuoret erikoistuvat peleihin harrastuksena entistä useammin ja pelien kansainvälisyys yhdistää nuoria maailmanlaajuisesti. Nuorisotyössä merkitys kasvaa, vaikka toistaiseksi pelimaailmaa tunnetaan ja käytetään vähän. Nuorille tehtyjen kyselyjen mukaan pelaaminen on yksi yleisimmistä verkon käytön muodoista. Nuoret kokevat yleensä myönteiseksi aikuisten ja nuorisotyöntekijän läsnäolon pelien yhteydessä. Tosin suuri osa nuorista ei ole vielä muodostanut kantaansa nuorisotyöntekijän rooliin. Nuorisotyöntekijää ei osata vielä määritellä osaksi verkkopelaamisen maailmaa, tilanne on siltä osin mahdollisuus. (Viilomaa 2010, Niemeläinen 2010.) (lisää aiheesta Marjaana Kojon tapausesimerkissä *Verkkopelit – sosiaalista vai epäsosiaalista?*) Sen sijaan chat-keskustelut ja kysymys-vastauspalstat samoin kuin kaikille avoimet keskustelufoorumit tuskin jatkossa edustavat nuorisotyöllistä keskiötä. Nuorisotyöhön ne muuntuvat yhdeksi osa-alueeksi siten, että ne toimivat nuorisotyön jatkeena muun toiminnan ohella. Valtakunnallisena paikkaavana palveluna ne toimivat silloin, kun nuorille ei ole tarjolla fyysistä tilaa vertaisryhmien tapaamiseen. Verkko on globaaliudestaan huolimatta hyvin paikallinen yhteydenpitoväline suurimmalle osalle verkon käyttäjistä. Lähi-palveluita haetaan ja ennestään tuttuihin kavereihin pidetään yhteyttä verkon välityksellä.

VIITTEET

- 1 Buckingham, David (2001) *Media Education. A Global Strategy for Development. A Policy Paper Prepared for UNESCO*. Sector of Communication and Information. Paris: UNESCO.

LÄHTEET

- Alamäki, Ari & Luukkonen, Jussi (2002) *eLearning – Osaamisen kehittämisen digitaaliset keinot: strategia, sisällöntuotanto, teknologia ja käyttöönotto*. Helsinki: Edita.
- Albero-Andrés, Magdalena (2005) *The Internet and Adolescents: The Present and Future of the Information Society*. Teoksessa Goldstein, Jeffrey & Buckingham, David & Brougere, Gilles (toim.) *Toys, Games and Media*. Sussex: Psychology Press.
- Bäcklund, Pia (2007) *Tietämisen politiikka – Kokemuksellinen tieto kunnan hallinnassa*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Kotilainen, Sirkku & Rantala, Leena (2008) *Nuorten kansalaisidentiteetit ja mediakasvatus*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 89. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Lindblom, Tomi (2009) *Uuden median murros Alma Mediassa, Sanoma Oy:ssä ja Yleisradiossa 1994–2004*. Helsinki: Helsingin yliopisto, viestinnän laitos.
- Niemeläinen, Harri (2010) *Digitaaliset pelit nuorisotyön mahdollisuutena*. Julkaisematon opinnäytetyö. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Pohjola, Kirsi (2010) *Nuorisotyö koulussa. Nuorisotyö osana monialaista oppilashuoltoa*. A: Tutkimuksia ja raportteja - Research Reports, 54. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Salasuo, Mikko (2006) *Atomisoitunut sukupolvi. Pääkaupunkiseudun nuorisokulttuurinen maisema ja nuorisotyön haasteita 2000-luvun alussa*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Salasuo Mikko (2007) *Nuorisotyön ytimissä. Kaleidoskooppi pääkaupunkiseudun nuorisotyöhön ja sen käytäntöihin*. Helsingin kaupungin tietokeskus 2007/9. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 81. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Viilomaa, Päivi (2010) *Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkko nuorisotyö nuoret?* Opinnäytetyö, ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki. HUMAK. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010052010039>.
- Tietoliikenteen ja viestinnän keskusliitto Ficom ry. (2010) *Laajakaistaliittymien määrä Suomessa*. Ficom. http://www.ficom.fi/tietoa/tietoa_1_1.html. (Viitattu 20.12.10).

Verkkopelit – sosiaalista vai epäsosiaalista?

Marjaana Kojo

Nuorisobarometrin 2008 mukaan verkkopelien pelaajat käyttävät ajallisesti eniten internetiä (Myllyniemi 2008). Myös *WORK-Preca*¹-tutkimushankkeessa vuosina 2008–2009 haastatellut työttömyyttä kokeneet nuoret käyttivät runsaasti aikaa erilaisten verkkopelien pelaamiseen. Suosittuja olivat etenkin sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistavat monen pelaajan verkkopelit (*Massively MultiPlayer Online Role-Playing Game: MMORPG*). Tällaisia pelejä ovat esimerkiksi yli 12 miljoonan pelaajan *World of Warcraft*² (*WoW*) sekä manga- ja animefaneille suunnattu *Gaia Online*³.

Osassa verkkopelaamista käsitteleviä tutkimuksia pelejä pidetään sosiaalisina ja yhteisöllisinä harrastuksina. Näiden tutkimusten mukaan monen pelaajan verkkopelit rohkaisevat tai vaativat pelaajien välistä vuorovaikutusta. Suorittaakseen näiden pelien monia tehtäviä pelaajien tulee esimerkiksi liittoutua ryhmiksi ja toimia yhteistyössä. (Siitonen 2007; Sotamaa 2009.)

Osa tutkimuksista pitää monen pelaajan verkkopelien sosiaalisuutta kuitenkin yliko-rostettuna. Yhteistyö muiden pelaajien kanssa ei ole pakollista, ja jotkut pelaajat toimivat yksin ryhmien ulkopuolella. Saman pelin pelaaminen yhtä aikaa ei myöskään tarkoita, että pelaajat välttämättä olisivat sosiaalisia ja kommunikoisivat keskenään. Monet verkkopelit on lisäksi suunniteltu yksin pelattaviksi. (Ducheneaut ym. 2006; Castronova 2010.) Siksi ei ole epätavallista, että verkkopelaaminen, sekä siihen käytetty aika, ovat huolestuttaneet nuorten kanssa työskenteleviä toimijoita. Verkkopelaamisesta on etsitty syitä muun muassa sosiaalisten suhteiden vähäisyydelle ja nuorisoväkivallalle (esim. Ahola 2009).

WORK-Preca-tutkimuksessa haastatellut nuoret pitivät mielikuvia verkkopelaamisesta epäsosiaalisena toimintana väärinä. Vaikka haastattelussa tuli esille pelaamisen epäsosiaalisempi puoli, ja verkon ulkopuolisten suhteiden vähyys nähtiin joidenkin paljon pelaavien nuorten kohdalla ongelmallisina, nuoret korostivat kuitenkin erityisesti verkkopelaamisen sosiaalisia puolia. Pelien koettiin olevan vähän ujommille nuorille hyvä mahdollisuus tavata uusia ihmisiä. Haastatellut olivat saaneet verkkopelien kautta uusia kavereita niin omalta paikkakunnaltaan kuin ulkomailta ja tapasivat toisiaan internetin lisäksi kasvotusten. Pelaamisen ohessa nuoret juttelivat erilaisten chattien ja puheohjelmien avulla, ja järjestivät jopa kasvokkaisia pelaaja-tapaamisia tavatakseen muita peliharrastajia.

Itse asia se on hirveen vaikeet alkaa kaveeraa niinku ihmisten kanssa [kasvotusten (Marjaana Kojo, MK)]. Netti on ollu ainaki mulle tosi tärkeä sosiaalisten yhteyksien solmimisessa. (Nainen, 21)

Omasta mielestä ihan hyvä asia, et tulee tommosii [pelaajatapaamisia (MK)], tapaa ihmisiä ympäri maailmaa ja ympäri Suomea. Sillee mikään huono asia [pelaaminen (MK)] nytte oo, mutta joillakin ihmisillä on, voi olla että jää vähän semmoseks epäsosiaaliseks. Mutta ainaki omalla kohalla tullu enemmän sosiaaliseks. (Mies, 21)

Kuten monet muutkin harrastukset, verkkopelaaminen voi olla sosiaalista tai epäsosiaalista. Se tarjoaa mahdollisuuksia liittyä yhteisöihin ja tavata uusia ihmisiä. Toisaalta sitä voi tehdä yksin, ja siksi nuoren on mahdollista jäädä yhteisöjen ulkopuolelle. Nuorten pelaamisen tyyli ja pelaamiselle

antamat merkitykset ovat moninaiset. Yleensä pelaaminen ei nuorten mukaan eroa muista ajanviettotavoista tai harrasteista, kuten television katselusta ja kavereiden kanssa oleilusta (Ermi & Mäyrä 2005).

Valtaosa nuorista pelaa verkkopelejä jos-sain elämänsä vaiheessa. Ne avaavat myös nuorisotyölle mahdollisuuden tavoittaa ja kohdata nuoria heidän omalla areenallaan. Ensimmäiset askeleet tähän suuntaan on jo otettu. Elämä on Parasta Huumetta ry:n (EOPH) *Pelimaailmassa* nuoret saavat päihdetietoa Facebook-pelien kautta ja Helsingin kaupungin nuorisoasiankeskuksen toimintakeskus Hapen *Pelitalossa* nuoret pääsevät pelaamaan verkkopelejä. Pelitalon avoimessa toiminnassa nuoret voivat vapaasti pelata yhdessä nuorisotyöntekijän läsnä ollessa. Siellä järjestetään myös pelikulttuuriin kytkeytyviä tapahtumia. (EOPH 2010; Nuorten toimintakeskus Happi 2010.)

Pelitalolla käyvät nuoret, jotka hakeutuvat nuorisotilaan pelataksaan yhdessä muiden kanssa. Toiminta ja nuoret ovat siis lähtökohtaisesti sosiaalisia. Nuorisotyö tunnistaa kuitenkin myös pelaamisen toisenlaisen puolen. Pelitalon tavoitteena on luoda jatkossa kontakteja nuoriin, jotka pelaavat pääosin yksin kotona. Suunnitteilla on pelipalvelimien avaaminen, joihin liittymällä nuoret voivat pelata verkkopelejä kotoaan käsin nuorisotyöntekijän ollessa mukana. Suunnitelman mukaan näillä pelipalvelimilla nuorisotyöntekijät rohkaisevat nuoria olemaan sosiaalisia, luovat turvallista ja häirintävapaata peliympäristöä sekä antavat tarvittaessa nuorille tukea. (Nuorten toimintakeskus Happi 2010.)

VIITTEET

- 1 *WORK-Preca 2008–2011* on osa Suomen Akatemian *WORK, Työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus*-tutkimusohjelmaa. Tutkimushankkeen tarkoituksena on selvittää erilaisissa epätyypillisissä työsuhteissa työskentelevien nuorten aikuisten asenteita, arvoja, elämäntylejä ja tulevaisuuteen

suuntautumista. Johtajana toimii professori **Helena Helve**. Tekstissä mainitut haastattelut ovat nuorten työpajojen sekä työllistämistoiminnan kautta tavoitettujen nuorten aikuisten (17–27 vuotta) 39 elämänkerrallista teemahaastattelua.

- 2 *World of Warcraft* (*WoW*). <http://eu.battle.net/wow/en/>.
- 3 *Gaia Online* <http://www.gaiaonline.com/>.

LÄHTEET

- Ahola, Mia (2009) Mainettaan paremmat pelit. *Opettaja* 40. http://www.opettaja.fi/portal/page?_pageid=95,82089&_dad=portal&_schema=PORTAL&key=140450. (Viitattu 2.12.2010.)
- Castronova, Edward (2010) *MSPOG*. Terranova Blogs. http://terranova.blogs.com/terra_nova/2010/08/mspog.html. (Viitattu 24.11.2010.)
- Ducheneaut, Nicolas & Yee, Nicholas & Nickell, Eric & Moore, Robert (2006) *“Alone Together?” Exploring the Social Dynamics of Massively Multiplayer Online Games*. ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, Montreal, Canada 22.–27.4.2006.
- EOPH (2010) *Pelimaailma*. Elämä on Parasta Huumetta ry. <http://www.eoph.fi/toiminta/oppimis-pelit/pelimaailma/>. (Viitattu 24.11.2010.)
- Ermi, Laura & Mäyrä, Frans (2005) Digitaaliset pelit nuorten arjessa. *Nuorisotutkimus* 23 (3), 66–71.
- Myllyniemi, Sami (2008) *Mitä kuuluu? Nuorisobarometri 2008*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 88. Nuorisoasiain neuvottelukunta, julkaisuja 39. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & Opetusministeriö.
- Nuorten toimintakeskus Happi (2010) *Pelitalo*. <http://happi.nettiarena.fi/wiki/index.php/Luokka:Pelitalo>. (Viitattu 24.11.2010.)
- Siitonen, Marko (2007) *Social Interaction in Online Multiplayer Communities*. Jyväskylä Studies in Humanities. Jyväskylä: University of Jyväskylä. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-2931-2>.
- Sotamaa, Olli (2009) *The Player's Game. Towards Understanding Player Production among Computer Game Cultures*. Faculty of Social Sciences. Tampere: University of Tampere. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7651-8.pdf>

Nuorten kohtaaminen verkossa

Tero Huttunen & Jani Merikivi

KOHTAAMINEN VERKOSSA

Nuorisotyön on sopeuduttava nuorisokulttuurin ja yhteiskunnan elinolojen muutoksiin. Asennoitumistapa kumpuaa nuorisotyön vapaaehtoisuuden eetoksesta, joka peräänkuuluttaa nuorten tarpeiden kuulemista ja kunnioittamista (Nieminen 2007). Sen vuoksi nuorisotyössä on kehitetty jatkuvasti uusia työmenetelmiä ja samalla siirrytty maailman turuille ja toreille. Viimeisen suurimman muutoksen taustalla on ollut internet, josta on tullut keskeinen viestintäväline nuorten jokapäiväisessä elämässä (Myllyniemi 2008, Tapscott 2010). Nuorten sosiaalisuus on sähköistynyt (Myllyniemi 2009)¹. Ei siis olekaan ihme, että myös nuorisotyö on rantautunut internetiin, edellyttäähän nuorisotyö kanssakäyntiä nuorten kanssa (Salasuo 2007).

Muutokseen on haluttu ottaa osaa, mutta niin että interventio huomioi nuorisotyön tavoitteet. Kohtaaminen tietokoneen välityksellä nojaa edelleen pyrkimykseen vaikuttaa nuorten ymmärrykseen, arvostuksiin, tietoihin ja taitoihin (Nieminen 2007, 22–29; ks. lisää verkkoperustaisen nuorisotyön teoreettisesta tarkastelusta Päivi Timosen ja Eeva Sinisalo-Juhan artikkelista). Yhtälössä on kuitenkin mukana uusia ulottuvuuksia, sillä se herättää ajatuksia teknologian ja sosiaalisen suhteesta ylipäänsä. Tämä suhde tulee nuorisotyössä ikään kuin annettuna, sillä valinta on nuorten. He päättävät kohtaamisessa kohtaamisen välineistä. Siksi kasvokkaisen rinnalle on noussut tietokonevälitteinen kohtaaminen, joka verkkoperustaisen nuorisotyön viitekehyksessä tarkoittaa kahden tai useamman ihmisen tietokonevälitteistä² kohtaamista, jossa toisiaan lähestyvät kansalainen (nuori) ja kunnan, valtion, kirkon tai yleishyödyllisen organisaation edustaja (nuorisotyöntekijä).

Se miten tämä tietokonevälitteinen kohtaaminen uudessa ympäristössä toteutuu, kaippaa tuekseen työmenetelmien päivittämistä. Siksi nuorisotyössä nähdyt muutokset eivät ole täysin olleet luettavissa pelkästään teknologisen kehityksen ansioiksi (so. teknologinen determinismi). Muutoin verkkoperustainen nuorisotyö olisi jo ollut arkipäivää jokaisessa suomalaisessa kunnassa ja järjestössä, eikä kentältä olisi juuri kuulunut vastalauseita tai huolta ja *aidon* kohtaamisen tulevaisuudesta (ks. Merikivi 2008). Toisaalta teknologia ei myöskään ole ollut nuorisotyön tahdoton työhevonen, joka toteuttaa vain sen, mitä sen avulla on haluttu saada aikaan (so. sosiaalinen determinismi). Harva nimittäin tohtii esittää, että sosiaalinen media kehitettiin, koska tietokonevälitteiselle kohtaamiselle oli tarvetta. Sen vuoksi tässä artikkelissa hyödynnetään tietokonevälitteisen kanssakäynnin erityispiirteitä kartoittavaa **McKennen** ja **Barghin** (2000) typologiaa. Tätä jakoa mukaillen tietokonevälitteisen kohtaamisen ymmärretään (1) tukevan samankaltaisten nuorten tavoittamista, (2) antavan osapuolille mahdollisuuden hallita kohtaamisen aikaa ja tahtia (3) tarjoavan kohtaamisen osapuolille anonymiteetin suojan, ja (4) korostavan sanallisen viestinnän vihjeitä.

Typologian auttaa vastaamaan siihen, miten internetiä on sovellettu verkkoperustaisessa nuorisotyössä sosiaalisia tai teknologisia ulottuvuuksia unohtamatta. Toisin sanoen pyrkimyksenä on kuvata tietokonevälitteistä kohtaamista verkkoperustaisessa nuorisotyössä.

Ajatuksena on, että artikkeli tarjoaa tietoa siitä, miten nuoria voidaan tavoittaa, millä tavoin ja mitä kohtaaminen edellyttää.

Artikkelin rakenne on seuraava. Aluksi perehdytään nuorten tavoittamiseen, jossa keskeiseksi tekijäksi nousee yksilöiden halu hakeutua samankaltaisiksi koettujen ihmisten pariin. Tämän osion pyrkimys on valaista muun muassa niitä syitä³, joiden vuoksi verkkoperustaisessa nuorisotyössä hyödynnetään tällä hetkellä jo olemassa olevia sosiaalisen median palveluita, kuten *Facebook*-yhteisöpalvelua⁴. Sen jälkeen perehdytään vapauteen kontrolloida kohtaamisen aikaa ja tahtia. Tämä on sikälikin tärkeää, että tämä vapaus toimii verkkoperustaisen nuorisotyön näkyvimpänä jakoperusteena. Se jakaa verkkoperustaisen nuorisotyön ajantasaiseen ja viiveelliseen. Tämä alaluku tekee selkoa siitä, millä tavoin kohtaaminen toteutuu, kun edellä mainittu samankaltaisuus selittää, mitä kanavia hyödyntäen nuoret voidaan tavoittaa.

Kolmannessa alaluvussa syvennyttään internetin kenties kiistanalaisimpaan ominaisuuteen, nimittäin anonymiteettiin. Se on ollut verkkoperustaisen nuorisotyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta merkittävä vahvuus, koska sen nähdään madaltavan nuorten kynnystä kohdata nuorisotyöntekijä. Pyrkimyksenä on pohtia anonymiteetin roolia tietokonevälitteisessä kohtauksessa. Lopuksi siirrytään sanallisen viestinnän sanattomiin vihjeisiin. Tietokonevälitteisessä kohtauksessa osapuolet eivät ole fyysisesti läsnä. Kehonkielen salaaminen edellyttää siis nuorisotyöntekijältä uudenlaista kykyä osata lukea nuorten viestejä niin ajantasaisessa kuin viiveellisessä kohtauksessa.

Huolimatta siitä, että artikkelin painopiste on hienokseltaan yksilökeskeisessä ajantasaisessa kohtauksessa, tekstiä voi soveltuvin osin hyödyntää myös viiveellisessä kohtauksessa.

SAMANKALTAISUUS JA NUORTEN TAVOITTAMINEN

Kuten useimmat meistä tietävät, sosiaaliset mediat ovat saavuttaneet suuren suosion ja niiden rooli ihmisten päivittäisessä elämässä on jo nyt melko tärkeä. Tämä ei sinällään ole yllättävää ottaen huomioon ihmisten luontaisen tarpeen hakea ja jakaa tietoa sekä ryhtymä samanhenkisten ihmisten kanssa. Erilaiset verkkoyhteisöt tarjoavat tähän mitä parhaimman kanavan ja niiden käyttö kasvaa tällä hetkellä hurjaa vauhtia. (Muurinen 2009)

Myös nuorille on tyypillistä hakeutua samankaltaisiksi kokemiensa yksilöiden luokse (Byrne 1961, Yuan & Gay 2006). ”Omiensa joukossa” nuoret ymmärtävät toisiaan, koska he jakavat yhteisen kielen, taustan, luonteen tai mielenkiinnon kohteen ja tuntevat empatiaa toisiaan kohtaan. Näin ollen osapuolten ei tarvitse tuntea täysin sitä epävarmuutta, joka liittyy toisilleen tuntemattomien keskustelijoiden kohtaamiseen (Berger & Calabrese 1975). Taustaoletuksena on, että samankaltaiset yksilöt vetävät puoleensa toisiaan tarjoamalla paljon mutta vähin kustannuksin. Näin siksi, että kohtaamisen päämäärä toteutuu todennäköisemmin, ja jotta kohtaamisen valmisteluun ja toimeenpanoon kuluisi vähemmän aikaa ja vaivaa. Otetaan esimerkiksi ne nuoret, jotka syystä tai toisesta kärsivät syrjityksi tulemisesta. Saadakseen tukea ja vahvistaakseen omanarvontuntoaan heidän on helpompi hakeutua sellaisten ihmisten pariin, jotka jakavat saman kokemuksen ja siten ymmärtävät yhteisen puheenaiheen merkityksen. Tällaisessa joukossa he tuntevat itsensä hyväksytyiksi, turvatuiksi ja osaksi yhteisöä (ks. myös Baumeister & Leary 1995, Deci & Ryan 2000, King & Moreggi 1998). Fyysisessä ympäristössä elinolot eivät useinkaan auta kohtaamaan niitä ihmisiä, joiden samankaltaisuus on

piilevää (ks. Kang 2000, 1161). Kadulla kävellessä on pelkästään ulkonäön perusteella lähes mahdotonta erottaa, ketkä pelaavat videopelejä, opiskelevat nuorisohjaajiksi tai kannattavat oikeistoa. Mikäli samankaltaisuuden taustalla olevat piirteet on pitänyt kätkeä siksi, että ne eivät ole yhteiskunnallisesti hyväksyttyjä, kohtaamiset ovat entistään epätodennäköisempiä. Tällaisissa oloissa internet toimii ikään kuin välttämättömänä ehtona kohtaamisen toteutumiselle, koska sen tarjoamien hakukoneiden ja yhteisöjen avulla internet auttaa tehokkaasti samankaltaisten ihmisten tavoittamisessa.

Näille internetin hakumenetelmille on osattu antaa arvoa. Ensimmäisiä nuorisotyöllisiä web-sivustoja (esim. Kompassi⁵ ja Hellpimestä⁶, Pro Youth⁷) julkaistiin 90-luvulla. Tuolloin sivustojen löytäminen edellytti nuorilta omaa aktiivisuutta ja sen vuoksi ne saattoivat jäädä passiivisimmilta huomaamatta.

Nuorten tavoittamisen kehittämiseksi nuorisotyöllisten verkkopalveluiden sisältö monipuolistui. Tämä tarkoitti sitä, että erillisiin palveluihin lisättiin chatteja (so. ajantasaisia keskusteluita mahdollistavia sovelluksia) ja keskustelupalstoja (so. viiveellisiä keskusteluita mahdollistavia sovelluksia). Merkityksellistä tässä muutoksessa oli se, että käsitys internetin samankaltaisia nuoria yhdistävästä luonteesta laajentui. Nuorten tuli saada kiinnittyä keskenään (yhteiseen kokemukseen perustuva ymmärrys, vertaistuki), jotta heitä voitiin aktiivisesti kohdata. Ulospäin nuorisotyölliset verkkopalvelut, kuten Netari, alkoivat muistuttaa fyysisiä nuorisotaloja, joissa nuoria kohdataan niin kahden kesken kuin pienryhmissä.

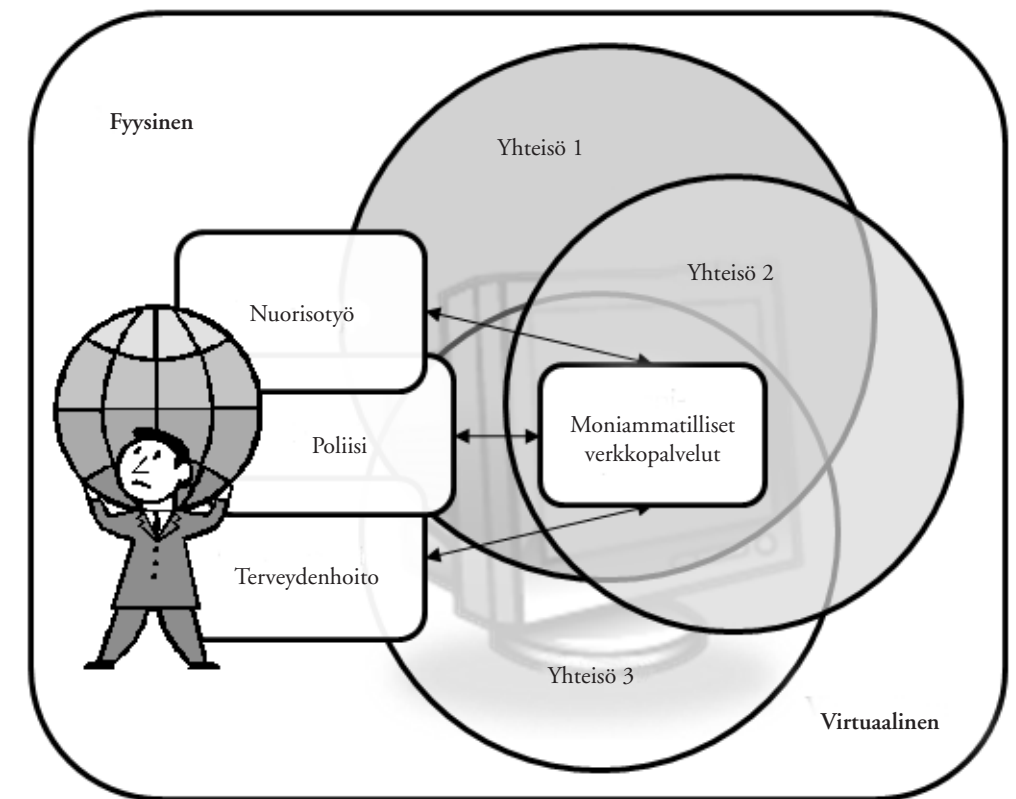
Ongelmana oli edelleen palveluiden passiivisuus. Nuorten tuli itse löytää nuorisotyöllisten palveluiden pariin. 2000-luvulla menettelytavat vaihtuivat ja osa palveluista (esim. Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen koordinoima Netari-nuorisotila ja Elämä On Parasta Huumetta ry:n Huumebussi) sisällytettiin olemassa olleisiin nuorten suosimiin yhteisöpalveluihin, kuten virtuaalimaailma Habbo Hoteliin ja verkkoyhteisö IRC-Galleriaan. Tähän vaikutti tuntuvasti se, että internetin luonne oli muuttunut. Keskusteluissa tätä muutosta on kuvattu siirtymisellä *Web 1.0* -vaiheesta *Web 2.0* -vaiheeseen (lisää sosiaalisen median syntyvaiheesta Mika Joensuun kirjoittamassa artikkelissa). Palveluiden sulauttaminen tehosti tarmottomampienkin nuorten tavoittamista, koska heidän ei enää tarvinnut oma-aloitteisesti alkaa etsiä tietään nuorisotyöllisten palveluiden luokse. Riitti että nuoret hyödynsivät sosiaalisen median palveluita, joita he olisivat muutenkin halunneet käyttää. Siksi nuorisotyöllisten palveluiden siirtyminen oikeaan paikkaan ”hyvien liikenneyhteyksien varrella” nähtiin tarpeelliseksi.

Vaikka nuoret olivat saman katon alla, nuorisotyöllisiä palveluita ei välttämättä löytynyt. Käyttäjämääriltään suuret keskittymät (esim. Facebook) koostuvat monista rinnakkaisista yhteisöistä, joiden heterogeenistä käyttäjäjoukkoa ei välttämättä yhdistä muu kuin asiakkuus. Erityisesti uusien menetelmien kohdalla (ks. Jaakko Nuotion ja Saija Oittisen tapausesimerkki etsivästä nuorisotyöstä) paine kohtaamisen aloitteesta on tätä nykyä siirtymässä aikaisempaa enemmän nuorisotyöntekijöille. Aktiivisuus edellyttää kuitenkin kohderyhmän tarkempaa profilointia, jotta tiedetään keitä varsinaisesti tavoitellaan ja mistä.

Aktiivinen nuorten tavoittaminen kannusti organisaatioita verkostoitumaan useamman (kaupallisen) yhteistyökumppanin kanssa. Vielä muutama vuosi sitten esimerkiksi IRC-Galleria oli yksi harvoista sosiaalisen median yhteisöistä, joissa nuorisotyötä toteutettiin. Menetettyään asiakkaitaan käyttöliittymän uudistamisen myötä Facebookille (Anhava 2010, Reinikainen 2009) nuorisotyöllisiä palveluita ryhdyttiin linkittämään useisiin eri yhteisöpalveluihin, jotta nuorisotyö ei olisi vallan altis nuorten liikkeiden odottamattomille muutoksille.

Esimerkiksi Netari kuin *Elämä on Parasta Huumetta ry.* (EOPH)⁸ ovat hiljattain laajentaneet toimintaansa tyttöjen suosimalle nuorisolehti *Demin*⁹ keskustelupalstalle, jossa paikalla on niin nuorisotyöntekijöitä kuin terveydenhoitajia.

Lyhyen historiansa aikana verkkoperustaisessa nuorisotyössä on opittu huomioimaan nuorten tarve kohdata vertaisiaan. Sen vuoksi nuorisotyölliset palvelut ovat kiinnittyneet osaksi nuorten suosimia sosiaalisen median yhteisöjä. Samalla viranomaisyhteistyö on alkanut tiivistyä eri nuorten kanssa tekemisissä olevien tahojen välillä (kuvio 1). Nuoria ei enää odoteta omissa erillisissä palveluissa, vaan nuorisotyöntekijät, terveydenhoitajat ja poliisit osaavat liikkua sujuvasti suosituimmissa nuorille suunnatuissa yhteisöpalveluissa ja tarjota nuorille välittömän yhteyden myös verkon ulkopuolisiin viranomaispalveluihin ”yhden luukun” kautta (ks. Marcus Lundqvistin kirjoittama tapausesimerkki moniammatillisesta työstä). Näidenkin palveluiden osalta nuorilla on edelleen vapaus valita, kävelläkö niiden ohi, vai astuako sisälle.



KUVIO 1. Samankaltaisuus yhdistää nuoria ja tiivistää viranomaisyhteistyötä internetissä ja sen ulkopuolella.

AJAN JA TAHDIN HALLINTA VIIVEELLISESSÄ JA AJANTASAISESSA KOHTAAMISESSA

Erilaiset nuoria kohtaavat ja auttavat toimijat ovat viime aikoina ansiokkaasti luoneet palvelujaan verkkoon. Nuori voi niin halutessaan jättää kysymyksiä ammattilaisten vastattavaksi erilaisille neuvonta- ja Apuupalstoille sekä kohdata reaaliaikaisissa keskusteluissa eri alan ammattilaisia nuorten suosimilla sivustoilla. (Rautavaara 2008)

Verkkoperustainen nuorisotyö luokitellaan ajantasaiseen ja viiveelliseen.¹⁰ Molemmissa kohtaamistyypeissä viestintä voi olla kahden- tai monenkeskistä, mutta ajantasainen kohtaaminen toteutuu tässä ja nyt. Siinä ei ole sanottavaa aikaviivettä, eivätkä viestit tallennu. Teoriassa vastaanottaja näkee lähettäjän kirjoittaman viestin heti, kun se on lähetetty. Tällainen nopeatempoinen kohtaaminen vaikuttaa siltä kuin osapuolet olisivat ajantasaista keskustelua varten tarkoitetuissa chateissa ja *shoutboxeissa* fyysisesti läsnä. (Tästä johtuen ajantasaisesta nuorisotyöstä puhutaan verkossa tehtävänä työnä. Katso esimerkiksi Timo Mularin kirjoitus työhyvinvoinnista.) Shoutbox tarkoittaa eräänlaista chattia, jonka avulla käyttäjät jättävät toisilleen lyhyitä viestejä. Lähettämisen ja vastaanottamisen välillä on kuitenkin viive. Siitä huolimatta kohtaaminen shoutboxin kuin chatin turvin vaikuttaa osapuolista ajantasaiselta ja vahvistaa läsnäolon tunnetta, mikäli osapuolet ovat koneen äärellä ja keskittyvät käynnissä olevaan keskusteluun. Nuorisotyöntekijän ei siis ole suotavaa vierailla nuoren vastausta odotellessaan muilla sivustoilla tai käydä samanaikaisesti useampaa keskustelua. Muutoin nuori joutuu helposti odottamaan ohjaajan vastauksia sopimattoman kauan ja kokee, ettei nuorisotyöntekijä ole keskustelussa läsnä. Työntekijä saattaa epähuomiossa myös unohtaa aiheen tai erehtyä keskustelun sisällöstä, jolloin nuori tuntee itsensä laiminlyödyksi. Keskeistä ajantasaisessa kohtaamisessa on siis se, että nuoren läsnäolo hallitsee keskustelun *tahtia*.

Viiveellisellä kohtaamisessa (esim. sähköpostin, kysy-vastaa-palveluiden kautta) vastaus saattaa viipyä useamman päivän ja viestintä kestää kuukausia. Joissain tapauksissa nopeatahtinen viiveellinen viestintä taas muistuttaa ajantasaista kohtaamista. Selkeää aikarajaa ei näiden kohtaamistyyppien välillä ole olemassa. Siitä syystä viiveellisiksi ymmärrettyjä viestintämuotoja (esim. keskustelupalstat¹¹ tai seinäkirjoitukset¹²) on toisinaan vaikea erottaa ajantasaisista chateista ja shoutboxeista. Viiveellisessä kohtaamisessa osapuolten ei kuitenkaan tarvitse olla samanaikaisesti läsnä. Etuna tällaisessa kohtaamisessa on, että osapuolet voivat harkita mitä he haluavat kertoa, koska viestin muotoilemiseen jää enemmän aikaa kuin ajantasaisessa kohtaamisessa. Tästä huolimatta kohtaaminen vaatii nuorisotyöntekijältä tarkkuutta, sillä nuori ei tiedä, mistä viive johtuu. Sen vuoksi sivustolla pitää ilmoittaa etukäteen, missä ajassa nuorelle tavallisesti vastataan. Esimerkiksi Helsingin seutukunnan nuorisotiedotuksen ylläpitämän *Pulmakulman*¹³ kysy-vastaa-palvelun ohessa kerrotaan, että nuorten jättämiin kysymyksiin vastataan viiden arkipäivän kuluessa (Pulmakulma 2010). Koska nuori ei tiedä nuorisotyöntekijöiden etukäteen tiedossa olevista lomista, myöhemmin ilmenevistä mahdollisista sairauspoissaoloista, myös poikkeuksista tulee varoittaa. Muutoin viive tulkitaan epäkunnioituksen eleeksi, ihmiset kun tapaavat olettaa, että toinen osapuoli on heti tietoinen viestin sisällöstä (Bargh & McKenna 2004). Mikäli vastausta joutuu odottamaan liian kauan, on hyvin todennäköistä, että nuori hakeutuu toisen palvelun pariin. Viiveellisessä kohtaamisessa on näin ollen olennaista vastaamiseen kuluva *aika*.

NUORTEN TUNNISTETTAVUUS

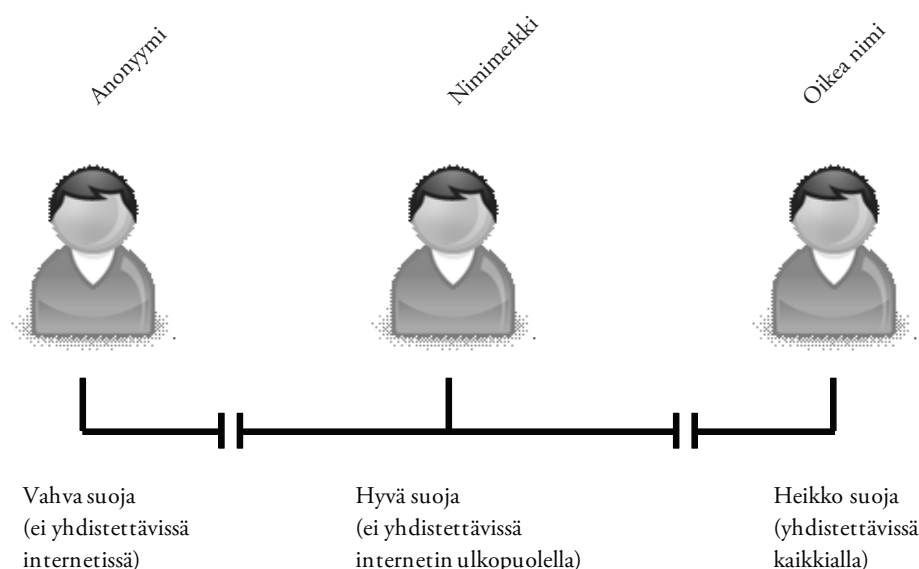
Auttavan aikuisen kanssa keskustelu luonnistuu verkon välityksellä entistä sujuvammin, sillä jo lähes täydellinen ”anonymiys” luo turvalliselta tuntuvan suojamuurin. Kynnys vakavampien ja synkempienkin asioiden paljastamiseen laskee. Nuori voi keskustella arkipäiväisistä tekemisistään ja päivän ilonaiheista, mutta myös mieltä painavista asioista. Hänellä on aina ihminen joka kuuntelee tarkasti, keskittyy ja antaa vastauksia. Kaikilla, vaikka pitäisikin, ei ole tätä mahdollisuutta kuin internetissä. (Vista 2009)

Siinä missä kahdessa edellisessä luvussa käsitellyt samankaltaisuus sekä ajan ja tahdin hallinta selittävät sitä, kenen kanssa, milloin ja mistä nuoret keskustelevat, anonymiteetti kietoutuu siihen, kuinka avomielisesti he haluavat valitsemiensa henkilöiden kanssa asioista keskustella. Siinä mielessä anonymiteetti yhdistyy kiinteästi nuorisotyön vapaaehtoisuuden eetokseen ja matalan kynnyksen tavoitteeseen. Tietokonevälitteisessä kohtaamisessa anonymiteetti (ts. tunnistamattomuus) kun kannustaa nuoria ilmaisemaan itseään avoimemmin kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa, jolloin heidän ei tarvitse kantaa huolta oman käytöksensä seurauksista ja heihin kohdistuvista odotuksista ja rajoitteista (ks. Turkle 1997).¹⁴ Verkkoperustaisessa nuorisotyössä anonymiteettiä on pidetty merkityksellisenä siitä syystä, että se rohkaisee nuoria¹⁵ ottamaan yhteyttä nuorisotyöntekijään erityisesti silloin, kun he kokevat tarvitsevansa apua tai tukea mutta häpeävät puhua siitä ystäviensä tai sukulaistensa kanssa. Anonymiteetti siis estää heitä menettämästä kasvojaan. Sen vuoksi nuoret ovat alkaneet puhua nuorisotyöntekijälle henkilökohtaisista asioistaan hyvinkin lyhyen tuttavuuden jälkeen (Joensuu 2009).

Internetissä olevien yhteisöjen kulttuurisessa kehityksessä on kuljettu 1990-luvun vahvaa anonymiteettia tukevista yhteisöistä toista äärlaitaa edustaviin palveluihin (esim. Facebookiin), joiden rakenne rohkaisee mahdollisimman avoimeen minäkuvan esittämiseen. Tällaisissa palveluissa nuorten on mahdollista itse räätälöidä sitä, kuinka paljon omia tietojaan antaa muiden käyttäjien näkyville. Mikäli käyttäjä valitsee palvelussa äärimmäisen anonyymisen profiilin, hän samaan aikaan heikentää näkymistään sosiaalisessa toimintakentässä, jopa siihen pisteeseen ettei hän ole enää juurikaan näkyvissä sosiaalisen toiminnan keskellä. (Ellison, Steinfield & Lampe 2007.)

Päätös pysyä anonyymina ei ole yksin nuorten, vaan heidän käyttämiensä palveluiden ylläpitäjien (ks. Rheingold 2000, 38). Siksi linjanveto anonyymin ja tunnistettavan nuoren välillä ei ole täysin mustavalkoinen. Ajatellaan esimerkiksi Pakilan (Helsinki) nuorisotalon Facebookin alla toimivaa yhteisöä¹⁶, jossa käyttäjät näkyvät ja kirjoittavat omalla nimellään. Tai Netarin Habbossa sijaitsevaa nuorisotilaa, jossa nuoret vierailevat nimimerkkien turvin (ks. kuvio 2). Molemmissa anonymiteettiin vaikuttaa palvelun struktuuri. *Netarivillnessä* käyttäjät ovat sitoutuneet omaan henkilöllisyyteensä, koska isäntäpalvelu Facebookin säännöt edellyttävät sitä. Anonymiteetin tuomaa turvaa ei käytännössä ole, ja sen vuoksi nuori on yhdistettävissä niin verkossa kuin sen ulkopuolellakin. Myös Habbossa isäntäpalvelun säännöt määrittävät anonymiteetin suojan, mutta siellä oikean henkilöllisyyden paljastaminen on kielletty (Habbo 2010). Habbossa käyttäjät näyttäytyvät toisilleen heidän luomiensa kolmiulotteisten hahmojen (ts. avatarien) muodossa. Näiden avatarien takana olevilla nuorilla on omat nimimerkinsä, joihin heidän esittämänsä kysymykset assosioituvat (ks. Lea,

Spears & de Groot 2001). Nämä nimimerkit on puolestaan irrotettu nuorten todellisista henkilöisyyksistä, jotta yhteys fyysisen ja virtuaalisen välillä katkeaisi. Tästä huolimatta kysymysten esittäjät eivät ole täysin anonyymeja, vaan heidän kertomuksensa yhdistyvät heidän käyttämiinsä nimimerkkeihin. (Aikaisempi käytös muokkaa nykyhetken mielikuvia (Rheingold, 2007). He näyttäytyvät muille osapuolille omalla ”verkkoidentiteetillään”. Näitä verkkoidentiteettejä voi olla useampia, joiden turvin nuoret esittävät erilaisia puolia itsestään tai erottavat sosiaaliset verkostot toisistaan (Lenhart, Lewis & Rainie 2003). Koska nimimerkkiä voi toistuvasti vaihtaa tai sitä ei tarvitse käyttää ollenkaan, olennaiseksi seikaksi nousee myös se, kuinka muuttumaton nimimerkki on. Esimerkiksi Netarin *IRC-Galleriassa* ylläpitämässä yhteisössä nuorelle luodaan automaattisesti uusi nimimerkki jokaista kahdenkeskistä keskustelua varten. Nimimerkki on tilapäinen, eikä häntä siksi voida erottaa muista palvelun käyttäjistä (ks. Morio & Buchholz 2009).



KUVIO 2. Anonymiteetin asteet.

Anonymiteetti ei ole ehdoton. Kohtaamisessa anonymiteetti rohkaisee nuorta ja sen turvin nuori tunnustele, onko nuorisotyöntekijä hänen luottamuksensa arvoinen: minkälaiset ovat keskustelun pelisäännöt, kenen kanssa hän keskustele, kuinka sitova on työntekijän vaitiolovelvollisuus ja niin edelleen. Mikäli nuori luottaa nuorisotyöntekijään, hän voi hyvin alkaa kertoa itsestään tietoja, joiden avulla hänen henkilöisyytensä on selvitetävissä jatkotoimenpiteitä varten. Tätä ajatusta oman itsensä ilmaisemisesta ovat jalostaneet muun muassa Bargh, McKenna ja Fitzsimons (2002). Heidän mukaansa ihmisellä on tarve ilmaista ”todellista” itseään¹⁷ – sitä jota yhteiskunnan vallitsevat käyttäytymissäännöt (normit) ja niiden seuraamukset estävät tulemasta esille. He vertaavat tietokonevälitteistä kohtaamista keskuste-

luun tuntemattoman kanssa. Analogia on tässä yhteydessä ontuva, koska nuorisotyöntekijä ei ole täysin tuntematon. Kohdatessaan verkossa nuorisotyöntekijän nuori on etukäteen tietoinen siitä, kenen kanssa hän keskustele: nuorisotyöntekijä identifioiduu edustamansa organisaation kautta ja hänen roolinsa määrittää hänen julkisuuskuvaansa ja toimintaansa. Nuoren käytös ei sen sijaan ole yhtä lailla ennakoitavissa kuin nuorisotyöntekijällä, ja toisinaan sen myös näkyy. On esimerkkejä, joissa työntekijää on häiriköity toistuvasti tai nuori on esiintynyt nuorempana kuin tämä onkaan (ks. Timo Mularin artikkeli työhyvinvoinnista). Anonymiteettiä ei näissäkään tapauksissa saa murtaa, jos siitä palvelussa on erikseen sovittu (vrt. nuorisotyö *Facebookissa*).

Anonymiteettiä kuin käyttäytymismalli eivät siis ole *molemminpuolisia* etuja ja velvoitteita, vaikka työntekijästä näkyisikin vain nimimerkki. Tarvittaessa nuorisotyöntekijä on kuitenkin yksilöitävissä, toisin sanoen nostettavissa esiin ja vastuuseen. Nuoren kohdalla tämä kynnyks on korkeampi.

KEHONKIELESTÄ HYMIÖIHIN

Myös itse koen helpommaksi kääntyä ohjaajan puoleen verkossa, kuin silmästä silmään. Voin kertoa niin pienemmistä kuin suuremmista painavista asioista ja yleensä saan myös kullannarvoisen neuvon tilanteeseen. Tai ainakin saan jaettua ongelmani jonkun siitä kiinnostuneen kanssa. Ja jo se keventää mieltä. En voisi itse oikeastaan henkilökohtaisesti kuvitella keskustelevani samalla tavalla ja samoista asioista kasvotusten nuorisohjaajan kanssa, lähinnä ujouteni takia. [...] Tämä mahdollisuus auttaa varmasti myös muita ujomman puoleisia ja heitä, jotka eivät syystä tai toisesta voi tai halua mennä tapaamaan ohjaajaa kasvotusten. (Emma Vista 2009)

Tietokonevälitteisessä kohtaamisessa ulkoiset kehon piirteet ja kehonkieli hälvenyvät, koska osapuolet eivät ole samassa tilassa fyysisesti läsnä. Nuori kuin nuorisotyöntekijäkään eivät käytettävästä sovelluksesta riippuen tiedä toistensa sosiaalisesta asemasta, pukeutumisesta, yökkäyksistä, arvasta tai tunnetilasta. Samoin kuin anonymiteetti kehonkielen tuottamien vihjeiden puute rohkaisee nuoria kohtaamaan nuorisotyöntekijän. Vaikka kohtaamisessa myöhemmin paljastuisikin nuorten henkilökohtaisimmat huolet ja niistä heijastuvat tunteet, ne ilmaistaan *harkiten*. Tämän vuoksi etuna kuin haittana on se, ettei kohtaaminen vuoda tahattomia (ei-harkinnanvaraisia) kehonkielen viestejä.

Mikäli nuori vielä verhoutuu anonymiteetin suojaan, kasvokkaisesta kanssakäynnistä tuttujen ja luotettavaksi koettujen kehonkielen viestien (esim. katsekontakti, ryhdit, tilan käyttö, osapuolten fyysinen etäisyys, jne.; Ekman 2003, Pentland 2008, Sproull & Kiesler 1986) vuotamattomuus saattaa nuorisotyöntekijän näkökulmasta herättää epäilyksiä nuoren esittämien väitteiden todenperäisyydestä. Luottamusta heikentää erityisesti se, että viestien ja niiden lähettäjän *aitoutta* on haasteellista varmentaa. Tämä tukee ajatusta¹⁸, jonka mukaan kasvokkainen kohtaaminen olisi nuorisotyössä kaikkein suotavin valinta – siitä huolimatta että se rajoittaisi nuorten valtaa päättää omista keskustelukanavistaan. Tätäkin vaarallisempaa lienee kuitenkin kasvokkaisen kohtaamisen ylivoimaisuutta vahvistava oletamus siitä, ettei sen laadukkuus riippuisi lainkaan kohtaamisessa mukana olevien osapuolten taustoista tai heitä ympäröivistä tekijöistä, kuten esimerkiksi sosiaalisesta paineesta (Markus 1994).

Yhteiskunnassa vallitsevien käyttäytymissääntöjen vuoksi nuori kokee esimerkiksi itkemisen häpeälliseksi. Tällaisessa tilanteessa nuori ei välttämättä halua muita ihmisiä ympärilleen. Vaarana on myös se, että kasvokkaisessa kohtaamisessa varsinainen asia saattaa lopulta jäädä pimentoon. Pyrkiessään tukahduttamaan itkunsa nuoren keskittymiskyky joutuu koetukselle, kun hän toivoo ensisijaisesti pääsevänsä pois tukulaksi kokemastaan tilanteesta mahdollisimman pian. Tietokoneen äärellä nuori voi sen sijaan itkeä ja sittenkin kertoa miltä hänestä tuntuu ilman, että hänen tarvitsisi miettiä mitä vastapuoli hänen kyynelistään ajattelee. Nuori ei siis lähtökohtaisesti halua peittää tai vääristää sanomaansa (tässä esimerkissä pahaa oloaan), vaikka hän haluaakin hallita sitä, mitä ja minkälaisia viestejä hän lähettää.

Mutta miten tunnistaa tunteet, jos ulkoiset kehon piirteet, sosiaalinen konteksti¹⁹ ja kehonkieli puuttuvat? Kuinka esimerkiksi kiertäen ilmaistut tunnetilat, kuten myötätunto, iva tai paheksunta, jotka jäävät helposti pimentoon. Vuorovaikutus ei tästä huolimatta ole tyystin vihjeetöntä. Vihjeitä löytää keskustelun sisällön johdonmukaisuudesta, symbolisista ilmauksista (esim. *hymiöistä*²⁰) ja niiden konteksteista, siis sanallisen viestinnän sanattomista vihjeistä²¹. Mutta toisin kuin nuorille jotka ovat kasvaneet tekstiviestien, chattien ja keskustelupalstojen maailmassa, sanallisten viestien sanattomat vihjeet saattavat olla nuorisotyöntekijöille tuntemattomia: heille ei vastaavaa lukutaitoa ole muodostunut luonnostaan. Tämä tarkoittaa, että yksilöiden täytyy sopeutua viestinnän välittämiin vihjeisiin, oli media mikä tahansa.

Ymmärtääkseen viestien lähettäjää kohtaamisessa vastaanottajan pitää hallita kirjoitettu teksti, siinä käytetyt symbolit (hymiöt, kapiteelit, jne.) ja tekstiyhteydet sekä osata antaa painoa myös rytmille ja sisällön painotuksille. Ajatellaan esimerkiksi mitä tahansa ajantasaista verkkokeskustelua, missä vastauksen kirjoittamiseen menee totuttua enemmän aikaa. Nuorisotyöntekijä on kuitenkin tietoinen siitä, että nuori on saanut viestin, koska tämä näkee ruudultaan (näin esimerkiksi sähköpostipalvelu *Gmailin*²² pikaviestisovelluksessa), että nuori kirjoittaa parhaillaan vastausta. Tästä huolimatta vastausta ei ilmesty. Sen sijaan että kyse olisi teknisestä ongelmasta nuori saattaa vielä harkita, jakaako hän sittenkään omia ajatuksiaan: tekstin sisältö ja sen seuraukset saavat nuoren epävarmaksi. Tällöin työntekijän on hyvä pyrkiä purkamaan tukosta omalla aktiivisuudellaan ja tarttua esimerkiksi nuoren aiemmin lähettämiin hymiöihin. Kysymällä mitä nämä tarkoittavat nuorisotyöntekijä kannustaa nuorta etenemään rauhallisesti ja tarkentamaan sitä, mistä nuori haluaa puhua. Nuoren lähettämät viestit saattavat myöhemmin saapua erittäin nopeasti, vaikka ne ovat odottamattoman pitkiä. Harkinta on muuttunut voimakkaiksi tunnereaktioiksi. Mitä pidemmälle keskustelu etenee, sitä paremmin osapuolet alkavat tuntea toisiaan. Tämä puolestaan vahvistaa heidän keskinäistä luottamustaan.

NUORTEN TOIVEET JA TEKNOLOGIAN SOVELTAMINEN

Verkkoperustainen nuorisotyö edellyttää ammattiosaamista, jotta informaatioteknologiaa voidaan asianmukaisesti soveltaa. Parhaimmillaan tämä lähestymistapa vahvistaa nuorten omaehtoisuutta, kun nuoret saavat itse valita omat elinympäristönsä. Huonoimmillaan verkkonuorisotyö näyttää nykyaikaisena mutta nuorelle hyödyttömänä: nuorten toiveita ja käyttäytymistapoja ei ole huomioitu (ks. Viilomaa 2010, 75–76).

Verkkoperustainen nuorisotyö on ikäänsä ja muihin julkisen yhteisön palvelusektoreihin nähden kuitenkin hyvässä vauhdissa. Mutta nopea teknologinen kehitys ja nuorten

käyttäytymisen muutos vaativat nuorisotyön menetelmien sovittamista. Verkkoperustainen nuorisotyö on osa ajankuvaa tulevaisuudessa vain, jos ennakoluuloton ja ammattimainen työote kietoutuvat nuorten toiveisiin (ks. Marjaana Kojon tapausesimerkki siitä, kuinka monen pelaajan verkkopelejä hyödynnetään nuorisotyössä). Silloin nuoret ja nuorisotyöntekijät kohtaavat jatkossakin – internetissä ja sen ulkopuolella.

VIITTEET

- 1 Näyttää siltä, että kasvokkaisen ja tietokonevälitteen kanssakäynnin välillä on polarisoiva yhteys. Myllyniemen (2009) mukaan ne nuoret, jotka ovat usein yhteydessä ystäviinsä internetin välityksellä, tapaavat ystäviään tiuhasti myös kasvotusten. Tätä selitystä tukee myös Krautin & ym. (2002) tutkimus, jossa lisääntyneen internetin käytön havaittiin korreloivan kasvokkain ystävien ja perheiden kanssa vietettyyn aikaan. Huomioiden ajan rajallisuuden, yhteys ei ole täysin suoraviivainen. Erittäin runsas internetin käyttö rasittaa kasvokkaista kanssakäyntiä (Nie & Erbring 2002), mutta ennen kaikkea television katselua ja lehtien lukemista (Bargh & McKenna 2004).
- 2 Tietokonevälitteisyys huomioi tässä yhteydessä kämmen-, pöytä- ja syltietokoneiden lisäksi myös ne internetiin kytkettävissä olevat liikuteltavat ja kiinteät välineet, joiden avulla käsitellään, siirretään ja tallennetaan tietoa, mutta jotka aikaisemmasta käyttötavasta johtuen tunnetaan jollakin toisella nimellä. Tällaisia välineitä ovat esimerkiksi älypuhelimet, mp3-soittimet, pelikonsolit ja televisiot.
- 3 Taloudelliset voimavarat on rajattu tämän artikkelin ulkopuolelle. Niiden tiedetään vaikuttavan päätöksentekoon (Merikivi 2007, 13), mutta ne eivät yksin selitä sitä, miksi esimerkiksi kahdessa käyttäjälle ilmaisessa sosiaalisen median palvelussa ei ole saman verran käyttäjiä.
- 4 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)
- 5 [Http://www.kompassi.info/](http://www.kompassi.info/).
- 6 Ks. Marjatta Laineen tapausesimerkki nuorille suunnatusta tieto- ja tukipalvelu Helppimestasta. [Http://helppimesta.fi/](http://helppimesta.fi/).
- 7 Ks. lisää osoitteesta <http://www.ungasvalmaskin.fi/alli/tiedotteet/030397.html>.
- 8 [Http://www.eoph.fi/toiminta/sosiaalinen-media/](http://www.eoph.fi/toiminta/sosiaalinen-media/)
- 9 [Http://demi.fi/](http://demi.fi/)
- 10 Ensimmäiset ajantasaiset viestintäsovellukset (chatit) esiteltiin jo 1960-luvulla (Rheingold 2000, 183), mutta ne löivät varsinaisesti läpi Jarkko Oikarisen kehittämän IRC-ohjelman (*Internet Relay Chat*) myötä vuonna 1988 – vuosi sen jälkeen, kun Kansalaiskasvatuksen keskus oli ehtinyt perustaa Nuorisotietopankin (Heikkinen 2010, ks. myös Jaana Fedotoffin ja Mika Pietilän artikkeli *Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa*). Ajantasainen kohtaaminen näki päivänvalonsa nuorisotyössä vasta 2000-luvun alussa, kun Helppimesta lisäsi sivuilleen chatin (ks. Marjatta Laineen tapausesimerkki Helppimestasta). Tämänkaltaisen nuorisotalotyötä muistuttava työmuoto tuli suuremman yleisön tietoisuuteen 2000-luvun puolivälissä, kun nuorisotyötä tekevät organisaatiot (esim. Netari) alkoivat tehdä yhteistyötä nuorten suosimien yhteisöpalveluiden ylläpitäjien kanssa. Nykyinen verkkoperustaisen nuorisotyön jako ajantasaiseen ja viiveelliseen näyttäisi siis pohjautuvan vahvasti olemassa oleviin työmuotoihin.
- 11 Esim. <http://keskustelu.suomi24.fi/>.
- 12 Ks. <http://www.facebook.com/help/?page=820>.
- 13 [Http://www.nuoret.info/fi-FI/](http://www.nuoret.info/fi-FI/)
- 14 Lait koskevat myös internetiä. Mikäli tekijä saadaan kiinni – oli hän sitten nuori tai vanha – hän on vastuussa tekemisistään. Vuonna 2007 koulupoika tuomittiin kunnianloukkauksesta päiväsaakkoihin, koska tämä oli laittanut luvatta opettajansa karaokevideon YouTube-videopalveluun (Sainio 2007).
- 15 Monet varhasteini-ikäiset kokevat (12–15-vuotiaalle) anonyymit sosiaalisen median palvelut (esim. Habbo Hotel) turvallisiksi. Myöhemmin murrosiässä oma identiteetti ja internet ovat jo tutumpia, ja siksi halu sekä valmiudet toimia omalla nimellä ovat ilmeisemmät.
- 16 [Http://www.facebook.com/pages/Pakilan-Nuorisotalo/282548552634](http://www.facebook.com/pages/Pakilan-Nuorisotalo/282548552634)
- 17 Pidemmälle vietyä lähestymistapa herättää pohtimaan, onko tällaista ”todellista” minuutta lopulta olemassa: Tuleeko minästä vieläkin ”todellisempi”, kun ympäristön inhimilliset (käyttäytymissäännöt, instituutiot, jne.) ja ei-inhimilliset (esim. pakkaneen tai Golf-virta) elementit karsitaan pois (redusoi-

daan)? Erwing Goffman (1980) tarjoaa vaihtoehdon, jota soveltaen internetin anonyymit yhteisöt ovat samanlaisia näyttämöitä kuin sen ulkopuolella olevat yhteisöt. Kaikilla näillä näyttämöillä ihmisen käytökseen (ts. rooleihin) kohdistuu odotuksia, mutta internet-yhteisöissä ne ovat erityisen vahvoja. Tämä ilmenee myös SIDE-teoriassa (*Social Identification/Deindividuation theory*; Lea & Spears 1991), jonka mukaan minuus alistuu väkevälle ryhmäjäsenyydelle. Kun ihminen toimii anonyymiteetin suojissa, hänen on helpompi olla noudattamatta muiden odotuksia. Mutta tätä vapautta tasapainottaa voimakas ryhmäjäsenyys, joka perustuu siihen, että jäsenet kokevat yhteisön vetovoimaiseksi ja ovat sitoutuneet siihen omasta tahdostaan. Tällaisessa ryhmässä ei ole sijaa poikkeavalle käytökselle (samankaltaisuus vahvistuu). Goffmania tulkiten ”todellisen” minuuden ilmaiseminen ei siis riippuisi käyttäytymissään-
nöistä itsessään. Kyse on ennemminkin vain käyttäytymissään-
nöistä, jotka ovat ”todellisen” minuuden vastaisia (roolin ja näytelmän välinen eripura). Minuus on aina tilannekohtainen ja siksi esiintymisen lopputuotos. Näin ollen ”todellista” tai ”aitoa” minuutta ei siis ole edes olemassa.

- 18 Ks. median monipuolisuuden teoria (Media Richness Theory; Daft & Lengel 1984).
- 19 Sosiaalinen konteksti, joka vaikuttaa tulkintatapoihin, viittaa yksilön taustaan, kuten esimerkiksi ikään, taloudelliseen asemaan, terveyteen ja kansalaisuuteen.
- 20 Hymiöt ovat välimerkeistä muodostuvia tunnetiloja tarkoittavia kuvioita, jotka muistuttavat ilmeitä (Walther & Tidwell 1995).
- 21 Ks. sosiaalisen informaation prosessoinnin teoria (*Social Information Processing Theory*; Walther 1992).
- 22 Mail.google.com/mail?hl=fi.

LÄHTEET

- Anhava, Maunu (2010). IRC-Gallerian suosio romahti Facebookin takia. *Verkkouutiset*. http://www.verkkouutiset.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=36098:irc-gallerian-suosio-romahti-facebookin-takia&catid=32:talous&Itemid=5. (Viitattu 26.11.2010.)
- Bargh, John A., McKenna, Katelyn Y. A. & Fitzsimons, Grainne M. (2002) Can you see the real me? activation and expression of the ”true self” on the internet. *Journal of Social Issues*, 58(1), 33–48.
- Bargh, John A. & McKenna, Katelyn Y. A. (2004) The internet and social life. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 573–590.
- Baumeister, Roy F. & Leary, Mark R. (1995) The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497–529.
- Berger, Charles R. & Calabrese, Richard J. (1975) Some exploration in initial interaction and beyond. *Human Communication Research*, 1(2), 99–112.
- Byrne, Donn (1961) Interpersonal attraction and attitude similarity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 62(3), 713–715.
- Daft, Richard & Lengel, Robert H. (1984) Information richness: A new approach to managerial behavior and organizational design. Teoksessa Barry M. Staw, & Larry L. Cummings (toim.) *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*. Greenwich, CT: JAI Press, 191–233.
- Deci, Edward, & Ryan, Richard. M. (2000) The ”what” and ”why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
- Ekman, Paul (2003) Darwin, deception, and facial expression. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1000, 205–221.
- Ellison, Nicole B., Steinfield, Charles & Lampe, Cliff (2007) The benefits of facebook ”friends”: social capital and college students’ use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4). <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/ellison.html>. (Viitattu 18.12.2010.)
- Goffman, Erwing (1980) *The presentation of self in everyday life*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Habbo (2010) Käyttöehdot. Habbo. <http://www.habbo.fi/papers/termsAndConditions>. (Viitattu 22.12.2010.)
- Hampton, Keith & Wellman, Barry (2001) Long distance community in the network society: Contact and support beyond netville. *American Behavioral Scientist*, 45(3), 476–495.
- Heikkinen, Minna (2010) Kiertokirjeistä kotisivuihin, postikorteista pikaviestimiin. Turku: Nuoperi.
- Joensuu, Mika (2009) *Onnistumisia tai turhautumisia verkossa*. Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommentti. <http://www.kommentti.fi/kolumnit/onnistumisia-tai-turhautumisia-verkossa>. (Viitattu 15.10.2010.)
- Kang, Jerry (2000) Cyber-race. *Harvard Law Review*, 113(5), 1130–1208.
- King, Storm A. & Moreggi, Danielle (1998). Internet therapy and self-help groups – the pros and cons. Teoksessa Jayne Gackenbach (toim.) *Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal, and Transpersonal Implications*. San Francisco, CA: Academic Press, 77–106.
- Kraut, Robert, Kiesler, Sara, Boneva, Bonka, Cummings, Jonathon, Helgeson, Vicki & Crawford, Anne (2002) Internet paradox revisited. *Journal of Social Issues*, 58(1), 49–74.
- Lea, Martin & Spears, Russell (1991) Computer-mediated communication, de-individuation and group decision-making. *International Journal of Man Machine Studies*, 34, 283–301.
- Lea, Martin, Spears, Russell & de Groot, Daphne (2001) Knowing me, knowing you: Anonymity effects on social identity processes within groups. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(5), 526–537.
- Lenhart, Amanda, Lewis, Oliver & Rainie, Lee (2003) Teenage life online. The Rise of the Instant-Message Generation and the Internet’s Impact on Friendships and Family Relationships. Teoksessa Kathleen M. Galvin & Pamela J. Cooper (toim.) *Making connections: Readings in relational communications*. Los Angeles, CA: Roxbury Pub, 354–361.
- Markus, M. Lynne (1994) Electronic mail as the medium of managerial choice. *Organization Science*, 5(4), 502–527.
- McKenna, Katelyn Y. A., & Bargh, John A. (2000) Plan 9 from cyberspace: The implications of the internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4(1), 57–75.
- Merikivi, Jani (2007) Netari.fi - nuorisotyön arvo. *Nuorisotutkimusverkoston Verkkojulkaisuja*, 14, 14.9.2009. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/netari.pdf>. (Viitattu 14.10.2010.)
- Merikivi, Jani (2008) *Tähän mennessä tutkittu*. Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommentti. <http://www.kommentti.fi/kolumnit/t%C3%A4h%C3%A4n-meness%C3%A4-tutkittu>. (Viitattu 23.12.2010.)
- Morio, Hiroaki & Buchholz, Christopher (2009) How anonymous are you online? Examining online social behaviors from a cross-cultural perspective. *AI & Society*, 23(2), 297–307.
- Muurinen (2009) *Habbon ja IRC-Gallerian uutiskirje*. Sulake. http://www.sulake.com/Sulake_Newsletter_1_09/newsletter/kirje.html. (Viitattu 23.12.2010.)
- Myllyniemi, Sami (2008) *Mitä kuuluu? Nuorisobarometri 2008*. Nuorisosiain neuvottelukunta, julkaisuja 39 & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 88. Helsinki: Opetusministeriö & Nuorisotutkimusverkosto.
- Myllyniemi, Sami (2009). *Aika vapaalla. Nuorten vapaa-aikatuutkimus 2009*. Nuorisosiain neuvottelukunta, julkaisuja 40 & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 92. Helsinki: Opetusministeriö & Nuorisotutkimusverkosto.
- Nie, Norman H. & Erbring, Lutz (2002) Internet and society: A preliminary report. *IT & Society*, 1(1), 275–283.
- Nieminen, Juha (2007) Vastavoiman hahmo - nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 21–43.
- Pentland, Alex (2008) *Honest signals: How they shape our world*. Cambridge, MA.: MIT Press.
- Pulmakulma (2010) Helsingin seutukunnan nuorisotiedotus. <http://www.nuoret.info/>. (Viitattu 22.12.2010.)
- Rautavaara, Jaakko (2008) *”Toi sano, et mun pitäis tulla juttelemaan sun kanssa”*. Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommentti. <http://www.kommentti.fi/kolumnit/%E2%80%9Dtoi-sano-et-mun-pit%C3%A4-tulla-juttelemaan-sun-kanssa%E2%80%9D>. (Viitattu 14.12.2010.)
- Reinikainen, Pauli (2009). Irc-gallerian uudistus suututti käyttäjät. *Iltalehti*. http://www.iltalehti.fi/digi/2009100610375023_du.shtml. (Viitattu 26.11.2010.)
- Rheingold, Howard (2000) *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Rheingold, Howard (2007) Howard rheingold interview: Cooperation in virtual worlds. *Terra Nova. A blog about virtual worlds*. http://terranoa.blogs.com/terra_nova/2007/06/rheingold_inter.html. (Viitattu 13.12.2010.)
- Sainio, Johanna (2007) Poika tuomittiin sakkoihin ja korvauksiin YouTube-jutussa. *Iltalehti*. <http://www.mtv3.fi/uutiset/rikos.shtml/arkistot/rikos/2007/08/554806>. (Viitattu 13.12.2010.)
- Salasuo, Mikko (2007) *Nuorisotyön ytimissä. Kaleidoskooppi pääkaupunkiseudun nuorisotyöhön ja käytäntöihin*.

Tässä talossa

Juha Kirvesniemi

Tunnen, kuinka sormet ovat hieman jumissa ja kohmeessa. Aivan kuin viestit aivoilta lihaksiin kulkisivat hieman viivästetysti. Seison ovelta ja katselen uutta työpaikkaani, nuorisotaloa ja sen ainoa huonetta. Astun peremmälle ja minua hymyilyttää. Parikymmentä nuorta ja muutamat työntekijät ovat hajaantuneet ympäri tilaa. Korviini kantautuu puheen sorinaa ja muutama huudahdus. Päitä alkaa kääntyä suuntaani ja katseet mittailevat kohdettaan. Osa istuskelee itsekseen, osa viettää aikaansa porukoissa. Kuvittelen aistivani, kuinka siellä nyt kysellään: ”Kuka toi on?” ja ”Onks toi se uus?”. Luon vielä silmäyksen läsnäolijoihin nähdäkseni missä muut työntekijät ovat. Hyvä, onhan täällä tuttuja. Laitan itseni liikkeelle ja suuntaan lähimpään ihmisrykelmään.

Tästä kaikesta on aikaa jo muutama vuosi. Tarkalleen ottaen vuosi oli 2007. Olin silloin töissä Kotkan kaupungin nuorisotoimessa ja työnkuvaani kuului myös verkkonuorisotyö. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että kahtena iltana viikossa työskentelin virtuaalimaailma *Habbo Hotelin*¹ Netari-nuorisotilassa² ohjaajana. Verkko ei ollut minulle vieras ympäristö. Ennen en ollut vain käyttänyt sitä välineenä kohtaavassa työssä. Kerta se on ensimmäinenkin ja tämä kertoo omastani.

”Jännittääkö?” Pääni pyörii ja katson kuka kysyy. Eräs nuorista menee suoraan asiaan ja kyselee tuntemuksiani. Yritän kuvailla olotilaani, että ei tässä nyt jännitä, mutta skarppina pitää olla: niin paljon puhetta ja uusia hahmoja. Nuori kannustaa minua ja toteaa, että saa sitä vaikka vähän jännittääkin. Ajattelen, että ovat ilmeisesti tavanneet ensikertalaisia aiemminkin. Omasta mielestäni olen ihan luontevasti, tiedä sitten mitä nuoret

ajattelevat. Sulaudun joukkoon varmasti yhtä hyvin kuin punaviinitahra valkoiseen paitaan. Vain hetki, ja seuraamme liittyy myös yksi apuohjaajista. Tervehdin häntä nimeltä. Koen olevani kollektiivisen huolenpidon kohteena, kun apuohjaajakin tiedustele filiksiani ja samalla ohjeistaa käyttämään hänen lempinimeään. Vastaan apuohjaajan tiedusteluun samoin sanoin kuin äskeiselle nuorellekin. Skarppina pitää olla, että keskusteluissa pysyy mukana. Apuohjaaja kysäisee: ”Ai että vähän jännittää?” Minua hymyilyttää.

Koen vilpiröntä iloa siitä, että aikaa tuskin on kulunut ollenkaan ja keskusteluyhteys on saavutettu – siis muunkin kuin oman ajatusmaailman kanssa. Ajattelin, että on tämä mielenkiintoinen paikka: nuoret perehdyttävät työntekijää. Levollisuus alkaa laskeutua ylleni ja hartiat rentoutuvat. Alan kierrellä nuorisotilaa ja tutustua uusiin ihmisiin. Oma olotilani on positiivisesti nousujohteinen.

Aika kuluu, kuten sen minun mielestäni töissä kuuluukin, nopeasti. Tuskin mikään on mieltä rasittavampaa kuin hermostunut kelloon tuijottaminen, johon on yhdistetty haras toivomus pikaisesta poispääsystä. Tilassa kuitenkin puheensorina jatkuu tasaisena ja huomaan, kuinka se kuljettaa mukanaan.

Työtä pitää rytmittää ja tauot ovat paikallaan. Taukojen aikana huomaan hehkuttavani muille työntekijöille, kuinka heillä on täällä hyvä paikka – tai siis meillä. ”Eiks ookki?”, kuuluu vastaus naurahduksen kera. Reaktioiden perusteella en kertonut mitään uutta. Hekin ovat huomanneet asian. Meillä on täällä hyvä paikka. Ennen kaikkea, täällä tuntuu olevan hyvä olla.

Palaan nuorten pariin ja huomaan, että tietty nuoren elämän lainalaisuudet ovat täälläkin

Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2007/9 & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 81. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus & Nuorisotutkimusverkosto.

Sproull, Lee & Kiesler, Sara (1986) Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32 (11), 1492–1512.

Tapscott, Don (2010) *Syntynyt digiaikaan: Sosiaalisen median kasvatit*. Helsinki: WSOY.

Turkle, Sherry (1997) *Life on the screen: Identity in the age of the internet*. New York, NY: Touchstone.

Viilomaa, Päivi (2010) *Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin – kohtaako verkkonuorisotyö nuoret?* Opinnäytetyö. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma, Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010052010039](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010052010039). (Viitattu 18.12.2010.)

Vista, Emma (2009) Ajatuksia nuoriso-ohjaajan kohtaamisesta verkossa nuoren kannalta ja nuorten kohtaamisesta apuohjaajan kannalta. Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommentti. <http://www.kommentti.fi/kolumnit/ajatuksia-nuoriso-ohjaajan-kohtaamisesta-verkossa-nuoren-kannalta-ja-nuorten-kohtaamisesta->. (Viitattu 15.10.2010.)

Walther, Joseph B. (1992) Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19 (1), 52–90.

Walther, Joseph B. & Tidwell, Lisa C. (1995) Nonverbal cues in computer-mediated communication, and the effect of chromenics on relational communication. *Journal of Organizational Computing & Electronic Commerce*, 5(4), 355–378.

Yuan, Y. Connie & Gay, Geri (2006) Homophily of network ties and bonding and bridging social capital in computer-mediated distributed teams. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11 (4), 1062–1084.

edustettuina. Kavereiden kanssa ovat suksot joskus ristissä, vanhemmat eivät ymmärrä ja asiallinen kielenkäyttö vaatii joskus erityistä keskittymistä onnistuakseen. Mielessäni pyörivät sanat turvallisesta kasvusta ja kehityksestä. Uutuudenviehätys siirtyy hetkeksi taka-alalle ja *ammatillinen minä* nostaa päätänsä. Kysymyksiä alkaa nousta mieleeni. ”Entä jos joku täällä sitä taikka tätä?” Hetken aikaa ajatukseni ja kysymykseni kulkevat aivan omia polkujaan. Lopputulos on sama kuin yrittäisin jakaa jotakin lukua nollalla. Vanha laskukone ilmaisisi asian isolla e-kirjaimella näytössään. ”Mietit kaveri liian vaikeita.” Muistutan itseäni siitä, etten ole yksin töissä täällä. Apu ja tuki ovat lähellä ja sitä on saatavissa. Ajatuksieni solmut on tällä erää avattu ja jatkan työtäni hyvin mielin. Ennen kuin ilta saadaan päätökseen ja talo laitetaan kiinni, tulee vielä yksi apuohjaajista viereeni ja kuiskaa: ”Onko kaikki hyvin?”. Kaikki on hyvin.

Ensimmäinen iltani *Habbo Hotelin* Netari-nuorisotilassa on tullut päätökseen. Suljen nettiselaimen ja laitan kannettavan tietokoneeni kannen alas. Olen hieman ihmeissäni. En ole koskaan kyseenalaistanut verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Mutta että se toimisi näinkin luontevasti.

En halua takertua sanoihin, joilla pyritään kuvaamaan mitä nuorisotyö on tai mikä siinä on tärkeää. Kokemukseni pohjalta ajattelen, että olemme näiden sanojen äärellä joka tapauksessa, oli toimintaympäristömme mikä tahansa. Kuten aikansa edelläkävijät, ne nuorisotyöntekijät, jotka ovat tehneet työtään myös puistoissa ja hiekkarannoilla, tietävät parhaiten: nuoria liikkuu erilaisissa ympäristöissä. Tänä päivänä yksi näistä ympäristöistä on internet.

Kirjoittajan tapausesimerkki nojautuu hänen 12.2.2008 Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommenttiin kirjoittamaansa puheenvuoroon (Kirvesniemi 2008). (Katso Jenni Raivion tapausesimerkki *Nuoret apuohjaajina Netarissa*.)

VIITTEET

- 1 *Habbo Hotel* on virtuaalinen hotelli, jossa nuoret voivat tavata ystäviään, viettää aikaa ja chattailla. Jokaisella kävijällä on oma pieni hahmonsa, jonka avulla hotellissa liikutaan ja jutellaan. Habbo Hotel on kuin tietokonepeli, mutta kaikkien pelin hahmojen takana on oikea ihminen. (Habbo, 2010.)
- 2 *Netari*-nuorisotila on Netari-hankkeen ylläpitämä virtuaalinen nuorisotila Habbo Hotelissa, jonne nuori voi tulla viettämään aikaansa sekä tapaamaan toisia nuoria sekä Netarin apuohjaajia ja nuorisotyöntekijöitä. Tila on avoinna neljänä iltana viikossa. (Netari.fi, 2010.)

LÄHTEET

- Habbo Hotel* (2010). [Http://www.habbo.fi/](http://www.habbo.fi/). (Viitattu 13.12.2010.)
- Kirvesniemi, Juho (2008) Nuorisotyö verkkoympäristössä: Jännittääkö? Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommentti. [Http://www.kommentti.fi/kolumnit/nuorisoty%C3%B6-verkkoymp%C3%A4rist%C3%B6ss%C3%A4-j%C3%A4nnitt%C3%A4k%C3%A4nnitt%C3%A4k%C3%B6](http://www.kommentti.fi/kolumnit/nuorisoty%C3%B6-verkkoymp%C3%A4rist%C3%B6ss%C3%A4-j%C3%A4nnitt%C3%A4k%C3%A4-%C3%A4nnitt%C3%A4k%C3%A4k%C3%B6). (Viitattu 9.2.2011.)
- Netari.fi (2010). [Http://netari.fi/](http://netari.fi/). (Viitattu 13.12.2010.)

Verkkoperustainen nuorisotyö osana alueellista nuorisotyötä

Marika Westman

Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksessa verkkoperustaisen nuorisotyön rooli on viime vuosina vahvistunut ja vakiintunut. Se mielletään nykyisin osaksi ydinpalveluja ja siihen on osoitettu tarvittavia voimavaroja. Verkossa tapahtuva nuorten kohtaaminen ei ole enää vain erilaisten projektien kehittämiskohde tai erityinen verkkoon syntynyt toimintamuoto (esimerkiksi Netari.fi¹), vaan se on osa perusnuorisotyötä. Verkkoperustainen nuorisotyö näyttäytyykin yhdessä nuorten kanssa toteutettavassa tavoitteellisessa vuorovaikutuksessa, aktiivisessa verkkotoiminnassa, mediasisältöjen tuottamisessa ja verkkovaikuttamisessa.

Verkkoperustainen nuorisotyö on määriteltä yhdeksi ydinpalveluksi Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen alueellisten palvelujen osastolla. Osaston tehtävänä on huolehtia alueellisesta nuorisotyöstä, joka tarkoittaa muun muassa lähialueen nuorisotalotyötä, monipuolista nuorten toimintamahdollisuuksien parantamista sekä osallisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistamista. Verkkoperustainen nuorisotyö on yksi osaston viidestä ydinpalvelusta avointen nuorten iltojen, pienryhmätoiminnan, loma-ajan toiminnan ja nuorten vaikuttamistoiminnan rinnalla. Se on siis nostettu merkittävään asemaan alueellisia nuorisotyöpalveluja toteuttaessa.

Tavoitteena on, että alueelliset nuorisotalot toimivat verkossa nuorten yhteisöissä tai perustavat omia nuorisoyhteisöjä. Käytettävät sovellukset ja menetelmät valitaan kohderyhmän mukaan. Tällä hetkellä (syksyllä 2010) tämä tarkoittaa useimmiten yhteisöpalvelu *Facebookin*² hyödyntämistä nuorisotyössä. Alueellisen nuorisotyön verkkoyhteisöt eivät

koostu pelkästään nuorisotalon kävijöistä, vaan niiden käyttäjäkunta voi olla laajempi. Esimerkiksi Malminkartanon nuorisotalon Facebook-yhteisössä ”*Maltsun nuoret*”³ on mukana nuoria Helsingin Malminkartanon alueelta riippumatta siitä, ovatko he nuorisotalon kävijöitä. Verkkoyhteisöjen kautta tavoitetaan toiminnan piiriin uusia nuoria sekä hoidetaan tiedotusta että markkinointia myös nuorisotalon aukioloaikojen ulkopuolella. Nuorisotalon aktiivisten kävijöiden kanssa verkkoyhteisöt ovat puolestaan oiva väline talotoiminnan suunnitteluun ja pienryhmätapaamisista sopeutumiseen. Toisinaan tutut nuoret haluavat käsitellä hankalia asioita mieluummin verkon välityksellä ja nuorisotalon illassa etäiseltä tuntuvaan nuoreen voi tätä kautta saada luotua hyvän kontaktin. Nuorisotalolta käsin tehtävän verkkotyön vahvuutena on se, että internetissä kohdatut nuoriso-ohjaajat ovat alueen nuorille tuttuja nuorisotyön ammattilaisia ja heitä on helppo tavata myös kasvokkain.

Nuorisotalojen edellytyksiä huolehtia alueensa verkkoperustaisesta nuorisotyöstä on parannettu sisällyttämällä osalle nuoriso-ohjaajia verkko- ja mediaohjaajan tehtäviä. Nämä verkko- ja mediaohjaajat sijoittuvat alueellisiin nuorisotyöyksiköihin ja he huolehtivat nuorisotalon ohjaustehtävien lisäksi alueen verkkoperustaisesta nuorisotyöstä. Verkko- ja mediaohjaajien tehtävänä onkin toimia yksikkönsä verkkoperustaisen nuorisotyön asiantuntijoina ja jakaa asiantuntemustaan yksikön muille ohjaajille, jotta myös nämä voisivat työskennellä nuorten parissa verkon välityksellä. Lisäksi verkko- ja mediaohjaajat seuraavat aktiivisesti nuorten verkkomaail-

maa ja etsivät uusia toimintamalleja. Heidän tehtävänä on myös huolehtia yksikkönsä verkkonorisotyön arvioinnista.

Verkossa tehtävää nuorisotyötä alueellisten palvelujen osastolla ohjaa verkon eettisten pelisääntöjen lisäksi verkkoperustaisen nuorisotyön arviointikriteerit. Käytössä olevat arviointikriteerit noudattavat pääkaupunkiseudulla luodun nuorisotyön auditointi- ja itsearviointimallin rakennetta (Mäkelä 2009, 14–17). Verkkoperustaisen nuorisotyön arviointikriteeristö jakautuu neljään osaan: 1) nuorten kohtaaminen verkossa, 2) verkkotiedotus, 3) osallisuus ja 4) resurssit. Kriteerejä on yhteensä kymmenen, joista viisi käsittelee nuorten kohtaamista verkossa. Muut kriteerit käsittelevät verkkotiedotusta, talodemokratiaa ja resursseja.

Arvioinnin kohteina ovat ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen säännöllisyys ja laatu, verkon käyttö pienryhmissä, nuorten ja ohjaajien roolit ja verkkoyhteisön pelisäännöt. Arviointi tapahtuu neliportaisella asteikolla. Asteikon tasot ovat heikko/puutteellinen, tyydyttävä, hyvä ja erinomainen (ks. taulukko 1). Mallin avulla työyhteisön nuoriso-ohjaajat arvioivat tehdyn verkkotyön laatua ja nostavat esiin kehittämiskohteita. Arviointi toteutetaan työyhteisön itsearviointina ja ohjaajat käyvät kriteerit läpi tarkastellen omaa työskentelyään verkossa. Arvioinnin perusteella he valitsevat kehittämiskohteet, joita he haluavat parantaa, ja miettivät toimenpiteet, joilla tavoitteet saavutetaan.

Nuorisotyö verkossa kehittyy huimaa vauhtia ja myös verkkoperustaisen nuorisotyön kriteerit kaipaavat toistuvaa päivitystä. Pyrkimyksenä on kehittää kriteeristöä säännöllisesti, jotta se vastaisi paremmin tämän hetkistä työtä verkossa. Sovellusten kehittyessä ja nuorten verkkomaailman uudistuessa myös nuorisotyön verkkoyhteisöt siirtyvät nuorten mukana uusiin palveluihin. Muuttuvat toimintaympäristöt verkossa nostavat esiin uusia kysymyksiä käytännöistä ja menetelmistä, joskaan näihin kysymyksiin ei usein löydy valmiita vastauksia. Kyky käyttää uusia sovelluksia ja löytää uusia muotoja verkon käytölle nuorisotyön välineenä vaatii verkko-nuorisotyöltä ja sen tekijöiltä joustavaa mieltä sekä ketterää nuorisotyöllistä otetta.

VIITTEET

- 1 [Http://netari.fi/web/guest/home](http://netari.fi/web/guest/home).
- 2 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/).
- 3 [Http://www.facebook.com/group.php?gid=204186940725](http://www.facebook.com/group.php?gid=204186940725).

LÄHTEET

Mäkelä, Pekka (2009) Auditointi- ja itsearviointimallin rakenne. Teoksessa Meiju Hovi, Tero Luukkonen, Pekka Mäkelä, Viula Pakka, Harri Taponen & Marika Westman (toim.) *Nuorisotyön arviointi: Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin*. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, 14–20.

Etsivä nettityö

Jaakko Nuotio & Saija Oittinen

Nuorten Palvelu ry:ssä¹ on yli neljäkymmenen vuoden ajan kehitetty erilaisia sosiaalisen nuorisotyön työtapoja. Vuosina 1991–1993 toteutettu *ENT- Etsivän nuorisotyön hanke* Tampereella oli tärkeä ammatillisen etsivän työn kehittämisprojekti Suomessa (Pihlaja 1997). Hankkeessa tuotiin norjalaisen etsivän ammatillisen työtavan malli Suomeen. Syksyllä 2010 alkoi etsivän nettityön hanke, jonka tehtävänä on kehittää työtapoja nettityöympäristössä ja jatkaa järjestön perinnettä.

Etsivän nettityön toimijoiden kanssa yhteydenpito, kaverilistoille liittyminen, niihin kuuluminen ja niistä eroaminen on vapaaehtoista. Työ perustuu kahdenvälisen luottamuksellisen suhteen syntymiseen, mikä edellyttää molemminpuolista uteliaisuutta, kunnioitusta ja myötätuntoa. Toiminnassa välitetään tietoa ja vaihtoehtoja ilman pakkoa tai uhkaa. *Nettietsivien* kanssa käytävät keskustelut ovat luottamuksellisia. Nettietsivillä tarkoitetaan työparin tekijöitä, jotka päivystävät arki-iltaisin etsivän nettityön medioissa. Asioita ei käsitellä ilman nuoren lupaa, eikä hänen tietämättään, yhteistyökumppaneiden kanssa. Toki käytettävän median perusluonnetta hyödynnetään, jos siitä on apua. Esimerkiksi yhteisöpalvelu Facebookin² statuspäivityksiä³ voidaan jonkun yhteydenpidon perusteella seurata, jos se auttaa syventämään ymmärrystä nuoren tapauksesta.

Etsivän nettityön perusajatus on tarjota nuorelle tukea, jonka turvin hän oppii hyödyntämään etsivien tietoja, taitoja, kykyjä ja asenteita. Toiminnan vahvuutena on mahdollisuus toimia tasavertaisesti ja nähdä nuori sellaisena kun hän on. Vuorovaikutuksen tavoitteena on vahvistaa nuoren omia taitoja. Etsivä nettityö tiedottaa ja toimii avoimesti, jotta

yhteydenotto ja -pito olisivat mahdollisimman helppoja. Toiminta perustuu verkostoyhteistyöhön eri puolilla Suomea toimivien etsivien työparien kanssa. Syksyllä 2010 etsivää nuorisotyötä tehtiin 192 kunnassa (56 % Suomen kunnista) valtion rahoituksen turvin. Etsivästä nettityöstä on välitetty tietoa erityisesti niihin kuntiin, joiden alueella ei etsivää työtä vielä tehdä.

Etsivässä nettityössä lähtökohtana on ajatus, että jokaisella nuorella on riittävästi edellytyksiä osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon, aloitteisiin, valintoihin ja tarvittaviin elämän muutoksiin. Etsivällä nettityöllä halutaan tavoittaa erityisesti niitä vaikeissa elämäntilanteissa olevia nuoria, jotka pyörivät netissä iltaisin ja öisin (klo 21–01). Yhteydenoton tekee aina nuori itse ja yhteydenpito on reaaliaikaista ja se toteutetaan työpareittain. Huomioimme jokaisen yhteydenoton, joihin vastaamme aina kirjoittajan itsestään antamien tietojen pohjalta. Nimimerkin takana voi todellisuudessa olla kuka tahansa, mutta jokainen heistä on etsivän nettityön tuen arvoinen. Eniten etsivästä nettityöstä hyötyvät ne nuoret, jotka eivät syystä tai toisesta osaa, kykene, voi tai uskalla hakeutua erilaisten tukipalveluiden, koulutuksen, työn tai nuorille suunnattujen palveluiden piiriin, tai jotka eivät ole löytäneet itselleen sopivaa aikuiskontaktia.

Nuorisoalan ammattilaisille etsivä nettityö on työväline fyysisten toimipisteiden aukioloaikojen ulkopuolella. Siksi nuorisotyöntekijät voivat rohkaista nuoria ottamaan yhteyttä Etsivään nettityöhön tai laittamaan kaveripyyntöä Facebookiin. Toisaalta nuorisotyöntekijät voivat itsekin laittaa Etsivälle nettityölle nuoresta kaveriehdotuksen, jolloin Etsivä nettityö

TAULUKKO 1. Esimerkki nuorten ja ohjaajien välisestä vuorovaikutuksesta kuvaavasta kriteeristöstä.

Arviointikriteerit	4 erinomainen	3 hyvä	2 tyydyttävä	1 puutteellinen/ heikko
Ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen laatu	Ohjaajan ja nuoren välinen keskustelu on luottamuksellista ja sisältää ohjauksellisia tavoitteita.	Ohjaajan ja nuoren välillä syntyy dialogia. Aiheet nousevat nuoren arjesta.	Ohjaajien ja nuorten välinen vuorovaikutus liittyy toiminnan järjestämiseen tai siitä tiedottamiseen.	Vuorovaikutus on pintapuolista.

tekee aloitteen ja laittaa kaveripyynnön kyseiselle nuorelle. Nuorisotyöntekijä tai pajoilla toimiva etsivä voi antaa vinkin nettietisiville nuoren nimestä ja pyytää olemaan yhteydenotossa aloitteellinen. Nuori voi myös suoraan ottaa yhteyden etsivään nettityöhön. Etsivä nettityö laittaa kaikille uusille kavereilleen yksityisen tervehdysviestin, jossa kerrotaan miten voi ottaa yhteyttä.

Etsivän nettityön toimintamalli on vielä uusi, mutta se on osoittautunut toimivaksi tavaksi kohdata nuori ja tukemaan häntä sekä parantamaan hänen työ- ja koulutusmahdollisuuksia. Netin välityksellä on voitu auttaa myös nuorisotyön ammattilaisia. Nuorten Palvelun motto sopii sekä autettaville että nuorisotyön ammattilaisille – jokainen tarvitsee joskus tukea – vain yhdessä olemme vahvoja.

VIITTEET

- 1 [Http://www.nuortenpalvelu.fi/?pageName=etusivu&pid=1&cols=1](http://www.nuortenpalvelu.fi/?pageName=etusivu&pid=1&cols=1)
- 2 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)
- 3 *Statuspäivitys* viittaa Facebookin henkilökohtaisessa profiilissa oman nimen perässä sijaitsevaan teksti-ikkunaan, johon käyttäjä kirjaa, mitä kulloinkin tekee, ajattelee, jne. Tämä viesti näkyy yksityisyyden suojan tasosta riippuen muille käyttäjille.

LÄHTEET

Pihlaja, Juha (1997) *"Ne ei ainakaan laula mitään eteenpäin". Tutkimus etsivän nuorisotyön projektista Tampereella 1991–1995*. Kuopio: Nuorten palvelu.

Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa

Jaana Fedotoff & Mika Pietilä

Nuorten tieto- ja neuvontatyön¹ päätehtäväksi määritellään nuorille tiedottaminen², ohjaus ja neuvonta. Miten työn tekeminen muuttuu, kun se tapahtuu verkossa? Muuttuvatko työn lähestymistavat ja vaatimukset erilaisiksi kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa? Mitkä ammatilliset osa-alueet korostuvat ja mitkä ovat lainalaisuudet, joilla työtä verkossa tehdään?

TYÖMUODON TAUSTALLA NUORISOLAKI

Suomessa tehtävään nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikutti merkittävästi vuonna 2006 voimaan tullut *nuorisolaki* (2006/72), jonka tarkoituksena on ”tukea nuorten kasvua ja itenäistymistä, edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja sosiaalista vahvistamista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja.” Näihin tavoitteisiin pyritään kaikissa nuorisolain mukaisissa peruspalveluissa, joista yhtenä peruspalveluna laissa mainitaan tieto- ja neuvontapalvelut³.

Nuorisolain muutoksen myötä Suomessa lähdettiin yhä voimakkaammin kehittämään nuorille suunnattuja nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Nuorisolakiin kirjattu nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyö yhtenä tavoitteellisenä peruspalveluna nuorille oli vahva signaali alan työntekijöille palveluiden merkityksestä. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita oli toteutettu jo 80-luvulla erilaisissa fyysisissä palvelukeskuksissa ja -pisteissä. Palvelut ovat sisältäneet myös verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön.

Verkkoperustainen tarkoittaa tässä työmuodossa viiveellä ja reaaliajassa tehtävän ohjauksen ja neuvonnan, sekä verkossa sijaitsevat laajat nuorille suunnatut tietoa-alueet. Työntekijöiden nuorten elämän asiantuntijuus ja pedagoginen osaaminen ovat avainasemassa verkkoperustaisessa työskentelyssä. Myös verkossa tehtävän ohjauksen ja neuvonnan tulee perustua nuorten tieto- ja neuvontatyölle asetettuihin kasvatuksellisiin tavoitteisiin nuorten tukemiseksi ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien takaamiseksi kaikille nuorille. Verkkomaailman mahdollisuuksien osaaminen ja tuntemus ovat kasvatuksellisen työotteen rinnalla tärkeitä. Näistä ammatillisen osaamisen alueista muodostuu perusta, jolla työtä tehdään laadukkaasti myös verkkoperustaisissa palveluissa.

EUROOPPALAISET PERIAATTEET OHJAAVAT TYÖTÄ

Suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat alan eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti. Periaatteet on hyväksytty vuonna 1993 ja päivitetty Euroopan nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kattojärjestö ERYICAn yleiskokouksessa 2004. ERYICA hyväksyi verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun eurooppalaiset periaatteensa vuonna 2009. Periaatteina työlle on, että tieto ja -neuvontapalvelut mahdollistetaan kaikille nuorille yhdenvertaisesti. Tavoitteena on mahdollistaa tiedonsaannin yhdenvertaisuus riippumatta nuoren elämäntilanteesta, etnisestä taustasta, sukupuolesta tai yhteiskunnallisesta asemasta.

Erityistä huomiota tulee kiinnittää muita heikommissa asemassa oleviin ryhmiin ja nuoriin, joilla on mahdollisesti erityistarpeita. Lisäksi palveluiden tulee olla helposti käytettävissä ilman ajanvarausta ja tiedon tulee perustua ensisijaisesti nuorten tiedontarpeisiin. Jokaista nuorta tulee kohdella ja arvostaa yksilönä ja kysymykseen annettavan vastauksen on oltava yksilöllinen. On myös tärkeää, että palvelut ovat maksuttomia ja tietoa annetaan nuoren yksityisyyttä kunnioitten. (Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet, 2004; Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet, 2009, ovat tässä kirjassa liitteenä.)

OPASTUKSESTA SÄHKÖISIIN PALVELUIHIN

Työmuodon palveluista tunnetumpia, ja myös vanhimpia ovat nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden fyysiset palvelukeskukset ja -pisteet. Jo 1950-luvulla Suomessa perustettiin opastus- ja tiedotustoimistoja Helsingissä ja Turussa maalta kaupunkiin muuttaneille nuorille. Näissä opastustoimistoissa sen ajan nuorisolle annettiin tietoa muun muassa vuokra-asunnoista ja työpaikoista. Palveluiden lähtökohdat ovat olleet silloin samansuuntaiset kuin nykyäänkin; nuorten tiedontarpeiden kohtaaminen ja laadukkaan ohjauksen, neuvonnan ja tuen tarjoaminen. Välineet ja menetelmät ovat kuitenkin vaihdelleet ja muuttuneet vuosien saatossa. Paljon erilaisia kokeiluja ja pilotteja on toteutettu, jotta parhaat tavat ja työmenetelmät on löydetty. Silti voidaan todeta, että nuorten tiedontarve heitä koskevista asioista ei ole kadonnut, sitä vastoin kysymysten aihealueet ovat lisääntyneet. Muutosta on tapahtunut jonkin verran myös siinä, että ongelmalähtöisyydestä on siirrytty enemmän ennalta ehkäisevään työotteeseen. Nuorille halutaan tarjota mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tietoa valinnanmahdollisuuksista, jotta he voivat niitä käyttää ja soveltaa oman elämänsä ratkaisuihin. (Heikkinen, 2010,19.)

Iskulause ”*Mennään sinne missä nuoretkin ovat*”, on pitänyt paikkansa myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

Opastustoimistoista tehtiin muuttajille paikka, jossa sai tietoa kaupungin toiminnasta. Tämä oli tärkeää siksi, että millään kaupungin elimellä ei tuolloin ollut kokonaisvaltaista vastuuta maalta muuttaneista nuorista. Vapaa-ajanviettomahdollisuuksista tiedottaminen nähtiin ensi alkuun erittäin tärkeäksi, mutta pian huomattiin, että asunto-, työnsaanti-, ja opiskelumahdollisuudet kiinnostivat nuoria enemmän. Kaikella tällä toiminnalla haluttiin edistää sopeutumista, jotta yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteilta vältyttäisiin. (Heikkinen, 2006).

On siis menty rautatie- ja linja-autoasemille, kouluihin ja kerhoihin, sinne missä nuoretkin ovat olleet. Joskus on menty jopa paikkoihin, joita ei ole vielä ollut olemassa! Tällä tarkoitetaan sitä, että verkossa oltiin jo ennen internetiä. Esimerkkinä on verkkoperustaisen nuorisotyön käsitteen alle hyvin sopiva *videotex*-pohjainen sähköinen viestintäväline eli *Nuorisotietopankki*. Valtakunnallinen Nuorisotietopankki oli järjestelmä, jonka idea haettiin ranskalaisesta *Infotel*-järjestelmästä. Ranskassa oli järjestelmään perustuva kansalaisille suunnattu sähköinen tiedotuspalvelujärjestelmä. Kansalaiskasvatuksen keskus perusti Nuorisotietopankin Suomeen vuonna 1987. Ensimmäinen idea tästä palvelusta saatiin ERYICA (*European Youth*

Information and Counselling Agency) verkoston ranskalaisilta jäseniltä. Nuorisotietopankista sai tietoa useista eri aihealueista, minkä lisäksi se tarjosi nuorille mahdollisuuden osallistua tiedotusprosessiin sen vuorovaikutuksellisilla kanavilla (Heikkinen, 2010, 60).

Tämän päivän näkökulmasta tarkasteltuna Nuorisotietopankki järjestelmänä oli kömpelö, mutta kömpelyydestään huolimatta se oli merkittävä virstapylväs työmuodon verkkoperustaisen palvelun kehittämiseksi. Tästä kokeilusta, jota opetusministeriö rahoitti, jäi kytämään unelma verkkoperustaisesta nuorille suunnatusta tieto- ja neuvontapalvelusta.

INTERNETIN MAHDOLLISUUDET HUOMATTIIN

Näinkin varhaisesta internetin esiasteesta kuin edellisessä kappaleessa mainittu Nuorisotietopankki kunnat siirtyivät 1990-luvulla pikkuhiljaa toteuttamaan verkkoperustaisia nuorten tieto- ja neuvontapalveluita internetiin. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta haluttiin tehostaa, ja internet nähtiin tiedon välittämisen uutena mahdollisuutena ja sen tuomat mahdollisuudet haluttiin hyödyntää. Silloisilla työntekijöillä syntyi nopeasti ymmärrys siitä, että internet tulee olemaan nuorten suosima väline. Työntekijöiden keskuudessa ei esiintynyt muutostavastarintaa vaan lähtökohtaisesti internet otettiin vastaan positiivisesti ja nähtiin työmuodolle mahdollisuutena. Suomalaisten nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden myönteinen asenne ja välineen nopea omaksuminen nostivat suomalaiset työntekijät nopeasti malliesimerkeiksi nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisissa verkostoissa, missä tietoteknistä taitoa ja ymmärrystä kaivattiin ja arvostettiin.

Useassa kunnassa nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla oli omat www-sivut ja myös kansallinen *Pulmakulman* kysy-vastaus-palvelu perustettiin Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry:n ylläpitämään internetissä toimineeseen Nuorisotietopankkiin 1990-luvun puolivälissä. Pulmakulmaan vastasivat eri puolilla Suomea nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työntekijöiden lisäksi eri alojen asiantuntijat. Tällä asenteella ja mukaan heittäytymisellä nuorisotyöntekijät loivat hyvän pohjan tulevalle suhtautumiselle ja haltuunotolle verkkoperustaisille nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluille.

NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN KASVATUKSELLISET TAVOITTEET

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toiminnan lähtökohtana on eurooppalaisten periaatteiden lisäksi lapsen ja nuoren oikeus tiedonsaantiin, jotka ilmaistaan ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, lapsen oikeuksien julistuksessa ja Euroopan ihmisoikeus- ja perusvapaussovimuksessa. Suomen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden verkosto on huomionnut työssään myös Euroopan unionin nuorisostrategian 2010–2018 -ehdotuksen, jossa tavoitteena on parantaa nuorisoa koskevan tiedon saatavuutta ja levittää tietoa kaikkia mahdollisia kanavia käyttäen paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla.

Ilolla voidaan todeta, että vuonna 2010 nuorten tieto- ja neuvontapalveluja toteutetaan 271 kunnassa. Nämä palvelut sisältävät 144 pistettä tai keskusta, jotka sijaitsevat nuorisotiloilla, kirjastoissa ja kouluilla tai itsenäisinä palvelupisteinä. Lisäksi yksittäiset kunnat ja sitä laajemmat alueet ylläpitävät 36 verkkoperustaista palvelua. Tämä luku ei sisällä kuntien nuorisotoimien ulkoisen tiedottamisen www-sivuja. Suuntaa antavien käyttäjämäärien

perusteella voidaan päätellä, että palveluille on ollut käyttöä. Tehdyn käyttäjämääräkyselyn perusteella verkkoperustaisissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa oli yksittäisiä käyttäjiä lähes 1 200 000.

Työmuodon eurooppalaisissa suosituksiin on kirjattu, että palveluiden tulee perustua nuorten tiedon tarpeeseen. Nämä tiedontarpeet tulee myös aika ajoin todeta ja sen vuoksi suunnitteilla oleville ja jo olemassa oleville palveluille suositellaan toteutettavaksi nuorille kohdistettu tiedontarve- sekä asiakaspalautekyselyitä ja käyttäjätutkimuksia.

NUORILLE TIEDOTTAMINEN

On olennaista tarkastella työmuodossa käytettävien tiedottamisen, ohjauksen ja neuvonnan käsitteitä myös suhteessa verkkoperustaiseen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. **Jussi Onnismaa** (2007) on teoksessaan *Ohjaus- ja neuvontatyö* tarkastellut tiedottamisen, ohjauksen ja neuvonnan tehtävää, suhdetta tietoon, ohjattavan ja ammattilaisen rooleja sekä keskustelun kulkua.

Usein tiedottaminen käsitetään yksipuolisena tiedonvälityksenä organisaatiolta sidosryhmille (Juholin, 2001, 301). Onnismaan mukaan tiedottamisen tehtävä on antaa asiakkaalle hänen tarvitsemiaan tietoja. Keskustelu rakentuu asiakkaan kysymyksestä ja työntekijän vastauksesta. Asiakas on hakemassa itselleen puuttuvaa tietoa ja käyttää saadun tiedon hyväkseen. Ammattilaisen rooli on antaa asiakkaalle hänen haluamansa tieto ja huolehtia tietojen oikeellisuudesta ja riittävydestä (Onnismaa, 2007, 28). Nuorten tieto- ja neuvontatyössä, tapahtui se kasvokkain tai verkkoperustaisena palveluna, tiedottamiseen tulee ottaa syvempi asiakaslähtöinen lähestymistapa. Tässä tapauksessa tiedottaminen kohdennetaan erityisesti nuorille, jolloin tulee käyttää nuorten suosimien välineitä ja menetelmiä. Se että käytetään nuorille kohdennettua ja räätälöityä sisältöä ja sisällön tuotantoa, vahvasti suositellen myös niin, että nuoret ovat itse olleet mukana sisällöntuotannossa, on ominaista nuorten tieto- ja neuvontatyössä tehtävässä tiedottamisessa.

OHJAUS JA NEUVONTA

Ohjauksessa⁴ ja neuvonnassa⁵ mennään tiedottamista syvemmälle ja lähemmäksi nuorta asiakasta. Ohjauksen tehtävä on edistää keskustelemalla nuoren kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Neuvonnan tehtävä on neuvoa nuorelle hänelle sopivia toimintatapoja, joiden käytöstä nuori aina viime kädessä tekee itse päätöksen. Ohjauksessa korostetaan tulkinnanvaraisuutta ja monia toimintamahdollisuuksia, kun taas neuvonnassa neuvot perustuvat enemmän asiantuntijatietoon. Eroavaisuus ohjauksen ja neuvonnan välillä on ohjattavan asiakkaan rooli. Ohjaustilanteessa ohjattava itse osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ja ongelmien ratkaisemiseen. Hänen tavoitteensa sekä tulkintansa ovat työskentelyn lähtökohtina. Neuvontatilanteessa asiakas odottaa saavansa ongelmaansa neuvoja asiantuntijalta, asiakas on neuvon pyytäjä ja vastaanottaja. Sekä ohjaus että neuvontatilanteessa asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita ja päättävät, kuinka saamansa ohjauksen tai neuvon perusteella etenevät tilanteessa. (Onnismaa, 2007, 28.) Tätä oman elämänsä asiantuntijuutta korostetaan myös nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Nuori on oman asiansa päämies ja häntä

autetaan, tuetaan ottamaan vastuuta omista ratkaisuksistaan ja toimimaan omien asioidensa hyväksi.

Neuvontatilanteissa neuvot perustuvat asiantuntijatietoon, jossa työntekijä on asiantuntija eri toimintavaihtoehtojen arvioinnissa. Tämä ei kuitenkaan johda siihen, että työntekijä olisi kaikkien asioiden asiantuntija. Asiantuntijuus perustuu siihen, että työntekijä tietää puheena olevasta asiasta enemmän kuin asiakas. Se perustuu myös siihen, että työntekijällä on osaamista ja välineitä antaa asiakkaalle tietoa, ohjausta ja neuvoa myös siihen miten toimia. Työntekijän tehtävä on varmistaa, että neuvot ovat asiantuntevia ja ymmärrettäviä sekä helposti asiakkaan tilanteeseen hyödynnettävissä. (Onnismaa, 2007, 28.) Verkkoperustaisissa nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa tämä näkyy erityisesti siinä, että nuorille annettavat neuvot ja ohjeet ovat oikeita, tarkastettuja ja ajantasaisia. Neuvojen tulee ohjata nuori oikean asiantuntijan luokse.

Verkkoperustaisissa nuorten tieto- ja neuvontatyössä pätevät siis nämä samat asiantuntijuuden piirteet, joita Onnismaa esittelee kirjassaan. Uusien tietoteknisten välineiden hallinta, erilaisten sähköisten tietokantojen ja -lähteiden hyvä tuntemus korostuvat verkkoperustaista nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdessä, samoin kirjallisen viestinnän hyvä osaaminen. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta ovat käsitteinä yhdenvertaisia välineestä tai toimintaympäristöstä huolimatta. Välineet ja ympäristö voivat kuitenkin vaikuttaa työn luonteeseen ja tuoda siihen joitakin erityispiirteitä tarkasteltavaksi, muun muassa eettistä pohdintaa.

AMMATILLISTA YHTEISÖLLISYYTTÄ JA VERKOSTOITUMISTA

Nuorten tieto- ja neuvontatyössä kunnat ovat toteuttaneet erityisesti ennen vuotta 2006 omia verkkoperustaisia palveluja nuorille. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kansallinen koordinaatio- ja kehittämiskeskus perustettiin opetus- ja kulttuuriministeriön toimesta vuonna 2006. Vuosina 1987–1997 työmuodon kansallisesta koordinoinnista vastasi Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi ry. (Timonen-Verma & Fedotoff, 2003). Suomessa ei vuosina 1998–2006 varsinaisesti ollut työmuodolle koordinoivaa tai kehittävää tahoa. Näinä vuosina kunnat ja seutukunnat toimivat ilman koordinoitua näiden palvelujen osalta, joten kritiikkiä on tullut erityisesti runsaasta määrästä nuorille suunnattuja verkkoperustaisia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Palveluja toteutettiin sen hetkisten tarpeiden ja ”uusien tuulien mukaisesti”. Vuoropuhelua kuitenkin käytiin aktiivisesti olosuhteista huolimatta. Välineet, eivätkä henkilöresurssitkaan mahdollistaneet laajempaa tai kokonaisvaltaisempaa ratkaisua.

Erityispiirteenä suomalaisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä ovat kuntien suhteellisen pienet asukasmäärät, pitkät välimatkat ja syrjäseudulla kaukana muista nuorille suunnatuista palveluista asuvat nuoret. Muun muassa näistä syistä tieto- ja neuvontapalvelujen tuottajat ovat lähteneet kehittämään paikallisia ja seudullisia vuorovaikutteisia verkkopalveluita. Kyseiset verkkopalvelut sisältävät myös staattisempaa tietoa eri aihealueista. Yhdistämällä resurssit ja keskittämällä palveluja seudullisesti ja maakunnallisesti kattavia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja on voitu tarjota laadukkaasti myös verkossa.

Tästä hajanaisuudesta huolimatta suomalaiset verkkoperustaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat olleet eurooppalaisittain tarkasteltuna edelläkävijöitä. Vuodesta 1989 lähtien suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa työskentelevät ovat olleet aktiivisesti mu-

kana eurooppalaisessa alan ammattilaisten verkostossa. Aktiiviset työntekijät ovat toimineet kouluttajina ja asiantuntijoina eurooppalaisissa työryhmissä, koulutuksissa ja seminaareissa. Tämä aktiivisuus on pysynyt ja-erityisenä painopisteenä tällä hetkellä on nuorten nettiturvallisuus, tiedon ja ohjauksen laatu verkkopalveluissa sekä medialukutaito.

Vuoden 2006 jälkeen tilanne on kehittynyt ja verkkoperustaisia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja on suunniteltu ja kehitetty kokonaisvaltaisemmin. Työn alla on kansallinen verkkoperustainen palvelu, joka kokoaa olemassa olevat verkkoperustaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut yhteen ja parantaa nuorille suunnatun ohjauksen, neuvonnan ja nuorisotiedotuksen laatua ja saatavuutta. Koordinoidusti verkostoituen pystytään hyödyntämään olemassa olevat resurssit paremmin ja päästään kustannustehokkaampaan ratkaisuun muun muassa yhteisöllisen sisällöntuotannon keinoin. Yhteisöllinen sisällöntuotanto ja monialainen verkostoituminen ovat palvelun keskeisiä teemoja. Palvelun valmistumisen myötä myös alueellisten palveluiden markkinointi kansallisesti on helpompaa, sillä resurssit voidaan keskittää yhden tuotteen markkinointiin. Alueelliset palvelut tulevat säilymään, mutta kunnissa resurssit voidaan sisällöntuotannon sijaan kohdentaa nuorten kohtaamiseen kasvokkain tai verkkoperustaisissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

KANSALLINEN KOORDINAATIO TYÖMUODOLLE

Merkittävä muutos palvelujen kehittämiselle tapahtui siis vuonna 2006. Kansallinen nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden koordinaatio- ja kehittämiskeskus on toiminut Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskuksen alaisuudessa vuodesta 2006 opetus- ja kulttuuriministeriön osoittamana asiantuntija- ja tukipalveluna kunnille ja järjestöille. Alusta alkaen keskus on saanut vuosittaisen toiminta-avustuksen ministeriöstä. Syksyllä 2010 opetus- ja kulttuuriministeriö teki periaatepäätöksen valtakunnallisesta nuorisotyön palvelu- ja kehittämiskeskuksrakenteesta. Keskukseen tehtävänä on nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tasa-arvoisen saatavuuden toteuttaminen ja palvelun kehittäminen eri välineitä ja menetelmiä hyödyntäen Suomessa. Tehtävä sisältää myös verkossa tehtävät nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ja niiden kehittämisen. Kunnilla on kuitenkin tästä huolimatta täysin itsenäinen asema palvelujen toteuttamiselle ja kehittämiselle. Keskus kehittää ja toteuttaa yhdessä kuntien kanssa uusia välineitä ja menetelmiä sekä järjestää muun muassa tarvittavaa koulutusta.

VERKKOPERUSTAISEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN ASETTAMAT VAATIMUKSET TYÖNTEKIJÖILLE

Ohjaamisen, tiedottamisen ja neuvonnan lisäksi verkkoperustaisissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuorille tuotetaan erilaisia tietosisältöjä. Ne käsittelevät nuorten elämää koskevia aihealueita ja toimivat eräänlaisina pysyvinä tietolähteinä. Näiden tietosisältöjen tuottaminen on haastavaa. Kaikesta tarjolla olevasta tiedosta työntekijä joutuu käsittelemään ja poimimaan olennaisen, nuorille käyttökelpoisen ja helposti sovellettavan oikean tiedon. Tiedon hallinta, sen käsittely, omaksuminen ja auki kirjoittaminen eivät ole välttämättä niitä taitoja, joita nuorisotyön ammatillisessa koulutuksessa on opittu. Tulevaisuudessa tähän haasteeseen pitää pystyä vastaamaan yhä paremmin.

Erilaisissa koulutustilaisuuksissa kohtaamamme nuorisotyöntekijät ovat pääsääntöisesti todenneet riittämättömät taitonsa ja osaamisensa työskennellä erilaisissa verkkoympäristöissä nuorten kanssa. Tietämys verkon yhteisöpalveluiden tarjoamista mahdollisuuksista ei ole riittävää, eivätkä tekniset valmiudet ole ajan tasalla työskentelyyn verkkoympäristössä. Myös reaaliaikaiselle kohtaamiselle verkossa on epävarmuutta. Nuorille suunnattujen verkkoperustaisten palvelujen määrä, laatu tai saavutettavuus ei tule olla kiinni siitä, että työntekijöillä ei ole riittäviä valmiuksia ja osaamista verkossa tehtävään työhön. Pelkkä sosiaalisen median eri areenoiden ja foorumien tuntemus ei riitä, vaan tarvitaan syvempää ymmärrystä digitaalisten toimintaympäristöjen ja -kulttuurien merkityksestä ja vaikuttavuudesta yksilön ja yhteisöjen toimintaan. Keskittyminen pelkästään välineisiin estää näkemästä syvemmälle työn kasvatuksellisiin tavoitteisiin.

Nuorten tieto- ja neuvontatyö Suomessa perustuu ammattitaitoiseen tietoon, ohjaukseen ja neuvontaan erilaisissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä. Nuoria tiedotetaan eri kanavia ja menetelmiä käyttäen, ja henkilökohtaista ohjausta järjestetään lähipalveluna palvelupisteissä sekä erilaisissa verkkoperustaisissa palveluissa. Nuorten osallistumista, vaikuttamista ja kuulemistuetaan ja heille mahdollistetaan tila sisällöntuottajina ja aktiivisina palveluiden kehittäjinä sekä palvelun laadun arvioijina.

VERKKOPERUSTAISET TIETO- JA NEUVONTAPALVELUT JAKAUTUVAT VIIVEELLISIIN JA REAALIAIKAISIIN PALVELUIHIN

Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön välineet ja kanavat ovat viime vuosina monipuolistuneet. Verkkosivujen rinnalle ovat tulleet sosiaalisen median mahdollisuudet, ja niiden kautta laajeneva ja monipuolistuva palveluiden ja toimijoiden kenttä.

Verkkoperustaisissa palveluissa nuorilta, nuorten vanhemmilta tai muutoin nuoren elämää lähellä olevilta henkilöiltä tulevat kysymykset lähetetään tällä hetkellä pääsääntöisesti viiveellisiin kysy-vastaa-palveluihin. Muutamat palvelut tarjoavat myös reaaliajassa tapahtuvaa keskustelua. Kysy-vastaa-palveluissa, esimerkiksi seutukunnallisten ja alueellisten palveluiden Pulmakulmissa, nuorten esittämiin kysymyksiin vastataan palvelusta riippuen viimeistään viiden arkipäivän sisällä. Kysymys ja vastaus näkyvät yleensä Pulmakulma-palstalla. Joissakin palveluissa kysymystä lähettäessä on mahdollisuus pyytää, ettei kysymystä ja vastausta julkaista verkossa, vaan vastaus lähetetään suoraan sähköpostitse. Kysy-vastaa-palstoilla muilla palstan lukijoilla on yleensä mahdollisuus kommentoida ja näin jakaa omia kokemuksiaan aiheeseen liittyen.

Kysy-vastaa-palstalla nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä arvioi kysymyksen luonteen, aiheen ja oman ammatillisen kokemuksen perusteella, millaisen lähestymistavan, ohjaavan vai neuvovan, hän ottaa vastaamisessaan. Työntekijä joutuu mahdollisesti toimimaan tilanteessa, jossa hän ei voi esittää kysyjälle tarkentavia kysymyksiä. Haastavaa tällaisissa palveluissa on se, ettei tiedossa ole aina kysyjän sukupuolta, ikää, asuinpaikkakuntaa tai kaupunginosaa. Vastaus täytyy kuitenkin muotoilla siten, että asiakas saa riittävästi tietoa ja pystyy päättämään jatkosta.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa työskentelevien keskuudessa pohdintaa on herättänyt se, eroavatko verkkoperustaiset ja kasvokkain tapahtuvat palvelut toisistaan ja miten. Vuonna 2010 kansallisen koordinaatio- ja kehittämiskeskuksen järjestämällä vuosittaiselle

nuorten tieto- ja neuvontatyön peruskurssille osallistuneet pohtivat, ovatko kasvokkain tapahtuvat tilanteet jossain määrin haastavampia kuin viiveellisissä verkkopalveluissa tapahtuvat nuorten yhteydenotot. Osallistujat totesivat, että haasteena on erityisesti se, että työntekijä joutuu välittömään vuorovaikutustilanteeseen nuoren asioidessa paikan päällä. Ohjaustilanne käynnistyy välittömästi ja pienikin epävarmuus aihealueeseen tai tilanteeseen liittyen voi aiheuttaa nuorella jännitystä tai epäröintiä asiansa esittämiseksi. Työntekijän valmiudet, osaaminen ja ammattitaito ovat heti pelissä, eikä ammatillista tukiverkostoa ole aina saatavilla. Viiveellä toimiva verkkoperustainen palvelu antaa jossakin määrin ”armoa”, sillä se mahdollistaa työntekijälle aikaa pohtia vastausta. Viiveellä tapahtuvassa palvelussa ei välttämättä ole ulkoisia, häiritseviä tekijöitä, jotka vaikuttaisivat haitallisesti työntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen. Peruskurssin osallistujien kanssa keskusteluissa esille nousi myös se, että verkkoperustainen palvelu, viiveellinen tai reaaliaikainen, mahdollistaa arkaluontoistenkin asioiden kysymisen. Tämä korostuu erityisesti pienillä paikkakunnilla, joissa ”kaikki tuntevat toisensa” ja asiointi paikanpäällä voi olla yksityisyyden suojan turvaamiseksi vaikeampaa.

REAALIAIKAINEN PALVELU HAASTAA TYÖNTEKIJÄN

Reaaliaikaiset tieto- ja neuvontapalvelut voivat olla esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän kahdenkeskiset chat-keskusteluun pohjautuvia palveluita, joita on toteutettu useimpien verkkoperustaisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden yhteyteen. Kokemukset kahdenkeskisistä keskusteluista ovat olleet rohkaisevia. Näissä tilanteissa syntyy helposti hyvä vuorovaikutus ja ohjaava työote on voitu ottaa työskentelyn lähtökohdaksi. Tällaisessa keskustelussa ohjattava itse osallistuu myös aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Työntekijä voi siten vahvistaa ohjattavan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista. Rajoittavana tekijänä reaaliaikaisten verkkopalveluiden tarjoamisessa on usein resurssien rajallisuus ja palvelun organisointi. Reaaliaikaiselle verkkopalvelulle tulee olla selkeät aukioloajat ja se sitoo tiettyinä ajankohtina aina henkilöstö- ja tilaresursseja. Myös tarvittava tietotekninen laitevalmius tulee olla käytettävissä.

Reaaliaikaisissa palveluissa on koettu haasteelliseksi hätätilanteessa olevan nuoren kohtaaminen, tukeminen ja auttaminen. Työntekijän kokemus, ammattitaito ja sovitut toimintamallit, sekä nuorille suunnattujen tuki- ja kriisipalvelujen hyvä tunteminen edesauttavat tilanteen haltuunottoa ja purkamista. Myös se, että käytettävissä on tuki- ja kriisityöskentelyyn perehtyneitä asiantuntijoita, nopeuttaa nuoren avun saantia. Hätä- ja kriisitilanteet ovat aina tapauskohtaisia, ja riippuvaisia siitä, mitä tietoja nuori antaa työntekijälle tilanteen kartoittamiseksi. Työntekijän on hyvä tehdä tarkistus- ja tunnustelukysymyksiä tilanteen aitouden ja vakavuuden selvittämiseksi, esimerkiksi missä nuori on, onko muita paikalla, millainen nuoren mielentila on ja onko lähistöllä aikuisia.

Tavoitteena on tarjota nuorelle henkistä tukea ja luottamusta, neuvoja asian eteenpäin selvittämiseksi sekä ohjata nuorta tilanteeseen parhaiten sopivan auttavan tahon luo. Hätä- ja kriisitilanteiden selvittäminen on työntekijöille haastavaa ja henkisesti raskasta. Tieto ja varmuus siitä, onko nuori toiminut saamiensa tietojen perusteella, jäävät usein saamatta ja huoli nuoresta voi painaa mieltä pitkään. On tärkeää, että työntekijöille on järjestetty mahdollisuus tapausten purkuun esimerkiksi säännöllisen työnohjauksen avulla. Myös

työyhteisössä tapahtuva vertaispohdiskelu nuorten kysymyksiin ja tapauksiin liittyen on tarpeellista. Myös laadukas ja säännöllinen koulutus työntekijöille takaa kohtaamisen laadun ja tukee työntekijöiden jaksamista.

MITÄ ON LAATU VERKKOPERUSTAISessa NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖSSÄ?

Verkkoperustaisessa ohjauksessa ja neuvonnassa laadun varmistaminen asettaa omat haasteensa. Tämä korostuu erityisesti, jos nuorten kysymyksiin vastaajia on useampia, eikä yhteisiä vastaamiselle laadittuja periaatteita ole tai niitä ei tunneta. Esimerkkinä voidaan pitää tapausta, jossa toisen työntekijän mielestä vastaukseksi riittää netistä poimittu linkki ilman lisätietoa, sitä vastoin työntekijä hakee tiedon useasta lähteestä, tarkistaa lähteen oikeellisuuden, kokoaa lähteiden perusteella luotettavan ja monipuolisen vastauksen nuoren esittämään kysymykseen sekä ohjaa nuoren kysyjän selkeästi aiheeseen liittyvän erityisasiantuntijan luo, jos tarpeellista. Kumpi vastaus on laadukkaampi ja mikä on oikea taho laadun arvioimiseksi?

Yleisenä periaatteena voidaan todeta, että laadun arvioi kysymyksen asettaja eli tässä tapauksessa nuori. On syytä kuitenkin pohtia, osaako nuori vaatia riittävästi tietoa ja osaako työntekijä sitä nuorelle riittävästi tarjota ilman, että nuori sitä erikseen kysy. Verkkoperustaisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tavoitteena on nuorten kasvatuksellinen ohjaus ja sosiaalinen vahvistaminen. Laatua voidaan mitata myös sillä, millä tavalla nuorelle annettu neuvonta ja ohjaus tukevat näitä päämääriä.

Huoli verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön laadusta on ollut yksi lähtökohdista, kun nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalainen kattojärjestö ERYICA (*The European Youth Information and Counseling Agency*) aloitti verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteiden laatimisen. Periaatteet ohjaavat työtä yleisesti verkkoperustaisten palveluiden perustamisessa ja ylläpidossa, eivät niinkään anna yksityiskohtaisia ohjeita esimerkiksi verkon välityksellä tapahtuvasta ohjauksesta tai neuvonnasta. Silti niitä voidaan käyttää työn laadullisena ohjenuorana nuorten tieto- ja neuvontatyötä verkossa toteutettaessa. (Lisää aiheesta Ilmo Jokisen artikkelissa *Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita*.)

KANSALLINEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN VERKKOPALVELU

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kansallisen koordinaatio- ja kehittämiskeskus käynnisti vuonna 2009 nuorten tieto- ja neuvontatyön valtakunnallisen verkkopalvelun kehittämistyön. Lähtökohdistaan kehittämistyölle oli verkoston viesti yhteisen sisällöntuotannon tarpeellisuudesta sekä resurssien yhdistämisestä. Palveluiden näkyvyyden ja tunnettuuden lisäämisestä yhteisten sivujen ja markkinointikampanjoiden muodossa olivat myös lähtökohtia. Ideoinnin ja lukuisten keskustelujen jälkeen verkkopalvelun kehitystyössä edettiin huomattavasti laajempaan kokonaisuuteen kuin alkuperäinen idea oli. Näin laajan kehittämishankkeen suunnittelu, toteutus ja erityisesti aikataulutus vaativat paljon resursseja, jotta se toteutuessaan vastaa parhaalla mahdollisella tavalla nuorten, ammattilaisten ja uudenlaisten yhteisöisten toimintaympäristöjen tiedontarpeita.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön valtakunnallinen verkkopalvelu sisältää osiot nuorille ja ammattilaisille. Nuoren näkökulmasta tärkeintä kehittämistyössä on ollut, että palvelusta

nuori tulee löytämään helposti paikalliset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, olivat ne sitten fyysisiä palvelupisteitä tai verkossa toimivia paikallisia tai alueellisia verkkopalveluja. Ammattilaiselle verkkopalvelu tarjoaa avoimen sekä suljetun toimintaympäristön, jotka koostuvat molemmat nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisille suunnattuja työvälineitä eri tarkoituksiin. Nuorelle ja ammattilaiselle yhteinen alue tulee olemaan valtakunnallinen Pulmakulma, johon kootaan yhteen kaikki paikalliset kysy-vastaa-palvelut. Palvelu tulee mahdollistamaan myös yhteisen sisällöntuotannon ja -jakamisen nuorten tieto- ja neuvontatyön eri verkkopalveluihin. Kehittämishankkeen kautta kaikille palveluille tarjotaan käyttöön yhteinen julkaisujärjestelmä, jonka avulla myös vanhentuneet verkkoperustaiset palvelut voivat hyödyntää uusinta tekniikkaa.

TULEVAISUUDEN POHDINTAA, NÄKÖKULMAA

Facebookin fanisivut eivät ainoana välineenä käytettynä täytä nuorten tieto- ja neuvontatyön kriteereitä laadukkaasta nuorille tiedottamisesta, ohjauksesta ja neuvonnasta. Sosiaalisen median palveluja voidaan käyttää tukemaan nuorten tieto- ja neuvontatyössä tehtävää tiedottamista. On tärkeää, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tuottamisessa huomioidaan myös lähipalveluna toteutetut palvelupisteet. Osa nuorten tieto- ja neuvontapalvelutuottajista on kehittänyt usein yhdessä nuorten kanssa uudenlaisia lähestymistapoja nuorten neuvontaan ja ohjaukseen. Näitä palveluja täydentävät hyvin verkkoperustaiset palvelut, joiden välityksellä ohjauksen ja neuvonnan palvelut ovat myös syrjäseudulle asuvien nuorten tavoitettavissa. Lisäksi niitä voivat käyttää nuoret, jotka jonkin rajoitteen takia eivät voi käyttää lähipalvelua. Heille verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat merkittäviä tiedon ja tuen lähteitä.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden saavutettavuus kattaa jo melko hyvin maantieteellisesti Suomen laidasta laitaan ja erityisesti verkkoperustaiset palvelut sekä sosiaalisen median hyödyntäminen ovat parantaneet niiden saavutettavuutta. Jonkin verran alueellista epätasapainon kasvua palveluiden osalta on nähtävissä ja valitettavasti myös kasvokkain tapahtuvan palveluiden osittaista vähenemistä. Perusteluissa on käytetty internetin kattavuutta ja saavutettavuutta kaikille nuorille sekä resurssien vähyyttä. Kansallisen koordinaation ja kehittämisen näkökulmasta kysymys on usein enemmän asenteesta ja ammatillisesta osaamisesta kuin raha- tai henkilöresursseista, sillä opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää vuosittain avustusta useille kymmenille työmuodon kehittämishankkeille.

Tulevaisuuden kannalta verkkoperustaisen palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa ovat avainasemassa monialainen ja moniammatillinen yhteistyö. Myös monet järjestöt tarjoavat nuorille verkkoperustaisia nuorten tieto- ja neuvontapalveluita, joten mahdollisten päällekkäisyyksien ja jopa ylitarjonnan vuoksi keskinäinen vuoropuhelu on tärkeää ja välttämätöntä.

Tarpeellisten lisäpalvelujen kehittäminen, niin lähipalveluissa kuin verkkopalveluissakin, on palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden vuoksi tärkeää. Tulevaisuuden teknologista kehittymistä ja sen tarjoamia mahdollisuuksia on mahdotonta ennustaa, mutta todennäköistä on, että verkko- ja mobiilipalveluiden suhteen avautuu monia uusia mahdollisuuksia. Vaikka yhteiskunnassa odotetaan myös nuorilta nopeaa omaksumiskykyä, monimutkaisten ongelmien ratkaisutaitoja, kykyä itsenäiseen tiedonhankintaan ja mediakriittisyyttä, on palveluita suunniteltaessa ja toteuttaessa muistettava niiden asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutteisuus. Kasvava alueellinen ja sosiaalinen eriarvoisuus haastaa nuorten parissa työskentelevät uudenlaisten ammatillisten taitojen hankkimiseen ja nopeaan reagointiin yhteiskunnallisiin muutoksiin. (Hoikkala & Sell, 2007, 424.)

Tekeillä olevassa nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallisessa verkkopalvelussa kansalliset tietosisällöt kootaan ja tuotetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, tällöin esimerkiksi paikalliset palvelut vastaavat paikallisen tason tietosisältöjen tuottamisesta. Näin voidaan keskittää resursseja enemmän tiedon laatuun ja vapauttaa paikallisten nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden työntekijöiden aikaa nuorten kohtaamiseen verkossa tai kasvokkain. Kansallisesta näkökulmasta uusi palvelu tulee mitä toden näköisemmin ohjaamaan kansallista hankerahoitusta nuorten osallistumisen tukemiseen palvelujen suunnittelussa ja laadun kehittämisessä.

VIITTEET

- 1 Nuorten tieto- ja neuvontatyö: palvelumuoto, jolla annetaan nuorille ammatitaitoista apua, tukea ja tietoa erilaisissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä on kyse toisaalta siitä, että nuoret voivat itse halutessaan ratkaista omia ongelmiansa erilaisten välineiden (esitteet, oppaat, internet) avulla. Toisaalta kyse on nuoren henkilökohtaisesta ohjauksesta tai neuvonnasta (kahdenkeskiset neuvottelut, puhelinkeskustelut). (European Youth Information Charter, 2004.) Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat nuorisolain mukaan yksi kunnallisen nuorisotyön tavoitteellinen peruspalvelu.
- 2 Tiedottaminen: tiedottaessa asiakkaalle annetaan hänen tarvitsemiaan tietoja. Tarvittava tieto koostuu tosiasioista. Asiakas itse hakee itselleen puuttuvaa tietoa ja hän on tiedon vastaanottaja. Asiakas myös käyttää tiedon hyväkseen. Työntekijän rooli tiedottamisessa on antaa asiakkaalle hänen haluamansa tieto. Työntekijä huolehtii tietojen oikeellisuudesta ja riittävydestä. Keskustelu rakentuu tavallisesti asiakkaan kysymyksestä ja työntekijän vastauksesta. Joissakin tapauksissa työntekijä tarjoaa tietoa omasta aloitteestaan. Yleensä keskustelu on lyhyt. Toisaalta oikean tiedon antaminen voi edellyttää tarkentamista, minkä vuoksi keskustelun eteneminen ja pituus vaihtelevat. (Onnismaa, 2007.)
- 3 *Nuorisolaki* (2006/72). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>. (Viitattu 21.10.2010.)
- 4 Ohjauksen tehtävä on edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä hänen haluamallaan tavalla. Ohjauksessa korostetaan asioiden tulkinnanvaraisuutta ja monia toimintamahdollisuuksia. Ohjauksessa ohjattava osallistuu aktiivisesti esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Hänen tavoitteensa ja tulkintansa ovat työskentelyn lähtökohtana. Ohjattava asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Työntekijä pyrkii keskustelussa vahvistamaan ohjattavan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista. Ohjauskeskustelu on yleensä monivaiheinen ja rakenteeltaan löyhä. Keskustelun kulkuun vaikuttavat ohjattavan tekemät aloitteet ja toisaalta työntekijän käyttämä lähestymistapa. Ohjaustehtävän läpikäyminen voi edellyttää useita keskustelukertoja. (Onnismaa, 2007.)
- 5 Neuvonnan tehtävä on neuvoa asiakkaalle sopiva toimintatapa. Asiakas odottaa saavansa ongelmaansa neuvoja asiantuntijalta. Neuvot perustuvat asiantuntijatietoon. Asiakas on neuvon pyytävä ja vastaanottaja. Asiakas itse päättää neuvon noudattamisesta. Työntekijällä on asiantuntija eri toimintavaihtoehtojen arvioinnissa. Työntekijä tietää puheena olevasta asiasta enemmän kuin asiakas. Työntekijän tehtävä on varmistaa, että neuvot ovat asiantuntevia ja ymmärrettäviä. (Onnismaa, 2007.)

LÄHTEET

- Heikkinen, Minna (2010) *Kiertokirjeistä kotisivuihin, postikorteista pikaviestimiin*. Turku: Nuorisotyön perinteen tallentaminen – Nuoperi.
- Heikkinen, Minna (toim.) (2006) *Keinut, filmit, kerhot ja tatsat – Etnologinen katse nuorisokulttuuriin*. Turku: Nuorisotyön perinteen tallentaminen – Nuoperi.
- Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) (2007) *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Juholin, Elisa (2001) *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Nuorisolaki 2006/72*. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>. (Viitattu 21.10.2010.)
- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet* (2004). <http://www.eryica.org/files/European%20Youth%20Information%20Charter%20-%20Finnish%20Version.pdf>. (Viitattu 21.10.2010.)
- Onnismä, Jussi (2007) *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Recommendation* (90) 7. http://www.eryica.org/files/Council%20of%20Europe%20-%20Recommendation%2090_7_EN.pdf. (Viitattu 21.10.2010.)
- Recommendation* 2010 (8). http://www.eryica.org/files/Recommendation%20CM_Rec%282010%298%20on%20Youth%20Information_EN.pdf. (Viitattu 21.10.2010.)
- Timonen-Verma, Päivi & Fedotoff, Jaana (toim.) (2003) *Näkökulmia nuorisotiedotus- ja neuvontatyöhön*. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.
- Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet* (2009). http://www.eryica.org/files/Principles%20for%20Online%20Youth%20Information_Finnish.pdf. (Viitattu 21.10.2010.)

Helsingin seutukunnan *Pulmakulma*

Päivi Lautaniemi, Susanna Kilappa & Laura Heikkilä

Mitä tekisin? Salsa. Raskaana(ko?) Hylkeet. Psoyar Major & otsikot. Maskeeraus. Kuntoilusta. Arpi? Pieni jalka. Ahdistus. Rauhanturvaaja. Turkistarhaus. Kirkosta eroaminen? Allergia. Virittäminen. Intistä. Ihastus! Apua kaipaava. Tukiasuntoon? Haku Englannin yliopistoihin?

Nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria löytämään luotettavaa tietoa ja tekemään päätöksiä. Palvelut pyrkivät tavoittamaan mahdollisimman laajasti nuoria käyttämällä erilaisia menetelmiä, välineitä ja toimintatapoja, jotka soveltuvat eri ryhmille ja erilaisiin tiedon tarpeisiin. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö täydentää palveluja. (ERYICA 2004, 2009)

Helsingin seutukunnan nuorisotiedotushanke avasi syksyllä 2006 Pulmakulmaan¹ nuorten kysymys ja vastaus -palstan osaksi kuntien nuorisotoimien tarjoamia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Sivustolla seutukunnan nuoriso-ohjaajat vastaavat nuorisotiedotussuosituksen sekä yhteisesti luotujen periaatteiden² mukaisesti nuorten nimettöminä jättämiin kysymyksiin viiden arkipäivän kuluessa yksilöllisesti, luotettavasti, kattavasti ja tarpeen vaatiessa eteenpäin ohjaten. Nimettömyys takaa nuorelle matalan kynnyksen palveluun ja ajan kanssa viestin kirjoittaminen mahdollistaa nuorelle oman asian tarkastelun rauhassa. Pulmakulmassa viiveellä vastaaminen mahdollistaa tiedon etsimisen nuorten moninaisiin kysymyksiin ja erikoistuneisiin tiedontarpeisiin. Sivustolla nuoret voivat myös lukea ja kommentoida jo jätettyjä kysymyksiä ja vastauksia. Palveluun jäävä oma viesti ja saatu vastaus mahdollistavat asian tarkistamisen uudelleen. Myös toisten käyttäjien viestit ja kysymykset palvelussa

auttavat nuorta hänen omassa tilanteessaan. Nuoriso-ohjaajat ovat vastuussa asiattomien viestien poistamisesta.

Jätettyjen kysymysten kirjo on valtava, mutta toisaalta samankaltaiset kysymykset toistuvat yhdeksällä eri aihealueella; vapaa-aika, ihmissuhteet, hyvinvointi, asuminen, opiskelu, maailmalle, työ, ympäristö, nuori kansalaisena. Aiempia vastauksia hyödynnetään vastaamisessa, mutta silti jokaisen nuoren kysymykseen vastataan yksilöllisesti, jotta nuori tulee kuulluksi oman asiansa kanssa. Nuoren jättämä viesti voi olla selkeä kysymys, mutta se voi olla myös kuvaus omasta elämäntilanteesta vailla selkeää kysymystä. Viestistä pyritään erittelemään kysymykset ja ne kerrataan tarvittaessa vastauksen alussa, jotta nuori näkee miten hänen kysymyksensä on ymmärretty. Kaikkiin viestin kysymyksiin vastataan ja nuoren oma pohdinta huomioidaan. Vastauksessa tuodaan esiin vaihtoehtoja ja esitetään lisäkysymyksiä nuoren oman pohdinnan tueksi. Vastausta kirjoitettaessa pyritään kannustamaan ja positiiviseen sävyyn.

Nuoriso-ohjaajan kasvatuksellinen ote tulee esiin muun muassa kysyjän iän huomioimisena sekä erilaisten valintojen seurausten pohdintaan kehottavana. Vastaamisen tukena käytetään internetin luotettavia sivustoja, omia verkostoja sekä yhteistyötahoja. Lisätiedon antamiseksi vastaukseen liitetään linkkejä, joiden toimivuus on tarkastettu. Lopuksi vastaus oikoluetaan, tarkistetaan kielioppi ja kielen selkeys. Tarpeen vaatiessa tekstiä kiteytetään. Loppuun lisätään lopputervehdys, jotta viesti on selkeästi aloitettu ja lopetettu. Kysymykset ja vastaukset ovat luettavissa Pulmakulmassa noin puoli vuotta.

VIITTEET

- 1 [Http://www.nuoret.info](http://www.nuoret.info).
- 2 [Http://www.nuoret.info/fi-FI/Nuorisotiedotus.aspx](http://www.nuoret.info/fi-FI/Nuorisotiedotus.aspx).

LÄHTEET

- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden periaatteet* (2004). [Http://www.eryica.org/files/European%20Youth%20Information%20Charter%20-%20Finnish%20Version.pdf](http://www.eryica.org/files/European%20Youth%20Information%20Charter%20-%20Finnish%20Version.pdf). (Viitattu 26.11.2010.)
- Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet* (2009). [Http://www.eryica.org/files/Principles%20for%20Online%20Youth%20Information_Finnish.pdf](http://www.eryica.org/files/Principles%20for%20Online%20Youth%20Information_Finnish.pdf). (Viitattu 26.11.2010.)

Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä

Tomi Kiilakoski & Janne Taiponen

Osallistuminen ja *osallisuus* ovat yhteiskunnallisessa keskustelussa paljon viljeltyjä käsitteitä. Niistä on sekä puhetta että puutetta. Erityisesti marginalisoitujen ryhmien osallisuus on puhuttanut. Yksi ryhmä, jolla ei ole aikuisten työmarkkinakansalaisten vahvaa asemaa, on nuoret. Lasten ja nuorten äänien kuuluminen silloin, kun heidän asioitaan suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan, on ollut kehittämisen kohteena. Tätä ovat tukeneet osallisuutta ainakin puheen tasolla arvostava asenneilmasto sekä lasten oikeuksia korostava lainsäädäntö.

Osallisuuden ja osallistumisen edistäminen on nivoutunut osaksi nuorisotoimen perustehtäviä kunnissa. Se liittyy sekä syrjäytymisen ehkäisyyn että nuorten itsenäisen toiminnan edistämiseen (Kiilakoski 2007). On hyviä syitä väittää, että osallisuuden pitäisi näkyä kaikissa nuorille suunnatuissa palveluissa, niin yksilöiden ja ryhmien tasolla, sekä kasvokkaisuudessa että välitteisessäkin vuorovaikutuksessa.

Osallisuus on aina osallisuutta jostakin suuremmasta kokonaisuudesta, ja osallistuminen on aina osallistumista johonkin toimintoon, ryhmään tai elämänmuotoon (ks. Feldmann-Wojtachnia ym. 2010, 17–18). Tästä syystä täytyy tarkastella, minkälaiseen asiaan ollaan osallistumassa. Osallistuminen verkkopalveluissa muodostaa aivan omanlaisen haasteensa. Verkon on nähty aiheuttavan vallankumouksen monella sosiaalisen elämän alueella ja muuttavan niitä tapoja, miten ihmiset toimivat keskenään. Nuorisotyö verkossa edellyttää, että vanhojen toimintatapojen oheen luodaan uusia. Emme keskity pelkästään nykymuotoiseen verkkoperustaiseen nuorisotyöhön; haluamme pohtia, millä tavoin verkko voisi tai millä tavoin sen pitäisi näkyä osallisuustyön eri muodoissa.

Väitteemme tässä kirjoituksessa on yksinkertainen. Lähtökohtamme on, että osallisuus verkossa voi tarkoittaa nykyisten *offline*-rakenteiden kääntämistä verkkoon, mutta tämä ei yksistään riitä. Pelkkä vanhojen toimintojen pukeminen uusiin hepeneisiin ei riitä muuttuneessa tilanteessa. Vaaditaan uudenlaisia osallistumisen tapoja, jotka ottavat huomioon verkon tuottamia uusia julkisuuksia ja yhteistoiminnan muotoja. Verkko muuttaa käsitystä osallisuudesta, ja muuttunut käsitys osallisuudesta voi muuntaa käsitystä siitä, mitä verkossa on tehtävä. On myös irtauduttava aikuisten hallinnoimista rakenteista ja katsottava, miten verkossa voidaan tukea nuorisotyöllisin keinoin nuorten keskinäistä vuorovaikutusta. Taustoitamme näitä perusväittämiämme sekä tutkimuksellisin että kokemuksellisin huomioin.

Tarkastelemme osallisuutta ja osallistumista verkossa tehtävän nuorisotyön eri muodoissa. Aloitamme määrittelemällä, mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta ja osallistumisesta. Vaikka käsitteiden määrittely on perustehtävä missä tahansa tieteellisessä tekstissä, on se osallisuuden ja osallistumisen suhteen erityisen tärkeää. Näitä käsitteitä käytetään likipitään holtittomasti ja niiden merkitys vaihtelee käyttöyhteyden mukaan paljon. Jatkamme katsomalla, miten erilaiset olemassa olevat osallistumisen mekanismit siirretään verkkoon. Siirrymme pohtimaan, millä tavoin verkko asettaa kyseenalaiseksi aiemmat toimintamuodot

ja pakottaa uusiin osallisuuden tapoihin. Lopuksi pohdimme kysymystä, millä tavoin verkossa voidaan tukea nuorten vertaistoimintaa nuorisotyöllisellä otteella.

KÄSITTEIDEN VIIDAKOSSA: OSALLISTUMINEN JA OSALLISUUS

Viime aikoina on alettu pohtia enenevässä määrin sitä, millä tapaa kansalaiset pystyvät vaikuttamaan heille tarjottuihin palveluihin. Poliittisena taustana tälle kehitykselle voidaan pitää EU:n vaikutusta, jossa sosiaalipolitiikan kaltaiset julkiset palvelut halutaan tuottaviksi, tehokkaiksi ja tilivelvollisiksi. Kansalaisten tulee saada vastuuta ja heidän halutaan olevan osallisia oman hyvinvointinsa toteuttamisessa. (Koskiahho 2008, 42–43.) Osallistumista palveluiden suunnitteluun voidaan perustella sekä parantuneella asiakaslähtöisyydellä että väestön vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä (Kurkinen 2003, 73–74). Lisäksi voidaan ottaa taloudellinen näkökulma. Kun taloudelliset resurssit alkavat huetua, syntyy tarve toteuttaa palveluita mahdollisimman tehokkaasti. On oltava tietoa eri ryhmien tarpeista. Halpa tapa saada tietoa on kysyä kohderyhmältä, mitä mieltä he ovat.

Jokaisen toimijuutta korostava lähtökohta on läpäissyt poliittisen puheen ja tuottanut joukon käsitteitä, joita käyttäen voidaan tarttua ilmiöihin. Kun suomalainen puhuja keskustele nuoren aktiivisesta roolista omassa elämässään, on hänellä käytössään käsitteellinen arsenaali, jossa risteilevät toisiaan lähellä olevat vaikuttamisen, aktiivisen kansalaisuuden, osallisuuden ja osallistumisen käsitteet. Usein näitä käsitteitä käytetään synonyymisesti. Niiden merkitys ei ole selkeä. Olemme päätyneet käyttämään artikkelissamme sekä käsitteitä *osallistuminen* että *osallisuus*. Ymmärrämme käsitteet seuraavalla tavalla. Osallisuuden hahmotamme käsitteenä, joka kuvaa yksilön kokemuksellista käsitystä omista mahdollisuuksistaan suhteessa siihen valta-asetelmaan, mikä hänen on mahdollista saavuttaa jossakin itseään laajemmassa kokonaisuudessa (ks. Kiilakoski 2007). Osallistumisen miellämme käsitteeksi, jolla kuvataan sitä, että yksilö pystyy jollakin tavalla olemaan mukana häntä koskevassa päätöksenteossa. Tässä jaottelussa osallisuus pitää sisällään henkilökohtaisen kokemuksen ja tunteen siitä, että on tullut otetuksi vakavasti otettavana toimijana (Gretschel 2002, 90) sekä sen, että on saanut todellista valtaa. Osallistuminen taas voi pitää sisällään passiivisiakin osallistumisen tapoja, kuten käyttäjäkyselyn täyttämistä, ilman että kokee tulleen huomioduksi tai että oppii, miten asioihin voidaan vaikuttaa ja miten niitä voidaan muuttaa (vrt. Smith 2007, 149–150). Käytämme osallisuuden ja osallistumisen käsitteitä ikään kuin jatkumolla, joka ulottuu passiivisesta roolista varsin aktiivisiin toimiin. Ehkä olennaisempaa kuin tarttua käsitteiden välisiin hienojakoisiin, mutta todellisiin, erotteluihin on nähdä niiden taustalla vaikuttava suhtautuminen: nuoria kunnioittava asenne, joka muuntuu käytännön toimiksi, joissa nuoret oppivat toimijuutta ja näkevät, että maailma ja palvelut voidaan muuttaa yhteisessä prosessissa.

Nuorisotyö on erityisasemassa, kun pohditaan nuorten osallistumista ja osallisuutta. Nuorisotyön tehtävänä on auttaa nuorta kehittymään omaksi itsekseen, sekä tukea häntä kasvussa yhteiskunnan jäseneksi, jolla on valmiudet toimia oman ja toisten hyvän edistämiseksi (Nieminen 2007). Nuorisotyön luonteeseen kuuluu lähtökohtaisesti nuorten tukeminen ja nuorten toiminnan mahdollistaminen. Nuorisotyössä pitää olla herkkyyttä luoda erilaisia, uusia, toimivia ja innovatiivisia tapoja kuunnella nuoria. Viime kädessä kysymyksenä osallisuuden ja osallistumisen suhteen on, minkälainen kuva palvelun käyttäjille muotoutuu palvelusta. Tämä taas heijastuu niihin käsityksiin, joita ihmisillä on mahdollista muovata

omasta toimijuudestaan. Ovatko he palveluiden passiivisia vastaanottajia, joilla ei ole voimaa vaikuttaa tavoitteisiin ja sisältöihin? Vai tuleeko heille olo, että palveluun voi vaikuttaa ja siitä voi tehdä itsensä näköistä ja kokoista? Näytetäänkö ihmisille, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin? Vai tuleeko heidän vain hyväksyä se, mitä heille tarjotaan?

LAPSEN OIKEUKSIEN SOPIMUS JA NUORISOLAKI

Osallistumisen ja osallisuuden edistämiseksi voidaan löytää perusteluita kuntapalveluiden järjestämisestä ja nuorisotyöstä, mutta myös esimerkiksi lainsäädännöstä ja kansainvälisistä sopimuksista sekä yleisemmistä yhteiskuntafilosofisista lähtökohdista. Ohittamaton perustekijä lasten ja nuorten osallistumisoikeuksien määrittämisessä on Yhdistyneiden Kansakuntien *Lapsen oikeuksien sopimus*. Lapsen oikeuksien sopimus on sen allekirjoittaneita valtioita poliittisesti sitova sopimus lasten ihmisoikeuksien vahvistamisesta ja kunnioittamisesta. Tällä sopimuksella on luotu myös kieli ja käsitteet, joita käyttäen lasten osallistumista on mahdollista edistää. Sopimus, joka määrittelee lapsiksi alle 18-vuotiaat, käsittää kolmenlaisia oikeuksia. Sen mukaan lapsella tulee olla oikeus turvaan, osuuteen yhteiskunnan voimavaroista sekä hänellä tulee olla oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Lasten oikeuksien sopimusten osallistumisoikeudet ovat heijastuneet suomalaisen lainsäädäntöön perustuslakia myöten. Osallistumisen ja osallisuuden perusteita on sementoitu myös monissa muissa laeissa. Nuorisotyön näkökulmasta olennainen on *nuorisolain* kahdeksas, vahvan kuulemisvelvoitteen sisältävä pykälä.

Lasten ja nuorten oikeus osallistua on turvattu laeilla. Osallistumisen ja osallisuuden edistämisen taustalla on lähtökohta, jonka mukaan ihmisillä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon ja heillä tulisi olla tunnustettu asema yhteisönsä silmissä. Heiveröiset äänet kaipaavat vahvistamista ja alisteisessa asemassa olevat tarvitsevat tukitoimia. Nuoret, joita saatetaan pitää *ei-vielä-aikuisina*, suljetaan usein päätöksenteon ulkopuolelle. Ihmisarvoa kunnioittavasta näkökulmasta lähtökohtana kuitenkin on, että jokainen yhteisön jäsen voisi löytää itselleen sopivia asemia päätöksenteossa. Monet viimeaikaiset yhteiskuntafilosofiset keskustelut ovat korostaneet jokaisen osallistuvaa roolia, riippumatta siitä, onko siitä yhteiskunnalle välitöntä taloudellista hyötyä. Kuten filosofi **Martha Nussbaum** (2007, 202) asian ilmaisee:

toiminnan tarkoituksena ei ole saada hyötyä; sen tarkoitus on vaalia joka ikisen kansalaisen arvokkuutta ja hyvinvointia.

VANHAA OSALLISUUTTA UUDESSA KUOSISSA

Nuorisotyölle osallistuminen ja osallisuus ovat toiminnan kivijalkoja. Osallistumisen avulla saadaan luotua nuorille mielekkäitä työmuotoja. Samalla osoitetaan, että yhteiskunnallista vaikuttamista tapahtuu monella olottuvuudella (Horelli, Haikkola & Sotkasiira 2007). Osallisuuden näkökulmasta palvelun tuottaminen ei ole valmiin tuotteen tarjoamista vaan vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa nuorten kokemus heille tarjotusta palvelusta sekä heille tarjotuista toimintarooleista on olennainen (Gretschel 2002, 111). Myös verkkopalveluissa

on hyvä tarkastella osallisuuden näkökulmaa ja kysyä, millaisia rooleja lasten ja nuorten on mahdollisuus saada. Verkossa tämän tekee haastavaksi jo se, että verkon toimintaympäristöt ovat aikuisten rakentamia ja monet käytössä olevat alustat (kuten virtuaalimaailma *Habbo Hotel*¹ tai yhteisöpalvelu *Facebook*²) rakentuvat kaupallisten toimijoiden palveluille, eivätkä näiden taustarakenteet välttämättä tule käyttäjien tietoon.

Eräs osallistumisen este on se, ettei lasten ja nuorten äänien ole perinteisesti katsottu kuuluvan julkiseen alueeseen. Heidän sijansa on ollut yksityisen alueella. Julkinen alue, jolle poliittinen päätöksenteko ja keskustelu sijoittuvat, on ollut aikuisten hallinnoimaa ja säätelemää. Tätä voidaan perustella esimerkiksi lasten aikuisilla vähäisemmällä kyvyllä ymmärtää asioita sekä käsitellä hankalia kysymyksiä. Kun lapset ja nuoret päästetään julkiseen sfääriin, heidän ideoihinsa voidaan suhtautua alentuvasti tai holhoavasti. (Cockburn 2007, 447–449.) Perinteinen julkisuus on nojannut vahvasti joukkoviestimiin, joiden portinvartijana on toiminut joukko toimittajia, jotka ovat pystyneet vaikuttamaan esiin nousevien asioiden sisältöihin, niihin sävyihin, millä asioita käsitellään, sekä ovat voineet valikoida ne lähteet, joiden on mahdollista päästä puhumaan. Perinteisen median jyrkkä jako sisällöstä säätäviin ammattituottajiin ja yleisönä toimiviin vastaanottajiin on murtumassa verkon myötä (Pietilä 2010b, 477–478).

Verkko muodostaa julkisen tilan, jossa ei ole enää portinvartijoita. Sisältöä ei suodateta etukäteen. Osa aikuisten moraalisesta närkästyksestä, jota esiintyy esimerkiksi liian seksikäinä ja paljastavina pidettyjen kuvien julkaisemisesta, voikin tulkita kumpuavan siitä, että aiemmin yksityiselle alueelle tai tietyille kaduille ja muille nuorisokulttuurisille näyttämöille kuuluneesta nuorten esilläolosta (Hoikkala 1989, 55–57) on tullut uudella tavalla julkista. Nuorisokulttuurinen esilläolo ja näyttäytyminen muille nuorille ovat verkossa kaikkien näkyvillä. Koska verkkojulkisuudessa ei ole julkaisemisen esteitä, asettuu kaikkien kansalaisten julkaisema materiaali ikään kuin samalle viivalle. Virtuaaliset nuorisokulttuuriset näyttämöt asettuvat samalle areenalle muiden ikäluokkien viestien kanssa.

Verkon uusi julkisuus jäsentää myös julkisen keskustelun sääntöjä uusiksi. Keskustelua yhteisistä asioista käydään monilla eri foorumeilla. Päätöksenteon näkökulmasta ongelmana on, ettei keskustelu keräänny helposti näkösalille, vaan se pirstoutuu eri alustoille. JulkisuuDET elävät rinnakkain ja limittäin, mutta eivät välttämättä kohtaa toisiaan. Lisäksi verkkokeskustelut jäävät usein lyhytkestoisiksi. Niissä ei välttämättä kehity keskustelukulttuuria, jossa toisten kuuntelu johtaisi omien mielipiteiden muuttamiseen, eivätkä osapuolet kasva keskustelun mukana. (Pietilä 2010a, 439–441.) Toisaalta, päätöksenteko perustuu ainakin ihannetapauksessa demokraattiseen keskusteluun, jossa eri näkökulmat ja toimijat voivat kohdata toisensa, ja jossa päästään yhteiseen mielipiteeseen ottamalla huomioon argumentit ja niille esitetyt vasta-argumentit (Kiilakoski & Oravakangas 2010, 15–16, Grönlund ym. 2009, 188–189).

Haasteena on siis luoda puitteita, joissa uudet keskustelun areenat tulisivat osaksi päätöksentekoa. Voi kysyä, miten tätä julkisuutta sitten voitaisiin kytkeä osaksi perinteistä julkista poliittista keskustelua. Miten nykyiset rakenteet kohtaavat tämän julkisuuden? Sinne tänne pirstaloitunut verkkokeskustelu saatetaan haluta yhdelle alustalle, jolloin mielipiteet saadaan kootusti tietoon. Tällöin keskeiseksi onnistumisen kriteeriksi tulee se, millä tavoin käytettävä alusta mahdollistaa erilaista toimintaa. Alustan toiminta – mitä siellä sallitaan, minkälaiset toimet ovat mahdollisia – vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin olla toimija. Mikäli alusta suunnitellaan väärin, saattaa seurauksena olla toisia huomioivan keskustelun sijaan riitasointuinen joukko hälyääniä. (Grönlund ym. 2009.) Jos nuoria ohjataan käyttämään ensisijaisesti yhtä alustaa, tulee tarkastella alustan rakenteiden vaikutuksia osallisuuteen ja saavutettaviin tuloksiin.

Esimerkkinä voidaan käyttää *Aloitekanava*³-palvelua. Aloitekanava-ohjelmistossa nuorilla on mahdollisuus tehdä kotikunnalleen aloite sekä käydä tämän pohjalta keskustelua. Palvelussa yhdistyy suoran demokratian vaikutuskeino sekä verkon luoma uusi julkisuus. Aloitekanava-palvelu pitää sisällään mahdollisuuden tuoda aloitteita esille suoraan, ilman että asioita pitää edistää jonkun edustuksellisen mekanismin, kuten nuorisovaltuuston kautta. Se siis tukee osallistumista tuomalla kuntalaisaloitteen verkkoon ja ihannetilanteessa mahdollistaa nuorelle keinon saada kommentteja ideoistaan toisilta nuorilta.

Aloitekanavan vahvuutena voi pitää sitä, että se tarjoaa virtuaalisen kanavan tuoda aloitteita esiin kunnalle. Toisaalta päättävältä säilyy edelleen aikuisilla eikä palvelin itsessään rakenna kovin voimakasta dialogia päättäjien ja nuorten välille. Nuoret saavat aikuisviranomaisten lausunnon näkösalille, mutta väline itsessään ei rohkaise kovin voimakkaaseen sukupolvien väliseen vuorovaikutukseen. Se on eräs mahdollisuus, millä olemassa olevat rakenteet voidaan siirtää verkkoon. Kritiikkiä palvelua kohtaan voitaisiin rakentaa siitä käsin, ettei palvelu hyödynnä verkkoa täysimääräiseen keskusteluun ja että sen myötä todellisen dialogin rakentaminen edellyttää muutoksia nuorten ja aikuisten välisissä suhteissa.

Aloitekanava on eräs esimerkki, millä kunnalliseen päätöksentekoon voidaan vaikuttaa. Muitakin on. Yhteistä niille lienee se, että osallistumisrakenteiden tai niitä tukevien toimintojen siirtäminen verkkoon on haastavaa. On olemassa koko joukko erilaisia ratkaisuja, joilla yksittäiset kunnat tai valtakunnalliset toimijat ovat pyrkineet edistämään nuorten kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksia verkossa. Tällaisia ovat yksinkertaisimmillaan palautteiden keräämiseen ja asiakastytyväisyyden mittaamiseen tarkoitettut, verkkosivustoille upotetut ohjelmistokomponentit. Laajempia ratkaisuja ovat esimerkiksi juuri valtakunnallinen Aloitekanava-palvelu tai yksittäisten kuntien verkkovalmistelufoorumit sekä mahdollisuus perinteisen kuntalaisaloitteen sähköiseen tekemiseen. Esimerkki sähköisestä aloitepalvelusta on Oulun kaupungin kuntalaisaloitesivusto.⁴ Se erottuu Aloitekanavasta siinä, että se on tarkoitettu kaikille ikäryhmille, aloite ei tarvitse puoltöäniä, eikä aloitteista keskustella verkon alustoilla, vaan ne viedään käsittelyyn suoraan.

Yhteinen nimittäjä näille osallistumista tukeville verkkopalveluille on ollut se, että ne on luotu edesauttamaan ei-verkossa tapahtuvan toiminnan kehittämistä ja toisaalta tuomaan palveluita käyttävän kuntalaisen mielipide esille asioiden valmisteluvaiheessa. Verkkoon ei näissä pyritä rakentamaan uudenlaisia toimintatapoja, vaan verkkoa käytetään keinona parantaa offline-palveluita.

Australialaisten kirjoittajajoukkion (Leong ym. 2009, 59) mukaan offline-rakenteisiin kehiteltyjä toimintoja voidaan käyttää myös verkko-osallisuudessa hyväksi. Jollekin tietylle käyttäjäryhmälle voidaan esimerkiksi suunnata konsultoiva kysely, jolla varmistetaan, että palvelu sopii sen käyttäjille. Yhteisössä toimivia aikuisia voidaan ottaa mukaan ja luoda erilaisia nuorten asioiden parissa toimivien verkostoja, jotta tieto nuorten toiminnoista leviäisi paremmin. (Leong ym. 2009, 59.) Osa näistä toiminnoista on luonteeltaan lähinnä konsultatiivisia toimia, joita voidaan osallisuustutkija Terry Barberia (2009) seuraten arvostella siitä, että ne jättävät käyttäjänsä konsumeristisen kehyksen mukaisesti pelkän asiakkaan asemaan.

Kun nykyisiä rakenteita siirretään verkkoon, on olennaista tarkastella, kuinka helposti lähestyttävä palvelusta muotoutuu. Toimijan näkökulmasta olennaista, palvelusta riippumatta, on sen läpinäkyvyys ja helppokäyttöisyys, joka parantaa myös palvelun uskottavuutta. (Arjen tietoyhteiskuntaohjelma 2008, 8–11.) Palvelun käyttämisen tulisi olla notkeaa. Tässä on paljon kehitettävää, sillä palvelut ovat usein upotettu kirjautumisten ja erilaisten tunnistautumis-

palveluiden taakse, jolloin kynnys niiden käyttämiseen kasvaa. Käytön hankaloitumisen lisäksi kirjautumista voi tarkastella luottamuksen kysymyksenä: halutaanko omia henkilötietoja luovuttaa tähän tarkoitukseen. Voi myös kysyä, miten tällaisissa palveluissa varmistetaan nuorten mahdollisuus tuoda omia ideoitaan esiin eri tavoin. Entä osallisuudelle keskeinen ajatus siitä, että asioiden olisi edettävä myös nuorten rytmisesti? Aikuisten viranhaltijoiden maailmassa on mahdollista odottaa. Nuoret toivovat palautetta viivästyksittä.

Uudet sosiaalisuuden muodot, uusi käsitys osallisuudesta

Suomalaisen ja saksalaisten tutkijoiden (Feldman-Wojtachnia ym. 2010) tekemässä vertailututkimuksessa kävi ilmi, että suomalainen osallisuustyö on pitkälti nojannut ylhäältä-alarakenteiden luomiseen. Osallisuuden areenat ovat olleet nuorten edustajistojen ja koulujen oppilaskunnan hallituksen kaltaisten toimintojen luomista. Isona erona Suomen ja Saksan välillä oli tämän vertailun mukaan se, että Saksassa osallisuus mielletään kansalaisyhteiskunnasta lähteväksi toiminnaksi. Osallisuuden suunta on näin pikemminkin alhaalta ylöspäin kuin aikuismaailman valmiista rakenteista alaspäin, kohti kansalaisia. Kaikissa nuorille tuotetuissa palveluissa tulisi kehittää rakenteita, joissa tuettaisiin nuorten omaehtoisia toimintavalmiuksia.

Kansainvälisessä vertailussa havaittu keskittyminen osallisuuden muodollisiin rakenteisiin asettuu kiinnostavaan keskusteluyhteyteen tutkija **Philippa Collinnin** erittelemän verkko-osallistumisen kahtiajaon kanssa. Hänen mukaansa verkon käyttöä osallisuuden ja osallistumisen tukena voidaan tarkastella sen mukaan, mikä suhde sillä on verkon ulkopuolisiin valtarakenteisiin.

Ensimmäinen suhtautumistapa lähtee siitä, ettei verkko muuta poliittisen toimijuuden luonnetta ja osallistuminen on tällöin edelleenkin *valitsijakansalaisuutta* (ks. Rosanvallon 2008, 50). Verkko jättää tällöin nykyiset osallisuusrakenteet ennalleen. Sen puitteissa ollaan kiinnostuneita sähköisen demokratian mahdollisuuksista, esimerkiksi kysyen, millä tavoin päättäjien ja kansalaisten välille voidaan rakentaa uudenlaisia yhteydenpidon mahdollisuuksia. Verkkoa kohtaan asetetaan myös toiveita siitä, että sen avulla voitaisiin tavoittaa ryhmiä, jotka jäävät poliittisen toiminnan alueella marginaalisiin asemiin, esimerkiksi nuoriin.

Toisessa suhtautumistavassa lähdetään siitä, että osallistuminen ja verkon toimintamuodot hahmottuvat uusiksi. Osallistuminen rakentaa tällöin verkossa toimimiseen uusia tapoja, alhaalta ylöspäin nousevan kansalaistoiminnan hengessä. Tällöin myös osallistumisen luonne ymmärretään monella tavalla. Verkko-osallistumisesta muotoutuu erilaisia kommunikaatiomuotoja yhdistelevää toimintaa, joka ei välttämättä ole ymmärrettävissä, jos pitäydytään perinteisessä tavassa hahmottaa poliittista toimintaa, vaikuttamista tai aktiivista kansalaisuutta. (Collinn 2008, 528–529.)

Collinn jakaa internet-vaikuttamisen keinot *formaaleihin* ja *informaaleihin*. Formaaleissa tai strukturoiduissa menetelmissä nuoret osallistuvat aikuisten säätämässä puitteissa. Näissä osallistumisen suunta on ylhäältä alas, aikuisten säätämistä rakenteista käsin nuorille. Tälle vastakkainen informaali tai strukturoimaton vaikuttaminen lähtee nuorten omasta toiminnasta, eikä se rakennu vastaavalla tavalla aikuisten säätämiin rakenteisiin. Se on alhaalta-ylösrakenteista osallisuustoimintaa, jossa nuorten ideat kohtaavat aikuisten rakenteet ilman, että ne sijoitetaan valmiisiin puitteisiin. Collinnin mukaan esimerkkeinä nuorten formaalista

vaikuttamisesta ovat vaikkapa sisällöntuottaminen työntekijöiden valvonnassa, keskustelu suljetuilla alustoilla tai erilaisiin kokoontumisiin osallistuminen. Informaalia osallistumista ovat Collinnin mukaan esimerkiksi sisällöntuottaminen wiki-alustoilla⁵ yhdessä muiden toimijoiden kanssa, keskustelu avoimilla foorumeilla, palautteiden anto verkossa sekä suusta suuhun -mainostaminen, kun halutaan tukea jotakin toimintaa. (Collinn 2008, 532.) Vaikka luettelo ilman muuta onkin alustava, tuo se esille sen, että verkon luomia mahdollisuuksia voidaan hyödyntää nuorten osallistumisessa monin tavoin. Esimerkiksi nuorisotyön kuvaaminen kunnan verkkosivuilla wiki-alustoilla yhteisessä prosessissa, jonne kukin voi kirjoittaa, mitä haluaa ja mihin aikaan haluaa, ei vaadi paljon rahaa, mutta antaa äänen palveluiden käyttäjille. Epämuodollisen keskustelualustan luominen, jossa voisi keskustella ilman rekisteröitymisen vaatimusta esimerkiksi kouluterveydenhuollon tilanteesta ja nuorten kohtaamista ongelmista, saattaisi tuoda palveluiden käyttäjien äänen uudella tavalla esille.

Verkossa tehtävälle nuorisotyölle haasteen tuo se, että työtä tehdään internetin käyttöön ja siihen liittyvään tekniikkaan tottuneen natiivin nettisukupolven kanssa, jolle netti on arkielämän luonnollinen, kulttuurisesti omaksuttu osa (ks. Suominen 2009). Lähtökohta itsessään kannustaa työntekijöiden ja nuorten välisen valta-asetelman tarkasteluun. Internet tarjoaa mahdollisuuden linkittyä ja toimia ajasta ja paikasta riippumatta. Sen avulla on mahdollisuus löytää samanmieliset helposti - hyvässä ja pahassa. Nuorisotoiminnan perinteiseen ympäristöön verrattuna verkko ei ole yhtä helposti valvottavissa tai säännöillä normitettavissa. Myös nuorten kohtaamistilanteet ovat erilaisia. Ne ovat ympäristöstä riippuen anonyymejä ja kasvottomia suoria kontakteja, joissa keskustelu aloitetaan välittömästi ilman sen kummempia luottamuksen rakentamisen vaiheita. Tämä haastaa verkkotyötä tekevän: olenko tarpeeksi nopea, osaanko lukea nuorta oikein?

Verkossa käytetty nettislangi asettaa haasteensa verkkoperustaiselle nuorisotyölle. Hymiöt ovat useimmille tuttuja ja moni lienee törmännyt kirjainlyhenteeseen *LOL*, mutta verkossa käytettävän sanaston monimuotoisuus saattaa silti yllättää. Nopeimmillaan monipuolista *Leetspeakia* (1337speak, *elite*-kirjoitus) ja lyhenteistä nettislangia kirjoittava nettinatiivi asettaa vastassaan olevan nuorisotyöntekijän lähes epätoivoiseen tilanteeseen, josta selviäminen vaatii antautumista. Vaaditaan pelisilmää tunnustaa, ettei pärjää vastapuolen nopeudelle ja nokkeluudelle. Parhaimmillaan tämä antautuminen lisää kuitenkin molempinpuolista kunnioitusta ja rakentaa luottamusta osapuolten välille. Perusajatuksena on se, ettei luotettava aikuinen työntekijä yritä verkossakaan olla muuta kuin on. Digitaalisessa ympäristössä toiminta rakentuu dialogin kautta enemmän vastavuoroisuudelle ja yhteistoiminnan merkitys korostuu.

Ehkä hedelmällisempää verkkonuorisotyön yhteydessä on miettiä, miten osallistuminen ja osallisuus voitaisiin toteuttaa uudella tavalla, ilman että toiminta tapahtuu jonkun julkisuutta säätelevän tahon holhoamana tai kaitsemana (ks. Pietilä 2010b, 496). Tällöin olisi keskeistä pyrkiä hyödyntämään verkon ominaisuuksia, kuten ajasta ja paikasta riippumattomuutta, yhteistoiminnan erilaisia ja uusia muotoja, uuden ja yhteisöllisen tiedon tuottamisen tapoja, jossa yksi portinvartija ei säätele sisältöä, vaan jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen. Esimerkiksi vertaistiedottamisen näkökulmasta tämänkaltaisen toiminta on tämän artikkelin kirjoitusajankohtana nuorisotyössä hämmästyttävänkin vähäistä.

Kun ryhdytään luomaan osallistavia käytänteitä verkkoperustaisessa työssä, on hyvä kiinnittää huomiota olemassa olevien osallisuusrakenteiden lisäksi niihin uusiin mahdollisuuksiin, joita verkko luo. Erityisesti yhteisöllisen median toimintamuodot herättävät monia lupauksia

osallistavien menetelmien luomiseen. Sosiaalisella medially ymmärretään tässä medioita, joiden toimintalogiikka rakentuu monelta monelle -viestintään. Erona perinteiseen mediaan on se, että siinä muutama harva toimija viestii laajalle yleisölle. Sosiaaliselle medialle on ominaista, että ilman käyttäjien *itsensä* luomia sisältöjä alustat olisivat tyhjiä. (Lietsala & Sirkkunen 2008, 20–21.) Kunnallisten palveluiden näkökulmasta sosiaalinen media tarjoaa haasteen: perinteisesti kunnan tiedottaminen on tapahtunut viranomaisvetoisesti. Sosiaaliselle medialle ominainen toimintalogiikka, jossa kukaan ei varsinaisesti omista prosessia, asettuu monin tavoin vastakkain kunnan perinteisen toiminnan kanssa.

Verkkoa ja sen sosiaalista käyttöä pohdittaessa kannattaa kiinnittää huomiota sosiaaliseen verkostoitumiseen ja sen ilmenemiseen verkon eri yhteisö- ja verkostoitumispalveluissa, esimerkkinä *Facebook*, *LinkedIn*⁶ tai *MySpace*⁷, joissa keskeisinä toimintoina on hakea kontakteja. Näistä ystäväistä, työkavereista ja ryhmistä syntyy käyttäjien välinen sosiaalinen verkosto. Käyttäjät tuottavat sisällön ja arvioivat sitä. Mainitut palvelut eivät suinkaan ole ainoita malleja sosiaalisten verkostojen muodostamisessa. Vaihtoehtoisia tapoja tarjoavat esimerkiksi *Twitter*⁸ ja *Qaiku*⁹, joissa käyttäjät verkostoituvat sen mukaan, kuka seuraa kenenkin mikroblogiviestejä¹⁰.

Yhteisöllisen median palvelut tukevat nuorten välistä yhteydenpitoa siis palvelun luonteesta riippuen. Verkottuminen tapahtuu palveluissa yleensä näkyvästi, mutta verkostoa voidaan tarkastella myös muilla tavoilla, esimerkiksi visualisoimalla tai laatimalla erilaisia verkostotutkimuksia palveluiden käyttäjistä. Yhteisölliselle medialle ominainen sosiaalinen verkostoituminen edesauttaa myös yhteisöjen spontaania toimintaa ja parvien (Nieminen-Sundell 2008, 1) syntymistä. *Parvi*-ajattelu luo mielenkiintoisen näkökulman osallistumiseen ja vaikuttamiseen, sillä se poikkeaa perinteisestä, ennalta mietitystä rakennearjoittelusta melkoisesti. Sinällään väljä, rönsyileväkin parvi tarjoaa matalan kynnyksen osallistumiselle yrittämättä tarjotakaan jäykkää, valmiista rakennetta.

Parvet voidaan nähdä liittymänä ihmisiä, joiden osallistumisen taso (aktiivisuus) ja määrä vaihtelevat toiminnan aikana. Parvet ovat itseorganisoituvia toimijaryhmiä, joiden toiminnan eteneminen perustuu kulloistenkin osallistujien aktiivisuuteen. (Nieminen-Sundell 2008, 2–3.) Tässä satunnaisuudessa ja muuntuvuudessa on myös parvimaisen toiminnan suurin haaste. Parvimainen toiminta kohtaa lyhytkestoisuudellaan yhteiskunnalliseen osallistumiseenkin liitetyn ajatuksen, jonka mukaan toiminnan pitkäjänteisyys tekee siitä jotenkin erityisen vaikuttavaa. Toiminnan lyhytkestoisuudessa ja hetkellisyydessä on sekä etunsa ja haittansa. Lyhytkestoisen, aktiivisen osallistumisen voi nähdä hyödyllisenä, jos se parantaa osallistumisaktiivisuuden tasoa yleensä. Haasteen muodostaa parvien tuottaman tiedon hyödyntäminen päätöksenteossa ja valmistelussa.

Kriittisestä näkökulmasta parvimaisen toiminnan voidaan katsoa tarkoittavan, ettei toimintaan sitouduta ja tätä kautta valtarakenteet säilyvät ennallaan, kun ihmiset eivät toimi oman hyvänsä eteen. Filosofi Hubert Dreyfusin (2003) keskustelua herättäneen kritiikin mukaan internet mahdollistaa sen, että toimitaan ironisesti leikkien, eikä tehdä vahvoja eettisiä ja poliittisia valintoja. Dreyfusin kritiikin mukaan on helppoa liittyä Facebookissa ”*Kaadetaan hallitus – eroa oikeisto!*”-ryhmään, mutta huomattavasti hankalampaa olisi toimia niin, että sitoutuu tähän päämäärään ja toimii aktiivisesti tämän eteen. Perinteiselle pitkäkestoiselle toiminnalle parvimainen työskentely tarjoaa uusia näkökulmia, mutta se ei välttämättä haasta valtarakenteita.

Voimaantuminen on osallisuuden määrittelyssä keskeinen termi. Sillä viitataan yksilön lisääntyneeseen toimijuuteen, siihen, että hän kykenee entistä paremmin vaikuttamaan

itseensä, ympäristöönsä ja näiden kahden asian väliseen suhteeseen. (ks. Gretsches 2007, 245.) Se on ajankohtainen käsite ajatellen myös internetin yhteisöpalveluita. Poliittisen voimaantumisen välineitä ei juuri vielä ole verkossa näkynyt, mutta voidaan kenties ennustaa, etteivät ne tulevaisuudessa rajoitu pelkästään sähköiseen äänestykseen – joka on jälleen yksi esimerkki siitä, miten osallistumisen nykyiset muodot ohjaavat myös verkossa tapahtuvan osallisuuden pohdintaa.

OSALLISUUS JA VERTAISUUS

Merkittävä osa osallisuusrakenteista rakentuu aikuisvetoisesti. Voi olla tarpeen kääntää katse kohti nuorten toimintaa ja tuumia, millä tapaa nuorten omaehtoinen toiminta voidaan ottaa mukaan verkossa tehtävässä nuorisotyössä.

Edellä nuorten omaehtoisen toiminnan tukemista on perusteltu kahdesta näkökulmasta. Ensimmäinen on korostanut sitä, että osallistumisen ja osallisuuden tukemisessa keskeistä olisi luoda myös rakenteita, joissa nuorista itsestään lähtevää toimintaa voidaan tukea yhtenä osallisuustyön muotona, osallisuuden alhaalta-ylös-rakenteiden luomisessa. Toisena näkökulmana olemme todenneet, että verkko itsessään luo uudenlaisia sosiaalisen kanssakäymisen ja -olemisen muotoja sekä rakentaa uudenlaisia julkisuuksia. Näiden uusien rakenteiden huomioiminen edellyttää, että millä tahansa kunnallisen palveluntuotannon saralla tulisi olla herkkyyttä havaita, minkälaisia muotoja uudet, ehkä vasta kehkeytymässä olevat rakenteet ovat saamassa. Erityisesti nuorisotyön näkökulmasta nuorten uusien ja kehittyvien kulttuurien ottaminen mukaan olisi keskeistä. Näiden oheen voidaan lisätä vielä kolmas näkökulma, jossa korostetaan, että nykyisessä yhteiskunnassa teknologia nivoutuu yhä keskeisemmin osaksi elämismäailmaa. Teknologisesti latautuneessa ympäristössä tulee entistä keskeisemmäksi osata käyttää teknologiaa oman kehittymisensä välineenä.

Teknologian käytössä ei ole kyse pelkästään välineiden käytössä, laajassa mielessä tarkastelussa on elämänmuoto, jossa teknologiset välineet rakenteistavat arkisia toimia. Nuorten elämismäailma on enenevässä määrin teknologisten välineiden säätelämä. Teknologisia välineitä käytetään yhdessä toisten kanssa – suhteemme toisiin teknologian käyttäjiin ovat sosiaalisia suhteita. (Mitcham 1994, 276.) Kasvatuksellisenä tehtävänä on tuottaa mahdollisuuksia, joissa erilaiset lapset ja nuoret kykenevät oppimaan, miten teknologian avulla voidaan olla yhteyksissä muihin, luoda kontakteja ja oppia.

Väitetään, että itseohjautuvuus ja itsestä lähtevät, teknologiaa hyödyntävät oppimisprojektit muovaavat entistä enemmän nykyistä kasvatusmäisemää. **Väljätagan** ja **Fiedlerin** mukaan sopivien teknologioiden valitseminen yhteydenpitoon ja yhdessä työskentelyyn muodostavat yhä tärkeemmän itseohjautumisen ulottuvuuden. He perustelevat väittämäänsä sillä, että menestyksekkäs toimiminen teknologisessa yhteiskunnassa edellyttää sitä, että pystytään olemaan yhteyksissä toisiin ihmisiin erilaisten medioiden kautta ja päästään käsiksi vaikkapa tiedontuottamiseen ja oppimiseen. Tulevaisuudessa työtä tehdään yhä enemmän ihmisten kanssa, joita ei kohdata kasvokkain. Mikäli kasvatettava halutaan saattaa itsenäisyyteen, tulee hänellä olla kyky olla yhteyksissä eri ihmisiin eri medioita käyttäen. Väljätagan ja Fiedlerin mukaan minkä tahansa kasvatustoiminnan tulisi luoda ympäristöjä, joissa kasvatettavilla on mahdollisuus oppia yhdessä toimimisen muotoja, ja joissa he voivat kokeilla useita erilaisia teknologisia välineitä toistensa tavoittamiseen. (Väljätaga & Fiedler 2009.) Heidän väitteensä

voidaan tulkita tarkoittavan kahta asiaa: yhtäältä kasvatustilanteet ja -ympäristöt kohtaavat monipuolisemmin nuorten elämämaailman, jos niissä on useita erilaisia tapoja olla keskenään toisten nuorten kanssa. Toisaalta voidaan ajatella, että yhteiskunnan välisiä eriarvoisuuksia voidaan lieventää, jos kaikille nuorilla tarjoutuu samanlaisia mahdollisuuksia oppia, miten eri ympäristöjä käytetään oman oppimisen, viihtymisen ja identiteettien tuottamisen tukena.

Sen lisäksi, että nuorille luodaan palveluja, joissa he esimerkiksi voivat yksilöinä kysyä apua ja neuvoja ongelmiinsa, tulisi luoda myös verkkoympäristöjä, joissa nuoret oppivat toimimaan yhdessä ja joissa he pystyvät ottamaan medioita haltuun. Nuorisotyöntekijöiltäkin tämänlaisten ympäristöjen rakentaminen edellyttää, että he puolestaan tuntevat kasvatustyönsä tukena käytettäviä medioita riittävän hyvin. Vaatimus on kaksitahoinen: yhtäältä olisi hallittava väline ja sen käyttökulttuurit, mutta toisaalta myös osattava hyödyntää tätä välinettä oman kasvatustyön tukena. Kriittiset pedagogit lisäisivät näihin osaamisvaateisiin vielä sen, että toimijoilla olisi hyvä olla myös kyky ymmärtää, minkälaisia yhteiskunnallisia seuraamuksia näillä toiminnoilla on.

Nuorten ottamista mukaan verkkopalveluiden tuottamiseen tai niiden suunnitteluun voisi pitää itsestäänselvyytenä. Näin ei valitettavasti aina kuitenkaan ole. Yksi tunnetuimmista nuorten rooleista verkkoperustaisessa työssä on niin sanottuina apuohjaajina toimiminen. Netarissa¹¹ nämä ”*apparit*” (apuohjaajat) ovat luonnollinen osa toimintaa, ja heillä on tärkeä rooli toimintojen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Apuohjaajatoiminta yhdistää parhaimmillaan luonnollisella tavalla nuorten verkossa toimimisen ja *irl*¹²-toiminnan (leirit, miitit, netari-tv).

Toinen yleinen osallistumistapa on erilaisissa toimitusryhmissä työskenteleminen. Nuorisopalvelut koordinoivat usein toimintaa näissä ryhmissä, joissa nuoret muodostavat toimituksellisen ryhmän valiten keskuudestaan päätoimittajan, toimitussihteerin sekä muun toimituskunnan.

Nuorisotyöntekijän tehtävänä on toimia ryhmän ohjaajana ja mahdollistajana. Toimitetut materiaalit, esimerkiksi verkkolehti, julkaistaan määräajoin kunnan nuorisotiedotussivustolla. Tampereen kaupungin nuorisopalveluiden verkkotoimitusryhmässä nuorille tarjotaan mielenkiintoisten juttukeikkojen ja toimituksellisten taitojen kartuttamisen lisäksi mahdollisuus saada opastusta valokuvauksessa, taittamisessa ja kuvankäsittelyssä. Ryhmäläiset toimivat myös verkkosivuston ylläpitotehtävissä ja julkaisevat tuottamaansa materiaalia kaupungin sivuilla. (Ks. Raitapuro 2010.) Toimintaa ohjaa nuorisopalveluiden media-assistentti, joka myös moderoi toimintaa tarvittaessa. Nuoria on viime vuosina otettu yhä useammin mukaan myös kuntien nuorisotiedotukseen keskittyvien sivustojen suunnitteluun. Osallisuutta korostavasta näkökulmasta katsoen suunta on oikea.

AIKUISTEN KASVATUSVASTUU EI HÄVIÄ VERKOSSA

Toisinaan saatetaan korostaa, etteivät nuoret tarvitse opastusta verkkomaailmassa, koska he ovat jo asiantuntijoita ja osaavat käyttää verkkoa taipuisasti omiin tarkoituksiinsa. **Sonia Livingstonen** mukaan lisääntynyt internetin käyttötaito tuo mukanaan myös uusia haasteita: kun taidot kasvavat, kasvavat myös erilaisten riskien mahdollisuudet. Livingstonen tutkimusten mukaan internetin kasvava käyttötaito ei kuitenkaan tarkoita sitä, että internet tuottaisi automaattisesti tai itsestään lisääntyvää kiinnostusta yhteisiä asioita kohtaan.

(Livingstone 2006, 224–226.) Uusien taitojen ja kasvavien mahdollisuuksien vastapainoina saattaakin syntyä lisääntyvää yksilöllisyyttä, oman identiteetin tuotantoon keskittymistä ja vertaisryhmän pariin erilaisissa keskusteluryhmissä syventymistä sen sijaan, että välitettäisiin sukupolvien välisistä suhteista tai laajemmista traditioista. Uhkakuvana on, että syntyy kansallisvaltioiden rajat ylittävä eliitti, joka sulkee ulkopuolelleen heidät, joilla ei ole riittäviä sosiaalisia ja kulttuurisia pääomia näissä verkostoissa toimimiseen (Livingstone 2010, 12). Mahdolliset riskitekijät ovat perustelu sille, miksi kasvattajien tulisi olla kiinnostuneita myös nuorten itsenäisesti verkossa toimivista ryhmistä. Kasvattajien tulisi myös rakentaa verkkoon puitteita, missä voidaan työskennellä yhteisöllisesti muiden nuorten kanssa.

Vaikka nuorten omaehtoinen toiminta verkossa esitetään toisinaan kyseenalaistamattomana, on kasvattajalla tai ohjaajalla myös vastuu toimia omien arvojensa myötäisesti verkossa. Esimerkkejä nuorten ryhmistä, jotka ovat aikuisnäkökulmasta ongelmallisia, ovat vihayhteisöt tai vertaisryhmät, joissa tuetaan toisia toteuttamaan asiaa, joka näyttäytyy nuorisotyön tai ylipäätään vastuullisen aikuisyhteiskunnan arvojen vastaisena. Esimerkiksi erilaisissa *pro ana*-ryhmissä (*pro anorexia*) ihmiset tukevat toisiaan laihduttamaan ja pysymään alipainoisina, vaikkapa neuvomalla, miten voi tulla toimeen muutamalla sadalla kilokalorilla päivässä.

Tänään oon syönyt enemmän kuin mun piti, mut se johtuu vaan siitä et äiti pakotti mut syömään. Oon syönyt yhen greipin, 3 dl mehukeittoa, kaks näkkäriä, kurkkua ja purkkaa. Eihän se nyt niin paljon oo, enkä tänään varmaan syö enää mitään paitsi ehkä illalla.¹³

Tämänkaltaiset ryhmät ovat ilmeinen esimerkki siitä, että nuoret voivat tukea toisiaan myös asioissa, jotka suuntautuvat selkeästi nuorisotyön arvopohjaa, tässä tapauksessa terveellisiä elämäntapoja, vastaan. Se, että nuoret keskustelevalle ja saavat vertaistukea, ei automaattisesti tarkoita, että se on positiivista. Aikuisten kasvatusvastuu ei häviä verkossa.

Internet on kiinteä osa nuorten arkea. Neljä viidestä nuoresta käyttää internetiä päivittäin. Keskimäärin internetissä vietetään aikaa noin kaksi tuntia päivässä. (Myllyniemi 2009, 88.) Verkon haasteena nuorisotyön näkökulmasta on, että toiminta tapahtuu puitteissa, jotka ovat nuorisotyölle uusia. Perinteisesti vahvaan tekemisen kulttuuriin ja pienryhmässä yhdessä toimimiseen keskittyneelle nuorisotyölle saattaa tuottaa käynnistymisvaikeuksia toimia kulttuurissa, jossa kirjoitetaan sekä istutaan paikallaan. Uusien toimintaympäristöjen myötä uudet palvelumuodot kehittyvät, usein yrityksen ja erehdyksen kautta. Verkossa tehtävän työn kannalta merkittävää olisi hahmottaa erilaisten verkkopalveluiden toimintamekanismeja ja vahvistaa näissä osallistavaa toimimista.

Suunnitelmallisuus koskee verkossa toimimista yleisestikin. Ei ole järkevää rynnätä suosittujen palveluiden pelikentälle vain yleisestä innostuksesta, ilman järkevää toimintastrategiaa. Näkökulmaa tarvitaan myös verkkoympäristön rinnalla kulkevassa ja nuoria osallistavassa ”elävässä” ”*irl*”-toiminnassa (erilaiset vertaisohjaaja- ja toimitusryhmät).

Verkko tarjoaa hyvän välineellisen mahdollisuuden tukea nuorten omaehtoista toimimista, mutta väline ei yksin riitä. Keskellä monikanavaista mediamaailmaa elävät nuoret oppivat tekemällä. Nuorisotyön tulisi tarjota tekemisen paikkoja varmistaen samalla opastaminen järkevään ja turvalliseen medioiden käyttöön. (Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007–2011, 31.). Tällainen tuki voi olla ohjauksen lisäksi nuorisotyön verkkopalveluiden ylläpidon ulkoistamista palveluita käyttäville nuorille. Voiko esimerkiksi nuorisotalojen Facebook-profiilien ylläpidon antaa nuorten tehtäväksi? Näin on ehkä tehtykin, mutta lienee

huomattavasti yleisempää, että verkkopalveluiden sisällöntuottajana tai moderaattorina toimii nuorisotyöorganisaation edustaja. Nuorten itsensä tuottaman tiedon osuus on mielenkiintoisin kysymys esimerkiksi nuorisotiedotuksen näkökulmasta.

Nuorisotyön tulisi houkuttaa nuoret keskusteluun ja päinvastoin, myös verkossa. Tämä voi tuntua vaikeasti toteutettavalta idealta, mutta se sisältää kuitenkin ajatuksen palveluiden läpinäkyvyydestä, joka on yksi kunnallisten palveluiden peruseriaatteista.

Palveluiden läpinäkyvyys merkitsee, että kansalaisten on helpompi seurata, miten heille tarjottavia palveluita organisoidaan. Ranskalainen politiikantutkija **Pierre Rosanvallon** on väittänyt, että kansalaisilla on entistä vähäisempi kiinnostus osallistua vaaleissa, mutta heidän aktiivisuutensa näyttäytyy politiikkojen ja tarjottujen palveluiden valvontana. Hänen käsitteidensä mukaan *valitsijakansalainen* (joka vaikuttaa vaaleissa ja puoluepoliittisella agendalla) korvautuu *valvojakansalaisella* (jota toteuttaa kansalaisuuttaan tarkkailemalla häntä koskettavia säädöksiä ja palveluita sekä näiden palvelujen tuottajia). Tällä on hänen mukaansa keskeisiä seuraamuksia sille, miten hahmotamme demokratiaa. (Rosanvallon 2008.) Rosanvallonin kuvaama kansalaisten tarve ymmärtää toimintaa ja tarkkailla itseään koskevia päätöksiä tuottaa tavallaan uudenlaisen näkemyksen osallisuudesta ja osallistumisesta: osallistuminen ei ole välttämättä järjestelmää vahvistavaa toimintaa, vaan sitä tarkkailevaa, normittavaa ja ehkä järjestelmän pysyvyyttä nakertavaa touhua.

OSALLISUUTTA JA OSATTOMUUTTA ON KAIKESSA TYÖSSÄ

Osallistuminen ja osallisuus verkossa tehtävässä työssä voi saada monenlaisia muotoja. Osallisuutta voidaan verkkoympäristöissä ohjata osallistumisrakenteiden mukaisesti esimerkiksi virallisten aloitteiden, äänestämisten tai vaikkapa palautejärjestelmien kautta. Tällaista toimintaa on syytä kehittää jatkossakin, mutta yhtä tärkeätä on tunnistaa toiminnan reunaehdot. Ne ovat usein ylhäältä-alas-tyyppisiä rakenteita, joissa valta-asetelma pitää ennallaan aikuisvetoisen toimintamallin. Näiden ohien tulisi pyrkiä rakentamaan osallisia asetelmia, joissa myös nuorista itsestään lähtevä alhaalta-ylös-toiminta pääsisi esiin. Tällaisissa ratkaisuissa tulisi miettiä luovalla tavalla, miten erilaiset yhteisölliset verkkotyökalut voitaisiin ottaa käyttöön. Yhteiset *wikit*, nuorisotyöblokit, vapaat keskustelualustat, joissa voisi tuulettaa omia näkemyksiään, ovat keino vahvistaa osallisuutta. Näiden ohien tulisi miettiä verkko-osallisuuden näkökulmasta, millä tavoin voidaan tukea nuorten omia yhteisöjä ja keskusteluryhmiä. Näin osallisuusrakenteet ulottuvat aikuisvetoisesta toiminnasta selkeämmin aikuisten ja nuorten yhteistoiminnan kautta nuorten oman toiminnan tukemiseen, jossa aikuisilla on ohjaava rooli. Osallisuus saa monia muotoja. Onnistuneessa osallisuustyössä käytetään useita eri osallisuusrakenteita, joilla mahdollistetaan se, että nuoret voivat omaksua useita erilaisia rooleja toimijoina.

Nuorten elämismailmassa virtuaalinen ja kasvokkainen sosiaalisuus alkavat kietoutua yhteen. Tämän takia on ongelmallista, jos nuorisotyö jakautuu selkeästi fyysisesti ja verkossa kohtaavaan nuorisotyöhön. Verkossa on mahdollisuuksia, jotka voidaan ottaa käyttöön monissa nuorisotyön muodoissa. (Ks. Kiilakoski 2010, 3.) Verkossa tapahtuva ja tietoverkkojen toiminnan mahdollistama uusi osallisuus tarjoaa nuorisotyön eri muodoille kiinnostavia mahdollisuuksia. Näihin mahdollisuuksiin tarttuminen edellyttää, että ollaan valmiita paitsi käyttämään uusia välineitä, myös havainnoimaan, millä tavalla nämä välineet luovat uusia osallisuuden muotoja ja osallistumisen tapoja.

VIITTEET

- 1 [Http://www.habbo.fi/](http://www.habbo.fi/)
- 2 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)
- 3 [Http://www.aloitekanava.fi/](http://www.aloitekanava.fi/)
- 4 [Https://www.aloiteoululle.fi/](https://www.aloiteoululle.fi/)
- 5 *Wiki*-alusta on verkkosivusto, jonka sisältöä käyttäjät voivat, useimmiten kirjautumatta palveluun, muokata haluamallaan tavalla. Tunnetuin wiki on verkkotietosanakirja *Wikipedia*. Wiki-alustoja voidaan käyttää monenlaiseen tiedontuotantoon.
- 6 [Http://www.linkedin.com/](http://www.linkedin.com/)
- 7 [Http://www.myspace.com/](http://www.myspace.com/)
- 8 [Http://twitter.com/](http://twitter.com/)
- 9 [Http://www.qaiku.com/](http://www.qaiku.com/)
- 10 Mikroblogi on blogityyppi, jonka merkinnät ovat lyhyitä, esimerkiksi 140 merkin mittaisia. Tunnettuja mikroblogipalveluita ovat esimerkiksi *Twitter* ja *Qaiku*.
- 11 [Http://www.netari.fi/web/guest/toiminta](http://www.netari.fi/web/guest/toiminta)
- 12 IRL on yleisesti internetin puhemielessä käytetty ilmaisu. *In Real Life* tarkoittaa sitä, että toimitaan ”irlisti”. IRL-miiteissä (englannin kielen sanasta meeting) käsitteellä viitataan tosielämässä tapahtuvaan, ei internetissä tai sen välityksellä tapahtuvaan toimintaan. Miitti on siis verkon toimintaympäristöissä muodostuneiden yhteisöjen tai ryhmien jäsenten fyysinen tapaaminen. Miitti voidaan järjestää myös verkossa.
- 13 Pro ana -sivuilla ihaillaan langanlaihoja vartaloita, joiden vastapainoksi laitetaan kuvia ylilihavista, hyllyvistä kehoista. Anoreksialle myönteisessä näkökulmasta keho näyttäytyy muokattavana kohteena, joka edellyttää ankaria toimia. (Blogimerkintä 5.5.2010, [Http://desiretobeperfect.blogspot.com/](http://desiretobeperfect.blogspot.com/)).

LÄHTEET

- Arjen tietoyhteiskunta (2008) *Toimintaohjelma 2008–2011*. Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. [Http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/48/Arjen_tietoyhteiskunta.pdf](http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/48/Arjen_tietoyhteiskunta.pdf). (Viitattu 16.9.2010.)
- Barber, Terry (2009) Participation, citizenship, and well-being. Engaging with young people, making a difference. *Young* 17(1), 25–40.
- Cockburn, Tom (2007) Partners in Power: a Radically Pluralistic Form of Participative Democracy for Children and Young People. *Children and Society*, (2007), 446–457.
- Collin, Philippa (2008) The internet, youth participation policies, and the development of young people's political identities in Australia. *Journal of Youth Studies* 11(5), 527–542.
- Dreyfus, Hubert L. (2003) Anonymity versus Commitment: the dangers of education on the Internet. *Educational Philosophy and Theory* 34(4), 369–378.
- Feldman-Wojtachnia, Eva & Gretscher, Anu & Helmisaari, Vappu & Kiilakoski, Tomi & Matthies, Aila-Leena & Meinhold-Henschel, Sigrid & Roth, Roland & Tasanko, Pia (2010) *Youth Participation in Finland and in Germany. Status analysis and data based recommendations*. Internet Publications 32. Helsinki: Finnish Youth Research Society & München: Forschungsgruppe Jugend & Europa am CAP, Ludwig Maximilians Universität München. [Http://www.nuorisotutkimusseura.fi/sites/default/files/verkkajulkaisut/Youth%20participation%20in%20Finland%20and%20in%20Germany.PDF](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/sites/default/files/verkkajulkaisut/Youth%20participation%20in%20Finland%20and%20in%20Germany.PDF). (Viitattu 13.9.2010.)
- Gretscher, Anu (2002) *Kunta nuorten osallisuustyöympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin*. Jyväskylän yliopisto, Studies in Sport, Physical Education and Health, 85. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Gretscher, Anu (2007) Nuori – ei asiakkaaksi, vaan vaikuttamaan nuorisotyön keinoin. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 76, 243–262. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Hoikkala, Tommi (1989) *Nuorisokulttuureista kulttuuriseen nuoruuteen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Grönlund, Kimmo, Strandberg, Kim & Himmelroos, Staffan (2009) The challenge of deliberative democracy online – A comparison of face-to-face and virtual experiments in citizen deliberation. *Information Polity* 14(3), 187–201.
- Horelli, Liisa, Haikkola, Lotta & Sotkasiira, Tiina (2007) Osallistuminen nuorisotyön lähestymistapana.

- Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76, 217–242. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Kiilakoski, Tomi (2007) Johdanto: lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa Anu Gretscher & Tomi Kiilakoski (toim.) (2007) *Lasten ja nuorten kunta*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 77, 8–20. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Kiilakoski, Tomi (2010) *Huomioita sosiaalisesta mediasta ja nuorisotyöstä*. Kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämisverkosto Kanuuna. [Http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/tomi_kiilakoski_080310.pdf](http://www.nuorisokanuuna.fi/tiedostot/tomi_kiilakoski_080310.pdf). (Viitattu 17.5.2010.)
- Kiilakoski, Tomi & Oravakangas, Aini (2010) Koulutus tuotantokoneistona? Tulostavoitteinen koulutuspolitiikka kriittisen teorian varjossa. *Kasvatus ja aika* 4(1), 7–25.
- Koskiahho, Briitta (2008) *Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa*. Tampere: Vastapaino.
- Kurkinen, Jorma (2003) Kuntien hyvinvointistrateginen työ. Teoksessa Petri Kinnunen & Kaisa Kostamo-Pääkkö (toim.) *Alueelliset hyvinvointistrategiat*. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 38–76.
- Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007–2011*. Opetusministeriö. [Http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisopolitiikka/kehittaemisohjelma/liitteet/lapsi_ja_nuorisopolitiikan_kehittamisohjelma.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisopolitiikka/kehittaemisohjelma/liitteet/lapsi_ja_nuorisopolitiikan_kehittamisohjelma.pdf). (Viitattu 13.9.2010.)
- Leong, Kirsty, Paine, Luealla & Hughes, Alex (2009) Parallars between on and offline youth participation. *Youth Studies Australia* 28(3), 57–60.
- Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa (2008) *Social Media. Introduction to the tools and processes of participatory economy*. Hypermedia Laboratory Net Series 17. Tampere: Tampere University Press.
- Livingstone, Sonia (2006) Drawing Conclusion from New Media Research: Reflections and Puzzles Regarding Children's Experience of the Internet. *The Information Society* 22(4), 219–230.
- Livingstone, Sonia (2010) *Youthful participation: what have we learned, what shall we ask next?* First Annual Digital Media and Learning Conference: Diversifying Participation, 18–20 February 2010, University of California, San Diego, La Jolla, California. LSE Research Online. [Http://eprints.lse.ac.uk/27219/](http://eprints.lse.ac.uk/27219/). (Viitattu 17.5.2010.)
- Mitcham, Carl (1994) *Thinking through Technology. The Path between Engineering and Philosophy*. Chicago: Chicago University Press.
- Myllyniemi, Sami (2009) *Taidekobra. Nuorisobarometri 2009*. Opetusministeriö & Nuorisotutkimusseura & Nuora. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 97. Nuorisoasiain neuvottelukunta, julkaisuja 41. Helsinki: Opetusministeriö & Nuorisotutkimusverkosto.
- Nieminen, Juha (2007) Vastavoiman hahmo. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76, 21–43. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Nieminen-Sundell, Riitta (toim.) (2008), *Internet ja vuorovaikutuksen uudet muodot*. Kansallinen ennakoitiverkosto. [Http://www.foresight.fi/wp-content/uploads/2009/08/Internet%20ja%20vuorovaikutuksen%20uudet%20muodot.pdf](http://www.foresight.fi/wp-content/uploads/2009/08/Internet%20ja%20vuorovaikutuksen%20uudet%20muodot.pdf). (Viitattu 16.9.2010.)
- Raitapuro, Minna (2010) *Nuorten Tampere -verkkotoimitus*. [Http://www.nuortentampere.fi/index.php/nuoret/toimitus](http://www.nuortentampere.fi/index.php/nuoret/toimitus). (Viitattu 17.10.2010.)
- Nussbaum, Martha C. (2007) *Frontiers of Justice*. Lontoo: Belknap Press.
- Pietilä, Veikko (2010a) Verkkokeskusteluareenat – deliberatiivista julkisuuttako? Teoksessa Veikko Pietilä ja julkisuuspiiri (2010) *Julkisot, yleisöt ja media. Suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista*. Media Studies. Tampere: Tampere University Press, 423–446.
- Pietilä, Veikko (2010b) Verkkomedia toimijuuden alustana. Yleisö, yhteisö, julkiso ja *Youtube*. Teoksessa Veikko Pietilä ja julkisuuspiiri (2010) *Julkisot, yleisöt ja media. Suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista*. Media Studies. Tampere: Tampere University Press, 477–501.
- Rosanvallon, Pierre (2008) *Vastademokratia. Poliittikka epäluulon aikakaudella*. Suomentanut Tapani Kilpeläinen. Tampere: Vastapaino.
- Smith, Anne B. (2007) Children and Young People's Participation Rights in Education. *International Journal of Children's Rights* 15, 147–164.
- Suominen, Jaakko (2009) Netti – kulttuurisesti omaksuttu. Teoksessa Petri Saarikoski, Jaakko Suominen, Riikka Turtiainen & Sari Östman: *Funetista Facebookiin – Internetin kulttuurihistoria*. Helsinki: Gaudeamus, 265–277.
- Väljataga, Terje & Fiedler, Stefan (2009). Supporting students to self-direct intentional learning projects with social media. *Educational Technology & Society* 12 (3), 58–69.

Verkk@rit vertaistukijoina

Suvi Tuominen & Juho Talja

Verkk@ri-toiminnan¹ tausta lähtee Mannerheimin Lastensuojeluliiton nuorisotyön perusajatuksista – osallisuudesta ja vertaistuesta. Hankkeen pohja kumpuaa koulujen tukioppilastoiminnasta, jota MLL on koordinoanut valtakunnallisesti jo 1970-luvun alusta lähtien.² Myös sana ”*verkk@ri*” juontaa juurensa tukioppilaista: verkkotukioppilas muuntui ensin sanaksi ”*verkkotukari*” ja sitten vielä lyhyemmäksi ”*verkk@riksi*”.

MLL kokee tukioppilastoiminnan verkko- koulottuvuuden tärkeäksi, koska koulujen tukioppilastoiminta ei tavoita kaikkia nuoria: Verkossa nuoret uskaltavat ottaa puheeksi myös sellaisia asioita, joita oman koulun tukioppilaille, kavereille tai läheisille aikuisille ei kehtaisi kertoa.

Vertaistuki on tärkeää sen vuoksi, että nuoret eivät aina halua tai kehtaa kysyä aikuiselta nuoruuteen liittyvistä asioista, vaan haluavat nimenomaan toisen nuoren näkökulman. Yksi tärkeimmistä nuoruusiän kehitystehtävistä onkin vanhemmista irtautuminen ja itsenäiseen elämään valmistautuminen. Nuori ei samaistu aikuisiin vaan vertaisiinsa.

Tukioppilaita on hyödynnetty MLL:n Nuortennetin³ sisältöjen ideoinnissa ja laatimisessa Nuortennetin synnystä asti. Tukioppilaista koostunut Nuortennetin toimitusryhmä ideoi syksyllä 2008, mitä kaikkea tukioppilaat voisivat tehdä netissä toisten nuorten tukemiseksi. Nuoret saivat äänestää toistensa ideoita, ja eniten ääniä saaneita ideoita lähdettiin toteuttamaan. ”*Chatit galtsussa*”⁴ ja ”*Tukareitten tekemät videot tärkeistä aiheista YouTubeen*” olivat äänestyksen ykköset.

Suurin osa verkk@reista on toiminut tai toimii parhaillaan tukioppilaana omassa

koulussaan, joten heillä on ollut kokemusta vertaistukijan roolista jo ennen verkk@ri-toimintaan osallistumista. Verkk@rit ovat iältään 14–18-vuotiaita. Tehtäviinsä koulutetut verkk@rit tarjoavat toisille nuorille pääasiassa tunnetukea (kuuntelemista, rohkaisemista) ja arvostustukea (vuorovaikutusta, itsearvostusta), mutta jonkin verran myös tiedollista tukea (neuvoja, ehdotuksia, ohjeita). Verkk@reiden käytännön tehtäviin kuuluvat esimerkiksi yhteisöpalvelu IRC-Galleriassa järjestettävät teemalliset ryhmächatit, sisältöjen tuottaminen Nuortennettiin (nuorten kirjoittamat novellit, jne.) sekä sen keskustelupalstalla esitettyihin kysymyksiin vastaaminen. Vertaistukea tarjoavia mediasisältöjä julkaistaan myös Nuortennetin kanavalla *You Tube*-videopalvelussa⁵ sekä Nuortennetin sivulla *Facebook*-yhteisöpalvelussa⁶. Uusia verkkotoiminnan muotoja ideoidaan verkk@reiden kanssa jatkuvasti. Sekä verkk@reiden että MLL:n mielestä on tärkeää, että Nuortennetin sisällöt levittäytyvät sinne missä nuoretkin ovat – tällöin laajempi joukko nuoria löytää verkk@reiden tarjoaman vertaistuen.

Verkk@rit päättävät keskenään chatien ja mediatuotosten näkökulmat. Verkk@rit pääsevät osallistumaan myös muilla tavoin MLL:n nuorisotyön sisältöjen ja toimintamallien ideointiin. Heidän ideoitaan kuunneltiin erityisen tarkasti Nuortennetin ulkoasua, rakennetta ja sisältöjä uudistettaessa vuonna 2009. Heidän avullaan Nuortennetistä pyrittiin saamaan nuorten itsensä näköinen ja nuoria miellyttävä. Verkk@rit olivat vahvasti mukana myös uusien MLL:n Viisaasti verkossa -mediakasvatusmateriaalien ideoinnissa ja tuotannossa.⁷

MLL:n nuorisotyö pyrkii osallistamaan verkk@reita kaikilla neljällä toiminnan tasolla: ideoinnissa, suunnittelussa, toiminnassa ja arvioinnissa. Kun nuoret kokevat olevansa osallisia, he sitoutuvat toimintaan vahvemmin kuin ilman osallistamista. Lisäksi MLL:n nuorisotyö on myös muiden nuorten mielestä helposti lähestyttävää, kun toimintaa ovat toteuttamassa toiset nuoret.

Tämä Verkk@rit-toiminta on paras juttu missä olen koskaan ollut mukana. Tosi kivaa kun nuoret saavat tehdä niin paljon itse, eikä aikuiset vaan määräile mitä pitää tehdä. Saamme itse keksiä aiheita ja olla toteuttamassa niitä, se on todella hauskaa ja myös palkitsevaa kun tulokset ovat hyviä. Olen myös oppinut todella paljon, niin ohjaajilta kuin ryhmämme nuoriltakin, joista on tullut minulle myös hyviä kavereita. Odotan innolla aina jokaista tapaamista. (Tyttö, 14 v.)⁸

VIITTEET

- 1 [Http://www.mll.fi/nuortennetti/info/verkk_rit/](http://www.mll.fi/nuortennetti/info/verkk_rit/)
- 2 Lisätietoa tukioppilastoiminnasta: <http://www.mll.fi/kasvattajille/tukioppilastoiminta/>.
- 3 [Http://www.mll.fi/nuorille/nuortennetti/](http://www.mll.fi/nuorille/nuortennetti/)
- 4 ”*Galtsu*” viittaa nuorten suosimaan *IRC-Galleria*-verkkoyhteisöön ([Http://irc-galleria.net/](http://irc-galleria.net/)).
- 5 [Http://www.youtube.com/user/MLLnuortennetti](http://www.youtube.com/user/MLLnuortennetti)
- 6 [Http://www.facebook.com/nuortennetti](http://www.facebook.com/nuortennetti)
- 7 Lisätietoa MLL:n mediakasvatusmateriaaleista: <http://www.mll.fi/kasvattajille/mediakasvatus/>.
- 8 Lainausta on MLL:n julkaisemattomasta Verkk@rit-arviointikyselystä, jossa selvitettiin verkko-tukioppilaiden (ts. verkk@reiden) kokemuksia ja mielipiteitä Verkk@ri-toiminnasta. Kysely tehtiin vuonna 2008.

Nuoret apuohjaajina Netarissa

Jenni Raivio

Netarin apuohjaajatoiminta tuo nuoret nuorisotyön pariin verkossa. He toimivat varsinaisten nuorisohjaajien apuna ylläpitäen keskustelua muun muassa Netari-nuorisotilassa¹ virtuaalimaailma *Habbo Hotelissa*². Mikä olisi sen hauskeempaa kuin jutella oman ikäisten ihmisten kanssa kaikesta maan ja taivaan väliltä? Apuohjaajan kanssa kun voi jakaa niin elämän ilot kuin surut. Eikä salaisuuksia paljastaessa tarvitse pelätä, että ne kantautuisivat tutuille ja tuntemattomille, sillä salaisuudet voi piilottaa muilta esimerkiksi kuiskaamalla (tekstin näkee vain henkilö, jolle kuiskaaminen on osoitettu). Kun nuori bongaa apuohjaajan, voi juttutuokio päivän polttavimmista aiheista ja esimerkiksi tulevasta matematiikan kokeesta tai koirahaaveista alkaa.

Habbo Hotelin Netari-nuorisotila ei ole vain juttelua varten, vaan aivan kuten fyysisissä nuorisotiloissa, Netari-nuorisotilassa järjestetään esimerkiksi tapahtumia, kuten diskoja ja naamiaisia. Apuohjaajat ovat mukana tapahtumien järjestämisessä alusta loppuun, sillä kuka muukaan osaisi järjestää nuorten tapahtuman paremmin kuin nuoret itse? Edellä mainittujen tapahtumien lisäksi *Habbo Hotelin* Netari-nuorisotilassa käyville nuorille järjestetään myös reaali maailman toimintaa, kuten miittejä eli kasvokkaisia tapaamisia ja leirejä. Ohjelmia miitteihin ja leireille suunnittelevat apuohjaajat, tarvittaessa ohjaajien avustuksella, mutta suurimmaksi osaksi keskenään.

Apuohjaajaksi halutaan paljon erilaisia persoonia ja ihmisiä, joten kuka tahansa 14–17-vuotias voi hakea apuohjaajaksi *Habbo Hotelin* Netari-nuorisotilaan. Noin kerran vuodessa järjestettävä hakuprosessi on nelivai-

heinen ja siihen kuuluu hakemuksen lähettäminen, haastattelu, koulutusleiri ja lopullinen valinta siitä, kuka aloittaa uutena apuohjaajana. Apuohjaajilta edellytetään kiinnostusta toimintaan ja nuorten parissa toimimiseen. Heitä yhdistää kekseliäisyys, iloisuus ja sosiaalisuus sekä kiinnostus toisia nuoria ja Netarin toimintaa kohtaan. Apuohjaajatoiminta tuo mukanaan uusia kavereita sekä kokemuksia erilaisten ihmisten kanssa.

Itse olen toiminut Netarin apuohjaajana noin kaksi vuotta, vuoden 2008 alusta lähtien. Olin käynyt jo jonkin aikaa *Habbo Hotelin* Netari-nuorisotilassa, kun kuulin, että uusi apuohjaajahaku oli alkamassa. Netarin apuohjaajat kertoivat omista kokemuksistaan ja saivat minut innostumaan apuohjaajatoiminnasta. Heidän mukaansa saisin uusia kavereita, kokemuksia ja minulla olisi hauskaa. Olin ujo, mutta innostuin ja lähdin mukaan apuohjaajatoimintaan. Kokemukseni on vahvistanut, että Netarin apuohjaajatoiminta on ollut kaikkea sitä, mitä minulle oli kerrottu. Oikeastaan se on ollut paljon enemmän. Netarin apuohjaajana olen päässyt suunnittelemaan ja järjestämään monenlaisia tapahtumia, miittejä ja leirejä sekä tutustunut ennestään tuntemattomiin kaupunkeihin ja nuorisotiloihin. Lisäksi olen saanut monia uusia kavereita ja muuttunut ujoista huomattavasti sosiaalisemmaksi.

Olen vähän aikaa sitten lopettanut apuohjaajatoiminnan, mutta en suinkaan siksi, ettei se enää kiinnostaisi. Ikää on kuitenkin tullut jo sen verran, että teen tilaa uusille innokkaille apuohjaajahalukille, sillä pitäähän muidenkin saada nauttia näistä kokemuksista.

VIITTEET

- 1 Netari tekee valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä nuorten suosimissa verkko-yhteisöpalveluissa, kuten *Habbo Hotelissa*, *IRC-Galleriassa*, *Facebookissa* ja *Demi.fi:ssä*. Tarkoituksena on saada nuorisotyöllinen kontakti verkossa aikaansa viettäviin nuoriin. Toiminnan koordinoinnista vastaa Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön tuella. (Netari 2010.)
- 2 [Http://www.habbo.fi/](http://www.habbo.fi/)

Valtikka.fi – vaikuttaminen alkaa tiedosta

Sini Korpinen & Teemu Hanhineva

Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry:n siipien suojassa on jo noin kymmenen vuoden ajan toiminut *Valtikka.fi*-verkkodemokratiahanke¹, jonka tarkoitus on jakaa tietoa nuorten oikeuksista ja vaikuttamismahdollisuuksista nuorille ja nuorten kanssa työskenteleville tahoille. Valtikan verkkosivustolta löytyy nuorille suunnattujen sisältöjen lisäksi myös opetusmateriaalia. Valtikan toimitus on esimerkiksi valmistanut tuntisuunnitelmia eri aineiden opettajille perus- ja toiselle asteelle siitä, kuinka ottaa yhteiskunnalliset asiat huomioon vaikkapa äidinkielen tai kuvaamataidon opetuksessa. Valtikan rooli nuorten osallisuuden ja vaikuttamisen kentällä voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen: nuorisotiedotukseen ja nuorten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista viestittämisestä.

Valtikka on erityisesti nuorisotiedotukseen keskittynyt verkkosivusto. Vaikka sen kautta ei voi suoraan vaikuttaa esimerkiksi tekemällä aloitteita asuinkunta koskeissa asioissa, se tarjoaa nuorille selkeästi esitettyä tietoa siitä, mistä oman vaikuttamispolkunsa voi aloittaa. Valtikassa otetaan nimittäin osaa keskusteluihin ja äänestyksiin. Lisäksi nuoret ovat vuosien saatossa ylläpitäneet blogeja ja tehneet erilaisia videoita muun muassa rasisminvastaisuudesta. Näin Valtikasta löytyy sellaisia sisältöjä, joissa nuorten oma ääni kuuluu. Valtikan keskittyy erityisesti osallisuustiedon kokoamiseen ja jakamiseen. Nuori voi etsiä Valtikasta vaikkapa oman kuntansa vaikuttajaryhmän tai saada oman oppilaskuntansa toimintaan lisämateriaalia. Tarkoituksena on, että Valtikan kautta kaikki nuoret löytävät itselleen sopivan tavan vaikuttaa – oli se sitten esimerkiksi puolueeseen liittyminen tai EU-kriittiseen järjestöön yhteyden ottaminen.

Valtikan verkkosivusto toimii uusien osallisuus- ja vaikuttamishankkeiden viestintäkanavana. Koska Valtikan rooli on jo vakiintunut alan ammattilaisten keskuudessa, se on pystynyt takaamaan monille lyhytkestoisillekin hankkeille onnistuneen tiedotuksen – tieto hankkeista on mennyt perille sekä ammattilaisille että nuorille itselleen. *Nuorisovaalit*-hanke², joka nostetaan jaloilleen aina eduskuntavaalien alla, on esimerkki hankkeesta, jota varten ei ole tarvinnut tehdä omia verkkosivuja, vaan tiedotus on kulkenut Valtikan oman sivuston kautta. Hankkeessa järjestetään toisen asteen oppilaitoksiin suuntautuva tiedotuskiertue eduskuntavaaleista, vaalipaneelikiertue lähes 400 koulussa sekä varjovaalit, joissa nuoret pääsevät äänestämään eduskuntavaalivaihtoehtoja ja siten valitsemaan näköisensä eduskunnan. Hyödyntäessään Valtikkaa tiedostuskanavana hankkeen resurssit kyetään kohdistamaan itse toimintaan. Harvoin toistuvien tai kertaluontoisten hankkeiden lisäksi Valtikka toimii alustana vuosittain toistuville toiminnoille, kuten YK-nuorisodelegaatin tiedotukselle ja erilaisille teemapäiville, kuten vuosittain 12.8. olevalle YK:n nuorten päivälle.

Valtikka elää samoissa verkkomaailman ristipaineissa kuin muutkin verkkopalvelut. Tilaus muutokselle on siis suuri, eikä lopu koskaan. Valtikan täytyy pysyä mukana sosiaalisen median uusissa tuulissa ja tarjota nuorille entistä enemmän uudenlaisia verkkotoiminnan mahdollisuuksia. Valtikka saattaisi toimia tulevaisuudessa esimerkiksi nuorisojärjestöjen yhteisenä keskustelu- ja toiminta-alustana.

Kaikki vaikuttaminen lähtee siitä, että tietoa omista mahdollisuuksista on riittävästi

saatavilla kaikilta päätöksenteon tasoilta. Tähän tarpeeseen Valtikka tulee aina vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla nyt ja tulevaisuudessa.

VIITTEET

1 [Http://www.valtikka.fi/](http://www.valtikka.fi/).

2 [Http://www.valtikka.fi/nuorisovaalit-2011](http://www.valtikka.fi/nuorisovaalit-2011).

Mediakasvatusta verkkoperustaisessa nuorisotyössä

Anniina Lundvall & Suvi Tuominen

18:35 <Keskustelija 1> kun kaikki luultavasti tietää miten netissä tulisi käyttäytyä niin siitä ei enää tarvis jauhaa vaan enemmänki kannustaa siihen oikeenlaiseen käyttöön.
 18:35 <Verkk@ri 1> pitäisikö keskustelun herättäjän tulla koulusta (esim. opettaja) vai pitäisikö se olla joku ulkopuolinen?
 18:35 <Keskustelija 2>EI OPETTAJIA !!
 18:35 <Keskustelija 1> vaikka ihan vaan opettaja koulussa.
 18:36 <Verkk@ri 2> Keskustelija 2: miksi ei opettaja ?
 18:36 <Keskustelija 3> Koulu olis ihan hyvä paikka. Siinä vitos-kutos-seiskaluokkien paikkeilla kerrotaan perusasiat.
 18:36 <Keskustelija 2> koska niitä ei kuunnella :s
 18:36 <Keskustelija 1> 'DDD
 18:36 <Keskustelija 2> opettajii tarkotin
 18:36 <Keskustelija 1> Keskustelija 2, just what i was thinking about.. ; D
 18:37 <Keskustelija 3> Opettajan pitää oikeasti tietää mitä tekee, eikä vaan luetella jostain paperista ja tehdä blue screen of deathia.
 18:37 <Keskustelija 1> mun mielestä opettaja vois olla keskustelun herättäjänä, mutta ei valistajana
 18:38 <Keskustelija 2> mun mielestä se voisi olla joku ulkopuolinen nuori(-aikuinen?) joka tietäisi, mitä me täällä netissä oikein tehdään.
 (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Verkk@reiden ylläpitämä chat, IRC-Galleria, elokuu 2009.)

Aikuisten rooli nuorten internetin käytön tukijana on perinteisesti kahtalainen: yhtäältä vanhemmat valvovat nuoren toimintaa seuraamalla netinkäyttöä olan yli ja toisaalta opettajat tähdentävät nuorelle turvallisia netinkäyttötaitoja. Verkossa nuorisotyötä tekevä aikuisen rooli on uudenlainen. Hän kohtaa nuoria verkkopalveluiden sisällä värikkäänä pikselihahmona tai nimimerkin suojissa esimerkiksi IRC-Gallerian chat-päivystäjänä. Muut kasvattajat pääsevät vain harvoin näin lähelle nuorten verkkoelämää. Verkkonuorisotyöntekijä tietää, ”mitä me täällä netissä oikein tehdään”.

Verkkoperustaisessa nuorisotyössä nuorten mediamaailma mahdollisuuksineen ja haasteineen on jatkuvasti läsnä. Nuori nostaa aikuisen tasavertaiseksi keskustelukumppanikseen, koska hän jaksaa kuunnella tätä. Nuorisotyöntekijä kohtaa niin nettikiusaajia kuin -kiusattuja, nettituttavaan rakastuneita, nettirikoksen uhreja, nettivideoiden tuottajia ja peliriippuvaisia. Läsnä on aivan tavallisia nettimaailman sääntöjä opettelevia ja mediataitojaan harjoittelevia nuoria. Muun jutustelun lomassa on nuoren verkkonuorisotyöntekijän helppo ottaa puheeksi esimerkiksi fiksuun nettikäyttäytymiseen liittyviä seikkoja. Aikuinen voi kuulostella nuoren mediataitojen tasoa ja tukea kasvua verkkoympäristössä. Nuorisotyöntekijä voi toimia mediatuottajana neuvoen mediaesitysten tekemisessä, julkaisussa ja jakamisessa verkon kautta.

Verkko ei ole pelkkä väline, vaan internetissä luodaan sosiaalisia ulottuvuuksia: tiloja, joissa voidaan rakentaa omaa identiteettiä ja osallistua vaikuttamistyöhön (Kotilainen & Rantala 2010, 81). Mediakasvatuksen avulla voidaan antaa välineitä tähän tärkeään työhön, jonka seurauksena lapsesta kasvaa vanhemmista irtautuva, itsenäisesti ajatteleva ja hiljalleen itsenäistynyt nuori. Verkkonuorisotyöntekijä toimii tärkeänä mediakasvattajana nuoren omassa mediakulttuurin tilassa, jossa vaikutteita antavat medioiden kaupalliset viestit, monentasoiset kaveriporukat, anonyymi viestintätapa ja monenkirjava kuva- ja videomateriaali (ks. esim. Herkman 2010, 78–79). Tämä kulttuuriympäristö ja sen jatkuva muutos asettaa paineita verkkoperustaiselle nuorisotyölle. Mediakasvatus verkkoympäristössä käsittää luovuuteen, osallisuuteen ja suojeluun liittyviä näkökulmia. Nuorten mediasuhteisiin liittyvät tarpeet on tiedostettava ja otettava huomioon neuvottaessa, ohjattaessa ja järjestettäessä tiedotusta nuorille. Mediasuhteella tarkoitetaan nuoren ja median välistä suhdetta: miten nuori käyttää mediaa ja miksi.

JAAN, LUON, JULKAISEN – SIIS OLEN?

Internet on yleisellä tasolla nuorille tärkein ja merkityksellisin media, jota he käyttävät aktiivisesti. Kärjistettynä aikuisten nettikulttuuria voi kuvata normaalien rutiinien sähköistymisenä (laskujen maksu, postien ja lehtien lukeminen), johon liittyy lisääntyvässä määrin jakamista ja yhdessä tekemistä. Monet nuoret sen sijaan hyödyntävät internetiä ja sen verkostoja monipuolisesti ja vuorovaikutteisesti. He käyttävät sosiaalisen median mahdollisuuksia verkostoitumiseen sekä sisältöjen julkaisemiseen ja jakamiseen. Verkko koetaan kansainvälisenä, avoimena toimintakenttänä, jossa keskiöön nousevat luottamus nettituttuihin, avoimuus ja sisältöjen jakaminen. (Ks. esim. Kangas & Lundvall & Sintonen 2008.) Henry Jenkins (2009) pitää lasten ja nuorten verkkotoimintoja osallistumisen kulttuurina (*participatory culture*), jossa korostuvat osallistuminen ja jakaminen, mutta myös vertaisoppiminen verkko-työskentelyn käytännöissä.

Verkon talkootyöläisyys on tärkeä osa verkon uutta kulttuuria: se näkyy medioissa muun muassa lukijoiden lähettäminä uutisvideoina ja kuvina sekä aatteellisten ja muutoin tärkeiltä tuntuvien asioiden puolesta puhumisena omissa verkostoissa. Haaste on siinä, että ennen journalistiset taidot ja julkaisemisen eettiset pelisäännöt saatiin toimittajakoulusta, nykyään valta ja puheenvuoro ovat jokaisella verkon käyttäjällä. Verkkoperustaisessa nuorisotyössä on pystyttävä tukemaan nuoren kasvua vastuullisiksi verkostoitujiksi, julkaisijoiksi ja jakajiksi. Mediakasvatuksesta saa aineksia ja työmenetelmiä tämän kasvun tukemiseen.

Kaikkia nuoria julkaisu, jakaminen ja aktiivinen osallistuminen eivät kiinnosta. Esimerkiksi vuoden 2009 nuorisobarometrin mukaan vain kuutisen prosenttia 15–29-vuotiaista julkaisee omia tuotoksiaan netissä (Myllyniemi 2009, 92). Nuoria ei voida pitää yhdenmukaisena mediankäyttäjryhmänä, vaan esimerkiksi sukupuoli ja perheen sosiaalinen asema määrittävät median käyttöä (Livingstone & Helsper 2007). Moni nuori osallistuu internetin julkaisuksiin sivustaseuraajana tai viestii netissä vain kavereidensa kanssa. Joitakin nuoria kiinnostaa yhteiskunnallinen vaikuttaminen verkon kautta ja toiset rajaavat itsensä kokonaan ulos verkkomaailmasta eivätkä rekisteröidy suosittujen yhteisöpalveluiden käyttäjiksi. Motiivina osallistumattomuuteen voi olla se, että nuorella ei ole riittäviä taitoja tai tietoa siitä, kuinka hän voisi vaikuttaa verkon kautta. Tunne oman mielipiteen merkityksettömyydestä, lukuisat

internetin ulkopuoliset harrastukset tai kiusaaminen voivat olla myös syitä, miksi joku ei halua osallistua verkossa käytäviin keskusteluihin. (Livingstone & Bober & Helsper 2004, 14–15.) On tärkeää huomioida monenlaiset verkkokäyttäjät ja tarjota tukea eri kanavia pitkin ja eri keinoja hyödyntäen.

Samanaikaisesti kun median ja erityisesti internetin rooli suomalaisnuorten elämässä on kasvanut, esille ovat nousseet kasvattajien moninaiset huolet median vaikutuksista. Aikuiset kantavat huolta esimerkiksi riippuvuudesta, väkivaltaisista ja seksuaalisoituneista sisällöistä, internetin julkisuudesta sekä nettikiusaamisesta. Yksilön mediasuhteessa onkin aina kaksi puolta: mahdollisuus myönteiseen ja kielteiseen kehitykseen (Kotilainen 2007, 151; ks. myös Mustonen & Salokoski 2007, 15–16). Nuorisotyön näkökulmasta mediakasvatuksen tehtävänä on tukea nuorisolaissakin mainittua myönteistä kehitystä: osallisuutta, luovuutta, identiteetin kehittymistä ja sosiaalisuutta. Tukeminen voi tapahtua esimerkiksi keskustellen tai tuottaen mediaesityksiä ja julkaisten niitä verkossa. Samaan aikaan verkkoperustaisessa nuorisotyössä voidaan ottaa huomioon myös negatiiviset uhat kuten kiusaaminen, syrjäytyminen, rasismi, yksinäisyys ja eristäytyminen pyrkimällä aktiivisesti kehittämään keinoja, joilla nuoret saadaan mukaan uhkien ennaltaehkäisyyn medioiden kautta ja niiden avulla.

MEDIATAIDOT KEHITTYVÄT MEDIKASVATUKSEN KEINAIN

Tämän päivän kasvattajuuden haasteista suurimpia on kasvattaa lapsia ja nuoria mediatulvan keskellä. Siitä selviytyminen vaatii uudenlaisia taitoja ja tietoa mediakulttuurin ilmiöistä, joita aikuisen on joskus vaikea hahmottaa. Mediakasvatus ei poikkea mitenkään muusta kasvatuksesta: vanhempia ja nuorisotyöntekijöitä tarvitaan tueksi ja turvaksi, vaikka he olisi- vatkin vähän ”pihalla” viimeisimmistä villityksistä.

Mediakasvatus on medioista oppimisen ja medioiden opettamisen prosessi; mediatai- dot oppimisprosessin tulos. Mediakasvatus tähtää kriittiseen ymmärryksen kehittymiseen ja aktiivisen osallistumisen mahdollistamiseen. Se mahdollistaa yhtäältä nuorelle riittävät taidot tulkita medioita ja tehdä tietoon perustuvia päätelmiä kuluttajina ja toisaalta voi- maannuttaa tuottamaan mediaesityksiä nuoren omin ehdoin. Mediakasvatuksessa on siis kyse nuoren kriittiseksi kasvattamisesta sekä luovuuden tukemisesta. (Buckingham 2003, 4.) Mediakasvatuksessa otetaan kasvatuksen näkökulmasta kantaa mediakulttuurin ilmiöihin sekä ohjataan nuoria mediataitoihin oman tekemisen ja tulkinnan alueilla. Tuki mediakulttuurin teemoissa tarkoittaa esimerkiksi keskustelutukea nettikiusaamistapauksessa tai ohjeistusta oman videon tuottamisessa. (Kotilainen & Rantala 2008, 64.)

Mediakasvatuksen yksi tärkeä osa on lapsen suojaaminen kasvua ja kehitystä haittaavalta sisällöltä. Nuorten kanssa toimittaessa mediasuojelun näkökulmasta tärkeää on kriittiseksi kasvaminen, itsensä suojaamisen taidot ja tieto siitä, kehen tai mihin ottaa yhteyttä, jos median käyttöön liittyy ongelmia. Nuorten kanssa autoritäärinen rajoittaminen ja kont- rollointi eivät juuri toimi, vaan on yritettävä vaikuttaa nuoren toimintaan oivaltamisen ja itse kokemisen kautta. Myös Herkman (2007, 12) linjaa, että suojelevan kasvatuksen tulee väistyä taka-alalle iän myötä.

Mediataidoilla tarkoitetaan perinteistä luku- ja kirjoitustaitoa laajempaa, erilaisiin media- muotoihin (esimerkiksi kuvaan, ääneen ja tekstiin) ja niiden yhdistelmiin perustuvaa osaamista, jota nuori voi hyödyntää mediakulttuurissa toimiessaan (Kupiainen & Sintonen 2009, 31,

93–94). Mediataitoinen nuori ei ole ainoastaan median kuluttaja, vaan hän tekee kriittisiä havaintoja mediaympäristöstään, esittää kysymyksiä ja etsii perusteltuja ratkaisuvaihtoehtoja (Kotilainen & Rantala 2008, 70, 134). Mediataidot voidaan jakaa neljään osa-alueeseen (katso esim. Buckingham 2003 sekä Herkman 2007), joita ovat *mediatuotannon prosessin ja taustojen ymmärtäminen*, *mediaesitysten ilmaisutapojen kriittinen tarkasteleminen*, *oman mediasuhteen jatkuva reflektointi* sekä *osallistumisen ja vaikuttamisen taidot*.

Mediataitojen jaottelua voidaan jalostaa ja tarkentaa nimenomaan internetiä koskeviksi (Tuominen & Mustonen 2007, 138; ks. myös Jenkins ym. 2009). Internetissä kuka tahansa voi julkaista mitä tahansa, joten *mediakriittisyys* korostuu. Vastaanottajan tulee tutkia, kuka on tuottanut aineiston ja kyseenalaistaa, miksi juuri tähän tietoon pitäisi luottaa. *Nettijulkisuuden luonteen ymmärtäminen* on myös olennaista. Netinkäyttäjän on käsitettävä, mikä osa netistä on julkista ja mitä netissä voi ja kannattaa julkaista. Lisäksi *sosiaalisen median luonteen* ym- märtäminen on tärkeää. Käyttäjän on reflektoitava, miksi hän käyttää sosiaalista mediaa ja tiedettävä, miten siellä käyttäytyään turvallisesti. On myös ymmärrettävä *verkossa vaikut- tamisen kokemukset* eli miten ja mihin asioihin voi verkon välityksellä vaikuttaa.

Kaikkia mediataitojen osa-alueita on hyvä harjoittaa median vastaanottajana, tuottajana ja käyttäjänä. *Mediatuotantoon* tutustutaan parhaiten tekemällä itse omia mediaesityksiä ja refleктоimalla niitä. *Ilmaisutapoja* opitaan ymmärtämään keskustelemalla kriittisesti median sisällöistä. *Omaa mediasuhdetta* voidaan tarkastella mediankäyttöpäiväkirjojen tai keskustelujen avulla. *Vaikuttamaan* oppii, kun nuorelle tarjotaan aitoja osallisuuden kokemuksia. Näiden taitojen harjoittelemisessa aikuisen tarjoama tuki ja mahdollistaminen ovat avainasemassa – niin verkossa kuin reaali maailmassakin.

Mediataidot kehittyvät parhaiten medioita käyttämällä, mutta nämä taidot eivät kehity automaattisesti runsaan mediankäytön myötä. Nuoret ovat yleensä teknisesti taitavia median käyttäjiä, mutta aikuista tarvitaan tueksi avaamaan arvokysymyksiä, pohtimaan yhdessä median valintoja ja rohkaisemaan mediajulkisuuteen. Nuorten mediataidot ovat eritasoisia riippuen heidän mediankäytön mahdollisuuksistaan ja saamastaan aikuisen tuesta (ks. esim. Jaakkola 2010, 56).

KAKSI NÄKÖKULMAA VERKKOPERUSTASEEN NUORISOTYÖHÖN

Sirkku Kotilainen ja Ella Sihvonen (2006) ovat jakaneet verkkoperustaisen nuorisotyön kahteen näkökulmaan – teknologisen vuorovaikutuksen näkökulmaan ja sosiokulttuuriseen näkökulmaan – sen mukaan, mikä on verkkoperustaisen nuorisotyön perimmäinen tavoite. Teknologiseen vuorovaikutukseen perustuvaan eli mediaa viestinnän välineenä painottavaan verkkoperustaiseen nuorisotyöhön voidaan lukea mukaan niin verkossa toimivat tieto- ja neuvontapalvelut kuin kohtaava verkkonuorisotyö. Nuorisotyön tavoitteena on tällöin kohdata nuori hänen omassa kulttuurissaan, tarjota aikuisen huomiota ja tukea nuorta erilaisissa elämän pulmatilanteissa. Usein näissäkin toiminnoissa on mukana nuorten oman kulttuurisen tai yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuuksia.

Sosiokulttuurinen näkökulma on kuitenkin mediakasvatuksen kannalta hedelmälli- sempi. Se tarkoittaa sitä, että nuorisotyön tavoitteena on tukea nuorten omaa toimijuutta kannustamalla esimerkiksi ilmaisemaan omia ajatuksia median avulla ja osallistumaan kes- kusteluihin mediasta. Sosiokulttuurisessa oppimisessa mediataidot kehittyvät vuorovaiku-

tuksessa toisten nuorten kanssa, yhteiseen toimintaan osallistumalla. (Kotilainen 2007, 151.) Verkko- perustaisissa nuorisotyössä tämä voi tarkoittaa mediaan liittyvien keskustelunaiheiden tarjoamista nuorten pohdittaviksi: ”Millaisen kuvan Salatut elämät antaa ihmissuhteista?” ”Miten pornon katsominen voi vaikuttaa nuorten käsityksiin seksistä?” ”Jos saisitte rakentaa itse alusta asti pleikkaripelin, millainen siitä tulisi?”

Yksi nuorisotyön tehtävistä on tukea nuorten aloitteellisuutta yhteiskunnallisessa osallistumisessa, siis myös osallistumisessa median avulla ja mediassa (vrt. Nuorisolaki 72/2006). Mediakasvatustyö, joka tähtää osallistumiseen ja oman äänen kuulumiseen muiden äänten joukosta, voi tarjota nuorelle tärkeän tilaisuuden etsiä itselle sopivia ilmaisutapoja ja kokea oma elämä merkitykselliseksi (Kotilainen & Rantala 2008, 135). Mahdollisuuden tähän tarjoavat esimerkiksi paikalliseen vaikuttamiseen kannustava verkkopalvelu *Aloitekanava*¹ ja keski-suomalainen nuorten itsensä toimittama nettilehti *Painovirhe*². Nuoret toimivat näissä palveluissa aktiivisesti sisällöntuottajina ja vaikuttajina ja kasvattavat siten mediataitovalmiuksiaan. Täytyy muistaa, että kaikki nuoret eivät kuitenkaan halua osallistua ja vaikuttaa, vaan toimivat mieluummin tilanteen seuraajina tai osallistuvat julkiseen keskusteluun muulla tavoin.

Kahtiajako sosiokulttuurisen innostamisen ja teknologisen vuorovaikutuksen välillä ei välttämättä näy käytännön työssä. Kumpikin näkökulma on läsnä esimerkiksi silloin, kun nuorisotyöntekijä keskusteleekin verkkonuorisotilassa nuorten kanssa vaikkapa valokuvien kopioinnista. (Kotilainen & Rantala 2008, 70.)

VERKKONUORISOTYÖNTEKIJÄ MEDIAKASVATTAJANA

Verkkonuorisotyöntekijän ei tarvitse tuntea nuorten mediakulttuurin viimeisimpiä villityksiä ja tekniikan saloja, vaan aikuinen voi ohjata nuorta esimerkiksi nettikäyttäytymisen taitoihin oman elämäkokemuksensa turvin. Oman teknisen tietämättömyyden voi jopa paljastaa ja pyytää nuorta opastamaan! Kannattaa tutustua pääpiirteittäin nuorten käyttämiin verkkopalveluihin avoimin mielin ja pohtia, millaisia ongelmakohtia nuorille voi tulla netissä eteen. Internetiä ja kirjallisuutta selaamalla löytyy paljon aineistoja, joissa erilaisia palveluita esitellään nimenomaan aikuisen ja kasvattajan näkökulmista³.

Mediakasvattajan kompetenssin pohjana ovat henkilökohtaiset mediataidot, kokemukset mediankäytöstä, kiinnostus mediaa kohtaan, rohkeus ottaa media-asioita esille nuorten kanssa ja mediakasvatuskoulutuksiin osallistuminen (vrt. Kotilainen 2005, 151). Kotilaisen jaottelu on kohdistunut alun perin opettajiin, mutta myös nuorisotyöntekijöille kaikki edellä mainitut asiat ovat tärkeitä, joskin tärkein on mielestämme rohkeus.

Verkkonuorisotyöntekijä voi antaa nuorille mahdollisuuksia omien mediataitojen ja oppimisen tunnistamiseen. Kun tulee puhe verkkopeleistä, nuorilta voi kysyä ohimennen: ”Mitä olette muuten oppineet verkkopeleistä?” Jos nuorten kanssa on tuotettu yhdessä esimerkiksi videoita nettiin, jälkirefleksointi kuuluu prosessiin olennaisena työvaiheena: ”Miksi päädyitte tuollaiseen kuvakulmaan?” ”Miten valitsitte haastateltavat?” ”Miten video olisi muuttunut, jos olisitte tehneet erilaisia ratkaisuja?” Mitä opitte tästä?” Toistia on tärkeää saada palautetta aikuiselta ohjaajalta siinä missä vertaisilta ja nettiyleisöltäkin. Palautteen antaminen on myös osoitus siitä, että nuorten mielipiteillä on väliä.

Mediakasvatus voi olla luoviin mediaharrastuksiin kannustamista. *Nuorisobarometri 2009* paljasti, että nuorisotyöntekijöiden kyky tai halu toimia nuorten luovuuden tukijana on

jossain määrin vähäistä. Neljännes nuorista ei ole kaivannut kannustusta nuorisohjaajilta tai taideharrastuksen ohjaajilta, mutta kolmannes sitä halunneista ei koe saaneensa sitä riittävästi. (Myllyniemi 2009, 45.) Luovuuteen kannustava työ ja yhteiskunnallisuutta tukeva työ kulkevat hyvin käsi kädessä: oma ilmaisu ja sen tukeminen on tärkeää, jotta nuori osaa ja uskaltaa kertoa oman perustellun mielipiteensä verkossa. Mielipiteen ei tarvitse aina olla kirjoitus – mielipiteen voi esittää myös laulun, runon, valokuvan tai videon muodossa. Omien tuotosten kohdalla on tärkeää ottaa esille myös tekijänoikeudellisia kysymyksiä.

KÄYTÄNNÖN MEDIAKASVATUSTA VERKOSSA

Mua alettiin kiusaamaan netissä noin vuosi sitten; mesessä haukuttiin tosi pahasti ja kannustettiin tekemään itsemurha! Sit galleriaan tuli pari yhteisöä, mis oli mun nimi ja jotain solvaavaa ja kaikki siel haukkus ja uhkaili mua.

(Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin⁴anonyymi keskustelupalsta)

Rikoslakiin liittyvistä asioista kannattaa jutella nuorten kanssa. Julkinen herjaaminen saattaa olla rikos. Monissa nettikiusaamistapauksissa onkin rikosten tunnusmerkkejä. Nettikiusattuja voi lohduttaa sillä, että nettikiusaamisesta jää todisteet verkkoon, ja niiden avulla kiusaaja saadaan lähes poikkeuksetta kiinni. Nuorta voi kannustaa kertomaan asiasta läheiselle aikuiselle. Lisäksi olisi syytä ottaa yhteyttä verkkopalvelun ylläpitoon ja pyytää heitä poistamaan viestit.

Oon ihan koukussa Salkkareihin! Etin koko ajan netistä tietoa niistä näyttelijöistä enkä voi olla ajattelematta niitä. Kauheeta kun se menee nyt taas joulutauolle.

(Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin anonyymi keskustelupalsta)

Mediakasvattaja ei arvota nuorten mielipiteitä ja mediamielityksiä, vaan nostaa niitä yhteisten pohdintojen aineksiksi (Kotilainen 2005, 149). Siispä kun nuori kertoo pitävänsä *Salatuista elämistä*, taitava verkkonuorisotyöntekijä ei julista sarjaa roskavihteeksi, vaan hän kysyy muiden nuorten mielipiteitä: ”Mikä sarjassa viehättää?” ”Miksi katsotte sitä?” ”Millaisen kuvan Salkkarit antaa nuorten elämästä?”

Tapasin netissä pojan johon tutustuin ja alettiin myöhemmin seurustella. Välimatkaa minulla ja tällä pojalla oli 50–100km, siltikään en koskaan ehtinyt tätä poikaa tavata :/ Rakastuin poikaan ja olin onnellinen tämän pojan kanssa. Kun meillä sitten meni poikki lopullisesti, se oli minulle kova paikka. Illat meni kotona itkiessä, hyvä jos jaksoin edes kouluun aamulla lähteä.

(Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin anonyymi keskustelupalsta)

Mediakasvattaja ei vähättele nuorten mediavälitteisiä kokemuksia. Se mikä tapahtuu netissä, tapahtuu ihan oikeasti nuoren elämässä. Netin kautta koettu seurustelusuhde herättää samantaisia tunteita kuin reaali maailman seurustelusuhde. Suhteen päättymisen tuntuu pahalta. Erilaiset virtuaalivarkaudet esimerkiksi virtuaal hotellissa Habbossa tai verkkopeli *Runescapessa* satuttavat yhtä paljon kuin ”oikeiden” tavaroitten varastaminen. Aikuisen on otettava nuoren huoli tosissaan, vaikka hän ei ymmärtäisi huolen syytä. Nuoren tunne on silti aito, ja siihen aikuinen voi samaistua.

Miten vois saada nettikavereita, joista voisi sitte myöhemmin tulla ihan hyviä ja läheisiä ystäviä? :)
 Niin onko tämä face book nyt vaarallinen vai voiko nimen jotenki piilottaa?? olis kiva jos kertoisitte
 kokemuksia sieltä ja että onko se täynnä jotaki hulluja ja miten se juttu ylipääntänsä toimii??
 (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin anonyymi keskustelupalsta)

On yhä normaalimpaa puhua intiimeistäkin asioista julkisesti (ks. esim. Jaakkola 2010, 45).
 Kaikki nuoret eivät kuitenkaan hahmota keskinäisviestinnän ja julkisuuden rajaa. Nuori
 saattaa kerjätä huomiota lähipiiriltään, mutta saakin yllätyksekseen yleisöksi myös muita
 netinkäyttäjiä. Jos verkkonorisotyöntekijä huomaa nuoren paljastavan vähän liikaa itsestään
 esimerkiksi yhteisöpalveluprofilissaan, siitä kannattaa huomauttaa nuorelle. Nuorta voi kan-
 nustaa tutustumaan verkossa uusiin ihmisiin, kunhan hän muistaa toimia viisaasti verkossa.
 Erityisesti kasvokkaisessa elämässä yksinäiselle nuorelle nettiystävät voivat olla suuri apu.

Löysimme yhden ihmisen joka sanoi meille hyvän netti sivun ja otimme sieltä tietoja ja muokka-
 simme ne ”sopivammaksi” esitelmäämme. opettaja luki esitelmämme ja sanoi että koko tieto on
 täyttä puppua valhetta.

(Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin anonyymi keskustelupalsta)

Internetin nopea sisällöntuotanto tuo eteemme tietoja, jotka eivät ole tarkistettuja ja hiot-
 tuja. Kun kilpaillaan siitä, mikä lehtitalo julkaisee tiedon ensimmäisenä verkkosivuillaan,
 lähteiden tarkistus saattaa kiireessä jäädä väliin myös ammattitoimittajilta. Puhumattakaan
 siitä, että keskustelupalstoilla, blogeissa ja omilla nettisivuilla kuka vaan voi julkaista mitä
 vaan. Vuonna 2009 julkaistussa selvityksessä todettiin, että nuoret luottavat erityisen paljon
 perinteisiin medioihin ja toisaalta myös pitävät verkon yhteisöjä luotettavina uutislähteinä
 aikuisia enemmän (Matikainen 2009, 80). Netissä toistensa kanssa pääsevät kontaktiin ihmiset,
 jotka eivät kasvokkaisessa maailmassa olisi tekemisissä. Nuoria kannattaa haastaa pohtimaan,
 miten vinoutuneen tiedon voisi erottaa oikeasta ja luotettavat henkilöt epäluotettavista.

Joo katoin tahallani yhden videon, mikä oli KARSEE, sain siitä kauheet traumat, siis hyi hitto !!
 Nyt en tiää ollenkaan miten saisin ton pois mun päästä. Ottaisin mielelläni aivopesun...

Aina, joka päivä, koulun jälkeen menen heti koneelle. Enkä tee muuta. Läksytkin jätän joskus
 tekemättä. Nykyään ei kiinnosta mikään muukuin se tietokoneella oleminen. Viikonloppuisinkin
 yötkin olen vain koneella. :S

(Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin anonyymi keskustelupalsta)

Mediasuojelun näkökulmasta verkkonorisotyöntekijöiden olisi pystyttävä tarjoamaan riit-
 tävästi tietoa ja taitoja, jotta nuori osaa suojautua itse median haitoilta. Se tarkoittaa myös
 nuorille sopivien mediasisältövalikoimien esittelemistä, keskustelutukea ja neuvontaa. Jos nuori
 on järkyttynyt tai pelästynyt jotain mediassa näkemäänsä, aikuisen tuella on suuri merkitys.
 Ja jos verkkonorisotyöntekijä huomaa nettiriippuvuuden piirteitä nuorella, vastuullinen
 aikuinen ohjaa häntä muiden harrastusten pariin.

Äitini katsoo netistä mun tiedot että minne oon lähettänyt mitä ja millo ja mitä viestei olen saanu.
 (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetin anonyymi keskustelupalsta)

Vanhemmat ovat päävastuussa omien lastensa mediakasvatuksesta. Vanhempien ja lasten välillä
 pitäisi olla avoin suhde mediaan liittyvissä asioissa, jotta nuori uskaltaa kertoa vanhemmalle
 ikävistä mediaan liittyvistä kokemuksistaan. Nuorta voi kannustaa keskustelemaan median-
 käytöstä vanhempiensa kanssa – erityisesti silloin, jos nuorisotyöntekijä tai muu aikuinen
 huomaa nuoren vanhempien asettaneen kohtuuttomia sääntöjä.

”OTTAKAA MUN MEDIAELÄMÄ TODESTA”

Aikuisia tarvitaan nuorten verkkoyhteisöihin. Kodeissa vanhemmat voivat olla tietämättömiä
 ja liian kiireisiä, opettajat koulussa voivat olla kuormitettuja muilla teemoilla. Vanhemmille
 ja opettajille ei uskalleta kertoa etenkään ikävistä nettikokemuksista, koska pelätään heidän
 alkavan kontrolloida tai säännellä mediankäyttöä. Nuorella ei välttämättä ole tarjolla luontevia
 ja luottamukseen perustuvia keskustelutilanteita lainkaan reaali maailmassa vaan ainoastaan
 verkossa vertaisten kanssa. On havaittu, että keskustelua aikuisten ja nuorten välille syntyy
 parhaiten silloin, kun he eivät ole toisilleen ennalta tuttuja. Tutuilla aikuisilla koetaan olevan
 pyrkimyksiä asettaa sääntöjä nuorelle, ja nuorella voi olla tarve salata tekemisiään (Jaakkola
 2010, 56–57). Keskustelukumppaneiksi tarvitaan verkkonorisotyöntekijöitä, jotka toimi-
 vat yhdessä media-areenoilla tuoden verkkotilaan annoksen aikuisuutta ja tarpeen mukaan
 neuvontaa, läsnäoloa ja keskustelutukea. Mediaan liittyviä asioita on helppo ottaa esille
 vaikka ohimennen.

Nuoret arvostavat sitä, että heidän elämänsä verkossa suhtaudutaan vakavasti samalla
 tavalla kuin ”oikeaan elämään”. Media-asioista on tärkeää keskustella nuorten kanssa ennalta-
 ehkäisevästi, ei vain silloin, kun jotain ikävää on tapahtunut. Median riskejä, ongelmia ja
 vaaroja ei saa korostaa, vaan puheeksi pitää ottaa myös median hyviä puolia. Verkon välityksellä
 voidaan antaa nuorelle mahdollisuus mediataitojen harjoitteluun ja luoda ilmapiiriä, jossa
 mediataitoja voidaan kehittää turvallisesti ja tuetusti.

Mediakasvattajana verkkonorisotyöntekijä voi auttaa nuorta tekemään eettisesti ja
 moraalisesti hyviä päätöksiä, neuvoa omien mediaesitysten tekemisessä, tekijänoikeuksien
 huomioimisessa ja omien esitysten julkaisussa, ratkoa esimerkiksi kiusaamiseen ja vihamieli-
 syyteen liittyviä tilanteita ja kannustaa kansalaisaloitteen tekemisessä. Mediakasvattajan
 tulee siis sekä rohkaista nuoria julkisuuteen että suojella nuoria siltä - tilanteesta riippuen.
 Osatakseen ohjata nuoria käyttämään verkkopalveluita viisaasti ja vastuullisesti, kannattaa
 verkkonorisotyöntekijän tutustua vähintään siihen verkkopalveluun, jossa itse toimii
 nuorten parissa.

VIITTEET

- 1 [Http://www.aloitekanava.fi](http://www.aloitekanava.fi).
- 2 [Http://www.painovirhe.fi](http://www.painovirhe.fi).
- 3 Tällaisia aineistoja löytyy esimerkiksi: <http://www.mll.fi/lapsetjamedia> ja <http://www.tietoturvakoulu.fi/vanhemmille.html>.
- 4 [Http://www.mll.fi/nuortennetti](http://www.mll.fi/nuortennetti).

LÄHTEET

- Buckingham, David (2003) *Media education: literacy, learning and contemporary culture*. Cambridge: Polity Press.
- Herkman, Juha (2007) *Kriittinen mediakasvatus*. Tampere: Vastapaino.
- Herkman, Juha (2010) Median markkinointuminen, millenniaalit ja mediakasvatus. Teoksessa Marjo Meriranta (toim.) *Mediakasvatuksen käsikirja*. Kuopio: Unipress, 63–86.
- Jaakkola, Maarit (2010) Uuden julkisuuden sääntöjä luomassa. Teoksessa Marjo Meriranta (toim.) *Mediakasvatuksen käsikirja*. Kuopio: Unipress, 37–62.
- Jenkins, Henry & Clinton, Katie & Purushotma, Ravi & Robinson, Alice J. & Weigel, Margaret (2009) Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century. MacArthur Foundation. An Occasional paper on digital media and learning. [Http://digitalllearning.macfound.org](http://digitalllearning.macfound.org). (Viitattu 13.9.2010.)
- Kangas, Sonja, Lundvall, Anniina & Sintonen, Sara (2008) *Lasten ja nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa*. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja. [Http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=22170&name=DLFE-4803.pdf&title=Lasten](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=22170&name=DLFE-4803.pdf&title=Lasten). Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. (Viitattu 1.6.2010.)
- Kotilainen, Sirkku (2005) Mediakasvatusta ammattitaidolla. Teoksessa Tapio Varis (toim.) *Uusrenessanssi-ajattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen*. OKKA-säätiön julkaisuja. Helsinki: Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö, 143–154.
- Kotilainen, Sirkku & Sihvonen, Ella (2006) Tietoverkko osallisuutta tukevana nuorisotilana. Julkaisussa Merja Kylmäkoski & Kimmo Lind & Timo Hintikka & Tapio Aittola (toim.) *Nuorten tilat*. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Sarja C. Oppimateriaaleja: 9, 2006 & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 70. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu & Nuorisotutkimusverkosto, 158–178.
- Kotilainen, Sirkku (2007) Mediakasvatus nuorisotyössä. Teoksessa Heikki Kynäslähti, Reijo Kupiainen & Miika Lehtonen (toim.) *Näkökulmia mediakasvatukseen*. Mediakasvatusseuran julkaisuja 1/2007. Helsinki: Mediakasvatusseura, 151–156.
- Kotilainen, Sirkku ja Rantala, Leena (2008) *Nuorten kansalaisidentiteetit ja mediakasvatus*. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 89. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Kotilainen, Sirkku ja Rantala, Leena (2010) Civic Media Education Supports a Public Voice for Youths. Teoksessa Sirkku Kotilainen & Sol-Britt Arnolds-Granlund (eds.) *Media Literacy Education. Nordic Perspectives. The International Clearinghouse on Children, Youth and Media*. Göteborg: Nordicom, 81–94.
- Kupiainen, Reijo ja Sintonen, Sara (2009) *Medialukutaidot, osallisuus, mediakasvatus*. Palmenia-sarja n:o 47. Helsinki: Gaudeamus.
- Livingstone, Sonia, Bober, Magdalena & Helsper Ellen (2004) *Active participation or just more information? Young people's take up of opportunities to act and interact on the internet. A research report from the UK Children go Online Project*. [Http://eprints.lse.ac.uk/396/1/UKCGOparticipation.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/396/1/UKCGOparticipation.pdf). (Viitattu 1.6.2010.)
- Livingstone, Sonia ja Helsper, Ellen (2007) Gradations in Digital Inclusion: Children, Young People and the Digital Divide. *New Media & Society*, 9 (4), 671–696.
- Matikainen, Janne (2009) *Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla*. Viestinnän tutkimuskeskus CRC. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Mustonen, Anu ja Salokoski, Tarja (2007) *Median vaikutukset lapsiin ja nuoriin: katsaus tutkimuksiin sekä kansainvälisiin mediakasvatuksen - ja säätelyn käytäntöihin*. Mediakasvatusseuran julkaisuja 2/2007. [Http://www.mediakasvatus.fi/publications/ISBN978-952-99964-2-1.pdf](http://www.mediakasvatus.fi/publications/ISBN978-952-99964-2-1.pdf). (viitattu: 13.9.2010.)
- Myllyniemi, Sami (2009) *Taidekobie. Nuorisobarometri 2009*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 97. Nuorisasian neuvottelukunnan julkaisuja 41. Helsinki: Opetusministeriö & Nuorisotutkimusverkosto.
- Tuominen, Suvi & Mustonen, Anu (2007) Tunteella ja järjellä nettiin. Teoksessa Heikki Kynäslähti & Reijo Kupiainen & Miika Lehtonen (toim.) *Näkökulmia mediakasvatukseen*. Mediakasvatusseuran julkaisuja 1/2007. Helsinki: Mediakasvatusseura, 137–150.

LINKKIVINKKEJÄ

- www.mll.fi/nuortennetti > Minä ja media
Nuorille suunnattua tietoa esimerkiksi fiksusta nettikäyttäytymisestä, omista oikeuksista verkossa sekä mediaan liittyvistä ongelmatilanteista.
- www.mll.fi/lapsetjamedia
Vanhemmille suunnattu tietopaketti 0-18-vuotiaiden lasten median käytöstä ja median vaikutuksista lapseen ja nuoriin.
- www.mediakasvatus.fi
Mediakasvatusseuran verkkosivusto tarjoaa muun muassa uutisia, materiaaleja, artikkeleita ja koulutustukea mediakasvatuksesta.

Netti on rajaton mahdollisuus

Marjatta Laine

”Nuorisotyöntekijöiden on oltava aktiivisia verkossa, sillä verkosta tulee nuorten uusi maailma”, totesin 1990-luvun lopulla kunnan nuorisotyöntekijänä työkavereille ja päätäjille. Useimpien vastaanotto oli hymähtelyä ”nettiin höyrähtämisestä”. Loimaan seutukunnassa tartuttiin asiaan ja nuorille rakennettiin alueellinen tietosivusto.

Kunnallinen virkani jäi, kun mielikuvani nuorten verkkopalveluista mahdollisuuksiin sekä tiedonjakopalveluna että nuoria arjen ongelmatilanteissa tukevana palveluna avautui minulle enemmän laajan omakohtaisen internetiin tutustumiseni kautta. Tämän henkilökohtaisen ”tutustumismatkani” seurauksena ja keskusteltuani asiasta niin nuorten kuin eri tahojen ammattilaisten kanssa, perustettiin Helppimesta ry. vuonna 1999. Yhdistys avasi verkkoon nuorille suunnatun tieto- ja tukipalvelu *Helppimestan*.¹ Se jalkoi tietoa mediasta ja nuoren arjen elämään liittyvistä muista kysymyksistä, kuten siitä, mistä nuori voi saada tietoa tai apua erilaisissa ongelmatilanteissa.

Omakohmainen havaintoni, jonka mukaan nuorisotyöntekijällä on erinomainen mahdollisuus toimia mediakasvattajana kohdatessaan nuoria verkossa ja verkon ulkopuolella, kannusti jatkamaan tämän uuden työmuodon parissa. Helppimesta ry. on toteuttanut nuorisotyötä verkossa nyt reilun kymmenen vuoden ajan, josta merkittävä osa on kulunut mediakasvatukseen. Palveluita on tarjottu Helppimestan verkkosivuilla ja jalkautumalla satoihin kouluihin ja vanhempainiltoihin.

Nuorisolain (72/2006) kolmannen luvun seitsemännen pykälän mukaan tieto- ja neuvontapalvelut ovat osa nuorisotyötä.

Helppimesta ry. toteutti nuorisotyötä rakentamalla verkkoon laajan tietopalvelun, joka koostui sekä linkki- että artikkelipankista. Keväällä 2000 avasimme verkkoon reaaliaikaisen chat-palvelun sekä *Kysy meiltä* -palvelun nuorten avuksi ja tueksi. Chat kuitenkin lakkautettiin resurssien vähyden ja vastaavien palveluiden runsauden vuoksi. Näin voitiin keskittyä paremmin tietopalvelun ja *Kysy meiltä* -palvelun sekä suoraan kohderyhmille esimerkiksi kouluilla tapahtuvan toiminnan kehittämiseen. *Kysy meiltä* -palvelussa vastataan vuosittain edelleen 2000–2500 kysymykseen. Linkki- ja artikkelipankissa on kaikkien vapaasti saatavilla tietoa esimerkiksi internetin käyttöön liittyvistä asioista. Kuukaudessa linkkipankkia ladataan eri tietokoneilta keskimäärin 4500 kertaa, kuukausittainen kokonaislatausmäärä on 6000–8000 kertaa.

Tietopalvelussa kerrotaan muun muassa internetin tietoturvasta ja hyötypalveluista. Lisäksi jaamme tietoa esimerkiksi opiskelusta, ihmissuhteista, kansainvälisyydestä ja omaan asuntoon muuttamisesta. *Kysy meiltä* -palvelu on antanut tuhansille vaikeissa elämäntilanteissa eläville nuorille mahdollisuuden saada neuvoja silloinkin, kun rohkeutta avun hakemiseen kasvotusten ei ole ollut. *Kysy meiltä* -palveluun tulee myös tavalliseen arkielämään liittyviä kysymyksiä, joiden esittäminen muualla on syystä tai toisesta ollut hankalaa. Internet on näissä tilanteissa tarjonnut tärkeän kanavan kasvatustyöhön.

Helppimesta toteuttaa tietopalvelua myös yhteisöpalvelu *Facebookissa*², mikroblogipalvelu *Twitterissä*³ ja omassa blogissaan. Facebookissa julkaistavat viestit näkyvät automaattisesti myös Twitterissä. Blogikirjoitukset

mainitaan Facebookissa ja siten näistä menee viesti myös Twitteriin. Lisäksi blogissa on jokaisen artikkelin lopussa lukijalle mahdollisuus jakaa kirjoitus vinkkinä omalla Facebook-sivullaan.

Facebookissa nuoria kävijöitä on ylläpidon saaman tilaston mukaan runsaasti, mutta jostain syystä vain muutama on tullut faniksi. Olisiko syy palvelumme nimi, eli arkaileeko nuori tuoda esiin sitä, että voi hakea apua jostain? Tässä on kuitenkin huomioitava, että Helppimestan Facebook-sivu avattiin vasta keväällä 2010. Nuoret ovat itse yksityisviesteissään kertoneet seuraavansa esimerkiksi Helppimestan Facebookissa esille ottamia tietoturvaan liittyviä asioita.

Verkon yhteisöpalveluissa näkyminen on tehnyt palvelua tutuksi nuorten lisäksi vanhemmille ja opettajille, sillä heiltä saapuneiden yhteydenottojen määrät ovat kasvaneet ja niissä on usein mainittu tiedon tulleen lähinnä Facebookista ja Twitteristä. Blogia seuraavat pääasiassa vanhemmat ja opettajat, joiden pyynnöstä blogi alkujaan perustettiin tiedottamaan internetin käyttöön ja nuorten elämään liittyvistä asioista.

Saamamme palaute kertoo erityisesti tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyvän mediakasvatuksen olevan erittäin tärkeää. Lisäksi palautteessa on hyvin usein kerrottu kokempohjaisten esimerkkien pysäyttävän enemmän ajattelemaan omaa verkkokäytäytymistä.

Nuorisotyöntekijä voi erinomaisesti toimia myös kouluilla mediakasvattajana. Helppimesta ry. on pitänyt yli tuhat oppituntia eri-ikäisille koululaisille turvallisesta ja fiksusta internetin käytöstä. Oppilaiden (ja opettajien) vastaanotto tunneilla on ollut erittäin positiivista; aihe on kiinnostava ja jatkuvasti uudistuva. Nuorisotyöntekijä mediakasvattajana voi avata uudenlaista positiivista asennetta internetin käyttöön: hän voi kertoa myös verkon mahdollisuuksista ongelmien käsittelyn lisäksi.

Kouluvierailuilla on keskitytty nuorten eniten käyttämiin verkkopalveluihin ja paneuduttu niihin liittyviin tietoturvakysymyksiin ja hyötykäyttömahdollisuuksiin sekä käytetty esimerkkinä tosielämän tapahtumia. Sadoissa koulujen vanhempainilloissa toteutetut verkkokäyttöä koskevat alustukset ovat avanneet vanhempien silmiä niin verkon mahdollisuuksista palveluja tarjoavana välineenä kuin sen erilaisista ongelmista. Yllättävän monelle vanhemmalle nuorten verkkomaailma on edelleen kovin vieras, joten nuorisotyöntekijöillä on tässä merkittävä mahdollisuus toimia vanhemmille portinavaajina verkkomaailmaan.

Mediakasvatus on elämää verkossa ja verkon ulkopuolella. Nuorisotyöntekijän oma elämä mediassa on tärkeä toimintamalli monelle. Facebookiin rakennetut suljetut sivut mahdollistavat tietojenvaihdon eri ryhmien kesken ja palvelevat yhteydenpidossa kaukana olevien yhteistyökumppaneiden kanssa. Verkko voi tarjota hyvän kohtaamispaikan nuoren kanssa ilman että työntekijän oma yksityisyys vaarantuu. Mediakasvatusta on myös muistuttaa nuoria siitäkin, että verkon ja muun median erinomaisuudesta huolimatta elämää on muuallakin.

Helppimesta ry.:n näkemys nuorisotyöntekijästä mediakasvattajana voidaan tiivistää toteamalla: Nuorisotyöntekijä toimii mediakasvattajana kun hän tarjoaa tietoa nuoren elämään liittyvistä asioista hyödyntäen mediaa. Hän voi ohjata nuoria myös median viisaaseen käyttöön oman julkisen verkko- tai mediaelämänsä kautta.

VIITTEET

- 1 [Http://helppimesta.fi/](http://helppimesta.fi/)
- 2 [Http://www.facebook.com/Helppimesta](http://www.facebook.com/Helppimesta)
- 3 [Http://www.twitter.com@Helppimesta](http://www.twitter.com@Helppimesta)

Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita

Ilmo Jokinen

Etiikassa etsitään käsitystä oikeasta ja väärästä. Velvollisuusetiikan näkökulmasta tarkasteltuna toimimme verkkoperustaisessa nuorisotyössä eettisesti oikein, kun noudatamme työlle luotuja sääntöjä ja periaatteita. Verkkoperustaista nuorisotyötä tehdään monin eri tavoin monenlaisissa ympäristöissä, kuten nuorisotoimien verkkosivuilla, chateissa ja keskustelupalstoilla. Mitkä ovat ne erityispiirteet, joita internet asettaa nuorisotyön etiikalle? Millaisia eettisiä periaatteita tulee ottaa huomioon, kun nuorisotyötä tehdään reaaliaikaisesti verkossa?

Käsitys nuorisotyöntekijöiden toimimisesta verkon eri yhteisöpalveluissa on vuosien varrella muuttunut suuresti. Ensimmäinen nuorisoalan organisaatio, joka jalkautui verkon yhteisöpalveluun, oli terveyttä edistävää ehkäisevää päihdetyötä tekevä Elämä On Parasta Huumetta ry. (EOPH).¹ Kun EOPH käynnisti toimintansa internetissä toimineessa *Hotelli Kultakalassa* (nykyään *Habbo Hotel*²) alkuvuodesta 2002, ryhdyttiin nuorisoalan toimintakentällä keskustelemaan toiminnan eettisistä periaatteista.

Alkuun yleisessä keskustelussa oli havaittavissa eetos, jonka mukaan kaupallisilla organisaatioilla ja nuorten parissa työskentelevillä ammattikasvattajilla ei voi olla edellä mainitun kaltaisia yhteisiä pelikenttiä. Monet nuorisoalan organisaatiot suunnittelivat omia sivustojaan, joiden kautta nuoret ohjautuisivat nuorisotyön palveluiden piiriin. Tällaisessa toimintamallissa käytännöt ja eettiset ohjeistukset koettiin helpommiksi noudattaa. Vähitellen päädyttiin kuitenkin siihen, että nuorisotyötä tulee voida tehdä siellä, missä nuoret ovat ja viettävät vapaa-aikaansa, kuten yksityisen sektorin ylläpitämissä verkon yhteisöpalveluissa. Tällöin jouduttiin sovittamaan yhteen ainakin kaksi erilaista tavoitetta; kaupallinen ja nuorisoyöllinen. Nykyään valtaosa niistä nuorisoalan organisaatiosta, jotka tekevät reaaliaikaista nuorisotyötä verkossa, työskentelevät yleensä kaupallisten palveluntarjoajien yhteisöpalveluissa, mikä lisää nuorisotyöntekijöiden ammatillisten ohjeistusten merkittävyyttä ja tarvetta.

Kun nuorisotyötä tehdään toisen palveluntarjoajan palvelussa, on asetelmassa jotakin samaa kuin hyvätapaisten loisen ja isäntäeläimen suhteessa. Lähtökohtaisesti nuorisoalan organisaatio on palvelussa eri tarkoituksin, kuin mihin se on alun perin kehitetty. Hotelli Kultakala kehitettiin alun perin nuorten aikuisten kohtaamispaikaksi ja tätä taustaa vasten muista (nuorisoyöllisistä) syistä sivustolle hakeutuneen nuorisoalan organisaation voidaan katsoa toimivan toisin kuin sivuston toiminta-ajatuksen mukaisesti. Kun nuoret kirjautuvat Habbo Hoteliin, he eivät todennäköisesti tavoittele yhteyttä nuorisotyöntekijään. Toki nuorisoalan organisaatio, siinä missä Habbo Hotelin muutkin käyttäjät, voi toiminnallaan muuttaa palvelun alkuperäistä luonnetta sosiaalisen median hengen mukaisesti. Esimerkiksi voidaan nostaa EOPH:n toiminta Habbo Hotelissa, jossa palvelun asiakasryhmään kuuluu noin 15 000 lasta ja nuorta. Osa näistä asiakkaista pyrkii järjestön keskusteluihin lähes päivittäin.

Internetissä nuorisoyöllisellä otteella toimivat organisaatiot ovat valinneet ympäristökseen varsin monenlaisia toimintakenttiä. Organisaatiot ovat valinneet ympäristönsä itsenäisesti

omista arvopohjistaan katsoen. Ensimmäisen kahdeksan vuoden aikana pääsääntöisesti kuitenkin toimittiin ensin Habbo Hotelissa ja viime vuosina myös *IRC-Galleriassa*³. Muitakin kaupallisten tahojen ylläpitämiä palveluita on käytetty, mutta nuorisoyöllinen toiminta on niissä ollut selvästi vähäisempää. Vuodesta 2009 alkaen on ollut näkyvissä suuntaus, missä toimintaa on aktiivisesti pyritty laajentamaan näiden kahden palvelun ulkopuolelle, kuten yhteisöpalvelu *Facebookiin*⁴, *Suomi24*⁵-verkkoyhteisöön ja *Demi.fi*⁶-keskustelupalstalle.

Internetin tekniset toiminnot ja mahdollisuudet kehittyvät paljon nopeammin kuin nuorisoyölliset toiminnot. Erilaisia teknisiä sovelluksia kehitetään kaiken aikaa ja sosiaalisessa mediassa toiminta ohjautuu milloin minnekin. Tämä luo pysyvän epäsuhtaisen tilan. Tekniikka tarjoaa enemmän mahdollisuuksia ja toisaalta kasvatukseen liittyviä huolenaiheita kuin nuorisotyössä pystytään käsittelemään. Tätä näkökulmaa vasten eettisten ohjeistusten tulee olla jatkuvasti arvioinnin ja kehittämisen kohteena siinä missä muukin internetissä toteutettava nuorisoyöllinen toiminta.

TÖISSÄ OLLAAN NIIN KUIN TÖISSÄ OLLAAN

Sosiaalisessa mediassa työskentely tulee lähtökohtaisesti ymmärtää osaksi nuorisotyötä. Näin ollen työntekijän on perehdyttävä organisaationsa arvoihin, missioon ja visioon, työn käytäntöjen pelisääntöihin sekä työssä käytettäviin tietoteknisiin sovelluksiin. Samoin työntekijällä on oikeus saada toimintaansa ohjausta ja tukea. Jos työntekijä on työyhteisönsä ainoa sosiaalisessa mediassa työskentelevä henkilö, saattaa tämä yksipuolistaa työtä ja sitä kautta vähentää työmotivaatiota. Työntekijän menestymistä työssään tukee verkostoituminen vastaavaa työmenetelmää käyttävien muiden toimijoiden kanssa yli organisaatorajojen.

Sosiaalisessa mediassa toimittaessa on erityisen tärkeää tiedostaa nuorisotyöntekijän ammattiroolin ja henkilökohtaisen roolin välinen ero. Nuorisotalolla työajan loputtua poistutaan työtiloista ja samalla on mahdollisuus siirtyä henkisesti pois työstä. Sosiaalisessa mediassa työntekijä saattaa jäädä viettämään vapaa-aikaansa samoille foorumeille. Mikäli työntekijä ei ole sisäistänyt toiminnan eettisiä ohjeistuksia ammattiroolin ja henkilökohtaisen roolin erottamisesta, saattaa hän jatkaa yhteydenpitoa työvuoronsa päätyttyä samojen henkilöiden kanssa kuin hetkeä aikaisemmin ammattiroolissaan.

AVOIMESTI, ILMAN NIMEÄ VAI MITEN?

Nuorella on oikeus tietää, millaiseen toimintaan hän on osallistumassa. Tämä on tärkeää varsinkin sosiaalisessa mediassa, jossa nuorisotyön ammattilaiset toimivat usein kaupallisten palveluntarjoajien palveluissa. Nämä kaupalliset palvelut saattavat tarjota hyvin erisuuntaista toimintaa, kuin mihin niissä toimivat nuorisoalan organisaatiot pyrkivät. Näin nuori voi epähuomiossa päätyä nuorisotyön piiriin pyrkiessään kaupallisen palvelun tarjoajan alkuperäisen tavoitteen mukaiseen toimintaan.

Nuoren tulee myös saada tietää, voiko hän ottaa yhteyttä nuorisotyöntekijään nimettömänä ja voiko työntekijän kanssa käydä luottamuksellisia kahdenkeskisiä keskusteluja. Työntekijän tulee huomioda samat luottamuksellisuutta, työyhteisön sisäistä konsultaatiota ja lastensuojelua koskevat oikeudet ja velvoitteet kuin nuorisotalollakin.

Nuorille suunnatussa verkkotyössä toimitaan hyvin vaihtelevissa ympäristöissä suhteessa anonymiteettiin. Joissakin verkon yhteisöpalveluissa käyttäjä on helposti tunnistettavissa, mikä on määritetty ehdottomaksi edellytykseksi myös palvelun säännöissä (esimerkiksi Facebook). Toisaalta joissakin palveluissa toimitaan pelkällä nimimerkillä (esimerkiksi Habbo Hotel), eikä käyttäjän henkilöllisyyttä kyetä selvittämään ilman viranomaisten apua erityisissä tilanteissa. Nämä tunnistettavuuteen liittyvät säännöt koskevat myös palveluissa toimivia nuorisoolan organisaatiota. Työyhteisöjen tulee käydä keskustelua ja luoda omat periaatteensa siitä, miten työntekijöiden tunnistettavuuteen suhtaudutaan. (Lisää aiheesta Mika Joensuun tapausesimerkissä *Tunnistettavuus ja sen haasteet*.)

Työntekijöille erityisen haasteen luovat palvelut, joiden sääntöihin kuuluu tunnistettavuus. Mikäli työntekijä käyttää palvelua myös vapaa-ajallaan, on syytä pohtia tuleeko työntekijän suojata henkilökohtaista profiliaan, ja miten se tehdään. Toisaalta tunnistettavissa palveluissa työntekijät saattavat saada osakseen erilaisia mielipiteisiin kohdistuvia hyökkäyksiä, jos he käsittelevät erityisen voimakkaita tunteita herättäviä teemoja. Oma tasonsa anonymiteetistä on nuorisotyöntekijän suhde nuoriin työn ulkopuolella. Nuorisotyöntekijän tulee miettiä, miten nuoriin suhtaudutaan internetissä vapaa-ajalla. Jaetaanko henkilökohtaisia profileja nuorten tietoisuuteen tai käytetäänkö niitä osana työtä? On syytä pohtia, millaisia oman siviilielämän tapahtumia nuorisotyöntekijän kannattaa jakaa nuorten kanssa.

Verkkotyössä on huomioitava myös asiakkaiden oikeus olla anonymiä silloin, kun se on osa kyseisen palvelun luonnetta. Joissakin palveluissa asiakkaan anonymiteetti kuuluu osaksi palvelun toiminta-ajatusta ja eettisiä periaatteita, esimerkiksi kysymys- ja vastaus-palstoilla.

MINNE OHJATA NUORTA ETEENPÄIN?

Läheskään kaikki yleishyödylliset nuorille suunnatut palvelut eivät vielä toimi verkossa. Palvelut lähtivät liikkeelle yksittäisten järjestöjen, kuten opiskelijoiden henkistä hyvinvointia ja elämänhallintakykyä edistävän Nyyti ry:n⁷ ja arkielämän kriisitilanteisiin apua antavan *Tukinetin*⁸ toiminnoista. Nuorisotyö on ollut ensimmäinen kunnallinen toimija verkon yhteisöpalveluissa. Poliisi aloitti muutama vuosi sitten. Nykyään on myös joitakin hankkeita terveydenhuollon ja sosiaalitoimen aloilta, esimerkiksi *Verkkoterkkari*-hanke⁹ sekä *Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut, Vespa*-hanke¹⁰).

Internetin yleishyödyllisten palveluiden nykyisenkaltaisen ja palveluvalikoimaltaan rajoittunut tilanne kuormittaa erityisesti niitä organisaatioita, jotka ovat jo verkossa. Tämä voi johtaa esimerkiksi siihen, että nuorisotyöntekijä joutuu verkossa astumaan oman toimialansa ja osaamisalueensa ulkopuolelle yrittäessään auttaa haastavassa elämäntilanteessa olevaa nuorta. Tilanne voi toki olla vastaava myös kasvokkaisessa nuorisotyössä, jossa työntekijää saatetaan haastaa toimimaan muiden ammattikuntien tonteilla. Erotuksena on kuitenkin se, että verkossa on edustettuna vielä melko vähän sellaisia ammattilaisia (esimerkiksi sosiaalityöntekijä, psykologi), joiden luokse nuoren voi tarpeen vaatiessa ohjata.

Vaikka eri ammattikuntien toimintaa on tärkeää tuoda nuorten saataville verkkoon, reaaliaikaisen palveluiden merkitystä ja niihin ohjaamisen tarvetta ei tule unohtaa. Tämä nousee esiin erityisesti haastavissa tilanteissa, jotka voivat liittyä esimerkiksi nuoren psykiatriin häiriöihin, kuten masentuneisuuteen. Tällöin nuori on hyvä ohjata oman kuntansa

palveluihin, kuten nuorisopsykiatrian poliklinikalle. Lisäksi verkko luo omat rajoitteensa haastavien asioiden loppuunsaattamisessa. Esimerkiksi masennuksen käsittelyssä kasvokkainen kontakti on usein parempi vaihtoehto, jotta nuori saa ongelmaansa kokonaisvaltaisempaa tukea, kuten fyysistä läsnäoloa ja ymmärrystä.

KENEN SÄÄNNÖILLÄ MENNÄÄN?

Kun nuorisotyötä tehdään kaupallisen organisaation ylläpitämässä yhteisöpalveluissa, tulee työntekijän tutustua ja sitoutua kyseisen palveluiden sääntöihin. Esimerkiksi yhteisöpalvelu Facebookin sääntöjen mukaan palvelun käyttäjän on noudatettava tietynlaista etikettiä nimi-merkkejä ja sivuja luodessaan. Jos työntekijä ei tunne käyttämänsä palvelun sääntöjä, tai ei välitä niistä, saattaa hän esimerkiksi tulla suljetuksi ulos koko palvelusta. On myös hyvä pitää mielessä, että työntekijät ovat esimerkkejä nuorille kaikessa toiminnassaan, halusivat tai eivät. Toimiessaan sosiaalisessa mediassa palveluntarjoajan sääntöjä noudattaen he samalla linjaavat nuorille esimerkkiä siitä, mitä palveluissa saa tehdä ja mitä ei.

Verkon yhteisöpalvelua käyttävät nuoret luovat myös itse sääntöjä siitä, miten palveluissa tulee toimia. Työntekijän on hyvä ymmärtää käyttäjien luomaa toimintakulttuuria ja etikettiä. Ilman tällaista ymmärrystä työntekijän toiminta saatetaan kokea työkeänä tunkeiluna tai muuten epämiellyttävänä kohtaamiskokemuksena.

Edellä mainittujen sääntöjen lisäksi työntekijän tulee noudattaa oman taustaorganisaationsa luomia sääntöjä ja periaatteita verkossa toimimiseen. Oikeusministeriö on luonut ohjeistuksen¹¹ viranomaisen verkkokäyttäytymiselle ja Kuntaliitto on toimittanut kuntien verkkoviestintäohjeen¹². Monissa muissakin työpaikoissa on luotu tai luodaan parhaillaan säännöstöä työhön liittyvään verkkokäyttäytymiseen ja sen eroavaisuuteen henkilökohtaisesta käyttäytymisestä. Esimerkkinä voidaan mainita SAK:n ohjeistuksen¹³ työntekijöilleen sosiaalisessa mediassa toimimisesta, jossa pääpaino on osallistumisen mahdollistamisessa ja kannustamisessa.

*Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (NuSuVeFo)*¹⁴ on luonut verkkotyön eettiset periaatteet koskien nuorille suunnattua työtä verkossa (lisää aiheesta Suvi Kuikan tapausesimerkissä *Eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa*). Eurooppalainen yhteistoimintaelin *ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency)*¹⁵ on puolestaan tuottanut verkko-perustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet (lisää aiheesta Jaana Fedotoffin ja Mika Pietilän tapausesimerkissä *"Onneksi on ollut jotain mihin nojata" – Pohdintaa nuorten tieto- ja neuvontatyön etiikasta*).

ONKO ASIAKAS AINA OIKEASSA?

Verkon yhteisöpalveluissa on keskenään hyvin erilaisia keskustelukulttuureja. Työyhteisön tulee pohtia, mikä on kunnioittavaa käyttäytymistä, ja millaista käyttäytymismallia työntekijöinä ja ammattikasvattajina halutaan edistää.

On myös hyvä miettiä, millä tavalla kunnioittava käyttäytyminen suhteessa asiakkaaseen on erilaista silloin, kun kontakti ei ole kasvokkainen. Työntekijä on vastuussa itselleen ja samalla muille ammattikuntansa edustajille siitä, millaista käytöstä hän hyväksyy asiakkaail-

taan. Nuorten käyttöön suhtautumista kannattaa miettiä samoin kuin nuorisotalollakin: vaikka huono käytös kuuluisi ryhmän yleiseen toimintakulttuuriin, on silti pohdittava, tuleeko sitä silti sietää. Oman lisänsä suhtautumisessa huonoon käyttöön luo pohdinta siitä, miksi nuoret käyttäytyvät huonosti. Voiko huonon käytöksen takana olla esimerkiksi nuoren hätähuuto, ja miten tällaiseen avunpyyntöön tulisi reagoida?

VAITIOLOVELVOLLISUUS JA SEN RAJAT

Periaatteessa verkkokohtaaminen on samankaltaista kuin kasvokkainenkin kohtaaminen. Jos palvelu sen mahdollistaa, voi nuorisotyöntekijän ja nuoren välinen keskustelu olla vastaavalla tavalla kahdenkeskistä ja luottamuksellista kuin reaaliaikaisessa tehtävässä nuorisotyössä. Työntekijä on vaitiolovelvollinen oman toimialansa säädösten mukaan. Kuten reaaliaikaisen kontakteissa, on verkkokeskusteluissakin ymmärrettävä oman toimialan säädökset ja velvollisuudet. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskennellessä on huomioitava lastensuojelulain¹⁶ velvoitteet. Lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuus menee yleisen vaitiolovelvollisuuden yli yhtälailla verkkoperustaisessa nuorisotyössä kuin perinteisessäkin nuorisotyössä. *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi* on tuottanut ohjeistuksen¹⁷ lastensuojeluilmoituksen tekemisestä. Lastensuojeluilmoitusohjeistus löytyy foorumin sivustolta ja valtaosa verkoston jäsenistä on ottanut sen käyttöönsä.

VIITTEET

- 1 [Http://www.eoph.fi/](http://www.eoph.fi/)
- 2 [Http://www.habbo.fi/](http://www.habbo.fi/)
- 3 [Http://irc-galleria.net/](http://irc-galleria.net/)
- 4 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)
- 5 [Http://www.suomi24.fi/](http://www.suomi24.fi/)
- 6 [Http://demi.fi/](http://demi.fi/)
- 7 [Http://www.nyyti.fi/](http://www.nyyti.fi/)
- 8 [Https://www.tukinet.net/](https://www.tukinet.net/)
- 9 [Http://www.hel.fi/hki/terke/fi/Hankkeet/Verkkoterkkarihanke+2008+-+2010](http://www.hel.fi/hki/terke/fi/Hankkeet/Verkkoterkkarihanke+2008+-+2010)
- 10 [Http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/verkkohankkeet/Vespa.html](http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/verkkohankkeet/Vespa.html)
- 11 Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle (Oikeusministeriö 2010) [Http://www.kansanvalta.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURIapptype=BlobServer&SSURIcontainer=Default&SSURIsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filename=Katsaus_Sosiaalisen_medan_mahdollisuudet_hallinnolle.pdf&SSURIsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1274106011576&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf](http://www.kansanvalta.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURIapptype=BlobServer&SSURIcontainer=Default&SSURIsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filename=Katsaus_Sosiaalisen_medan_mahdollisuudet_hallinnolle.pdf&SSURIsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1274106011576&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf)
- 12 Viestintäohjeistus (Kuntaliitto 2010). [Http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p20100127150612668.pdf](http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p20100127150612668.pdf)
- 13 Sosiaalisen median ohjeistus SAK:n henkilöstölle (SAK 2010). [Http://www.sak.fi/suomi/ajankohtaista.jsp?lang=fi&location1=1&id=33935](http://www.sak.fi/suomi/ajankohtaista.jsp?lang=fi&location1=1&id=33935)
- 14 [Http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/](http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/)
- 15 [Http://www.eryica.org/](http://www.eryica.org/)
- 16 [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417)
- 17 [Http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/verkkotyön+eettiset+periaatteet/](http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/verkkotyön+eettiset+periaatteet/)

Verkkotyön eettiset periaatteet

Verkkoperustainen nuorisotyö kiinnostaa nuorisoalalla toimivia yhä enemmän. Samalla kuitenkin verkkonuorisotyön tunnettavuus, sisältö ja menetelmät ovat vielä hyvin alkuvaiheessa. *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi* (NuSuVeFo) on perustettu yhteistyöverkostoksi niille yleishyödyllisille organisaatioille, jotka työskentelevät verkossa nuorten kanssa. Verkoston tavoitteena on työn kehittäminen, verkostoituminen, tietotaidon vaihtaminen, tutkimustoiminnan edistäminen sekä verkossa tehtävän työn tunnetuksi ja läpinäkyväksi tekeminen. Verkoston toiminta on puoluepoliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta. Sen arvot perustuvat YK:n *Lapsen oikeuksien sopimukseen*. (Lisää aiheesta Suvi Kuikan tapausesimerkissä *Eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa*.)

Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi on työstänyt ja hyväksynyt verkostolle ja verkossa tehtävälle nuorille suunnatulle työlle eettiset periaatteet, jotka jakautuvat yhteydenottajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin, sekä verkossa toimivan ohjaajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin.

Yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet

- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, minkä ikäisille palvelu on tarkoitettu.
- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, voiko hän ottaa yhteyttä nimettömänä ja onko keskustelu luottamuksellista.
- Yhteydenottajalla on oikeus luotettavaan, turvalliseen ja oikeudenmukaiseen palveluun. Yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Yhteydenottajalla on oikeus saada tietoa palvelusta ja sen järjestäjästä, tietosuojasta ja tietojen käsittelystä sekä antaa palautetta palvelusta.
- Yhteydenottajalla on velvollisuus noudattaa palvelun sääntöjä.

Verkossa toimivan ohjaajan oikeudet ja velvollisuudet

- Ohjaaja on vapaaehtoinen tai palkattu työntekijä.
- Ohjaajalla on oikeus saada tehtävänsä koulutusta ja säännöllistä ohjausta.
- Ohjaajalla on oikeus tietää, voiko hän pysyä palvelussa nimettömänä.
- Ohjaajalla on oikeus olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.
- Ohjaajalla on velvollisuus puuttua sääntöjen vastaiseen käyttäytymiseen.
- Ohjaajalla on velvollisuus sitoutua taustaorganisaationsa toimintaperiaatteisiin ja arvoihin.
- Ohjaajalla on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta, mikäli tulee ilmi suunnitteilla oleva tai jo tapahtunut vakava rikosasia tai lastensuojelullinen huoli. Luopuessaan vaitiolovelvollisuudesta ohjaajan on ilmoitettava siitä yhteydenottajalle mahdollisuuksien mukaan.
- Keskustelussa ohjaaja on yhteydenottajaa varten. Hän ei käsittele keskustelussa omia asioitaan, eikä tee päätöksiä yhteydenottajan puolesta.
- Ohjaajan antama ohjaus on asianmukaista ja luotettavaa. Yhteydenottajat ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Ohjaaja ei pidä yhteyttä yhteydenottajiin työajan ulkopuolella.

Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet

Hyväksytty ERYICAn 20. yleiskokouksessa, Rotterdam, Alankomaat 5.12.2009.

Internet on merkittävä tiedonlähde ja viestinnän väline, mutta myös olennainen osa nuorten sosiaalista ympäristöä. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö täydentää olemassa olevia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. Sen lisäksi, että nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria löytämään oikeaa tietoa ja tekemään päätöksiä, verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria myös hyödyntämään internetin kaikkia mahdollisuuksia ja vähentämään mahdollisia riskejä. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö on olennainen osa nuorten tieto- ja neuvontapalvelua ja noudattaa siten *Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisia periaatteita*. Koska verkkoperustaisella nuorten tieto- ja neuvontatyöllä on tiettyjä erityispiirteitä, tarkentavat ohjeet ovat tarpeen. (Lisää aiheesta Jaana Fedotoffin ja Mika Pietilän tapausesimerkissä *"Onneksi on ollut jotain mihin nojata"* – *Pohdintaa nuorten tieto- ja neuvontatyön etiikasta.*)

Varmistaakseen nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun laadun ja taatakseen sen lisäarvon ja luotettavuuden ERYICA (*European Youth Information and Counselling Agency*) on hyväksynyt seuraavat periaatteet.

- 1 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee olla virheetöntä, ajantasaista ja tarkistettua. Ajankohta, jolloin tieto on tuotettu tai päivitetty, tulee mainita selkeästi.
- 2 Sisällön tulee perustua nuorten tiedontarpeisiin. Nuorten tarpeet tulee tunnistaa, ja niiden arvioinnin tulee olla jatkuvaa.
- 3 Sisällön tulee koostua tarpeellisesta ja maksuttomasta tiedosta, joka antaa käsityksen mahdollisista vaihtoehdoista. Periaatteiden, joilla tieto valitaan, täytyy olla julkisia ja ymmärrettäviä.
- 4 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee olla nuorten ymmärrettävissä, ja se tulee esittää heitä kiinnostavalla tavalla.
- 5 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun tulee olla kaikkien käytettävissä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää käyttäjiin ja ryhmiin, joilla on erityistarpeita.
- 6 Kun nuorilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä verkossa, täytyy palveluntarjoajan kertoa selkeästi, minkä ajan sisällä kysymyksiin vastataan. Vastauksien täytyy olla yksilöllisiä, ja vastaaja tulee ilmoittaa selkeästi.
- 7 Nuorten osallistuessa sisällöntuotantoon vastuu lopullisesta sisällöstä on nuorten tieto- ja neuvontapalvelulla.
- 8 Nuorten rohkaiseminen palautteen antamiseen on olennainen osa nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun jatkuvaa kehittämistä. Palautteen antamisen tulee olla helppoa. Palaute tulee arvioida, ja sitä tulee hyödyntää sisällön muokkaamisessa. Nuorille tulee kertoa, miten heidän palautteensa on vaikuttanut palveluun.
- 9 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun tuottaja sekä palvelun tarkoitus tulee olla näkyvillä. Jos ulkopuolisten tahojen tuottamaa sisältöä käytetään, lähde tulee ilmoittaa selkeästi.

- 10 Käyttäjille tulee olla selvää, mikä taho nuorten tieto- ja neuvontapalvelua tuottaa ja mitkä ovat sen päämäärät. Täydelliset yhteystiedot tulee ilmoittaa selkeästi. Palvelun rahoittajatahojen tulee ilmetä selvästi.
- 11 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun pitäisi tarjota nuorille välineitä ja opastusta, jotka lisäävät nuorten medialukutaitoa ja verkko-osaamista.
- 12 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun tulee ohjeistaa ja opastaa nuoria turvalliseen ja vastuulliseen netinkäyttöön.
- 13 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun tulee olla turvallinen ympäristö nuorille.
- 14 Nuorten verkkoperustainen tieto- ja neuvontapalvelu kunnioittaa ja suojelee käyttäjien yksityisyyttä ja sallii käyttäjien muokata tai poistaa heidän itse tuottamaansa aineistoa.
- 15 Nuorten verkkoperustainen tieto- ja neuvontapalvelu kunnioittaa tekijänoikeuksia ja tuntee omat oikeutensa.
- 16 Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun henkilökuntaan kuuluvien tulee olla informaatiolukutaitoisia ja osaavia verkkotyökalujen käyttäjiä. Heidän täytyy olla tietoisia alan kehityksestä ja asiaa koskevasta lainsäädännöstä ja seurata nuorten netinkäytön suuntauksia ja käytäntöjä.

Eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa

Suvi Kuikka

Verkkoa työvälineenä käyttävät nuorisoalan järjestöt perustivat vuonna 2007 yhdessä Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen¹ kanssa yhteistyöverkoston *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin*, *NuSuVeFo*², jonka tarkoituksena on kehittää ja mallintaa laadukasta ja luotettavaa nuorille suunnattua työtä verkossa. Aloite perustamisesta syntyi Helsingin nuorisoasiainkeskuksen ja Elämä On Parasta Huumetta ry:n³ työntekijöiden tapaamisessa. Verkossa toimi tuolloin jo useita järjestöjä, mutta lähtökohta oli useimmiten ongelmakeskeinen ja tarve myönteisestä lähtökohdasta tehtävän työn lisäämiseen verkkoa käyttävien nuorten parissa oli ilmeinen. Perustavien organisaatioiden yhteinen tekijä oli reaaliajassa tapahtuva työskentely verkossa. Yhteisellä teknisten ratkaisujen pohdinnalla pyrittiin parantamaan työskentelytapoja ja toisaalta yhteistyöllä pyrittiin välttämään päällekkäisiä tai kilpailevia palveluja. Yhteistyöverkoston perustamiseen liittyi myös tarve luoda eettiset periaatteet toiminnalle.

Eettiset periaatteet oli jo aiemmin kirjattu muun muassa tieto- ja tukipalvelu Helppimesta ry:ssä⁴ (perustettu 1999), joka toimi ensimmäisenä järjestönä verkossa keskustelemassa reaaliajassa nuorten kanssa. Verkossa päivystivät usein vapaaehtoiset työntekijät ja heidän koulutuksensa yhteydessä päivystäjät vahvistivat sitoumuksensa organisaation eettisiin periaatteisiin allekirjoituksellaan. Vastaavanlaiset eettiset periaatteet otettiin käyttöön Pelastakaa Lapset ry:n jouluna 2003 alkunsa saaneessa *Manteli-chatissa*⁵, joka myöhemmin laajeni myös kriisipalvelutoiminnaksi.

Työyhteisöissä eettisyyttä ja laatua voi tulla valvoa monin eri tavoin. Etenkin vapaa-

ehtoistyössä, jossa toimitaan yhteydenottajan kanssa kahdenkeskisesti, on taustaorganisaatiolla huomattava vastuu oikeudenmukaisen ja luotettavan palvelun toteuttamisesta. Toisaalta eettisillä periaatteilla sitoutetaan työntekijät miettimään jo etukäteen, millaisiin tilanteisiin työssä voi joutua.

Eettisiä periaatteita on käytössä myös puhelinpalvelutoiminnassa, jonka laatua ja eettisyyttä huolehtimaan perustettiin jo vuonna 1994 Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta, PuhEet⁶. Neuvottelukunta hyväksyi vuonna 2006 vapaaehtoiselle puhelin- ja verkkoauttamiselle nykyisin käytössä olevat eettiset periaatteet, joiden lähtökohtana on, että etiikka toimii sekä ohjeistuksena että laadun takaajana työntekijän tai vapaaehtoisen sekä asiakkaan välisessä keskustelussa. Periaatteet jakautuvat ylläpitäjän, yhteydenottajan ja päivystäjän oikeuksiin ja velvollisuuksiin.

Nuorille suunnatun verkkotyön eettisiä periaatteita laadittiin työryhmässä, joka koontui vuosina 2007–2008. Prosessi oli vaativa ja erilaisten asioiden huomioiminen ja ohjeiden yleispätevyyden löytäminen tuottivat paljon päänvaivaa. Lopulta ohjeistuksen lähtökohdaksi otettiin *Lapsen oikeuksien sopimuksen*⁷ mukaisesti yhteydenottajan oikeudet. Ohjeistus muodostui kaksitasoiseksi, jossa oikeudet kirjattiin sekä yhteydenottajalle että työntekijälle. Verkostossa toimiville tahoille *Lapsen oikeuksien sopimus* oli yleisin toiminnan taustalla oleva yhteinen määrittäjä ja samalla tätä asiakirjaa haluttiin tehdä tunnetuksi ja korostaa sen tärkeyttä.

Eettiset periaatteet otettiin Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin jäsenmäärän kas-

vun ja lainsäädäntöuudistusten jälkeen uuteen tarkasteluun keväällä 2010. Tarkistusvaiheessa kiinnitettiin huomiota periaatteiden avautumiseen palvelun käyttäjälle ja uudistuneen lastensuojelulain⁸ (417/13.4.2007) tuomiin muutoksiin. Tarkastuskierroksen tuloksena eettisissä periaatteissa nostettiin esille myös tietoturvallisuus. Uudistamisen yhteydessä koettiin tarpeelliseksi määritellä tarkemmin verkoston tehtävä sekä tavoitteet. Samassa yhteydessä kirjattiin näkyville myös verkoston jäsenorganisaatioiden ohjaaviksi arvoiksi *Lapsen oikeuksien sopimuksen* arvot. (*Verkkotyön eettiset periaatteet* löytyvät sivulta 113.)

VIITTEET

- 1 [Http://www.nuoriso.hel.fi/](http://www.nuoriso.hel.fi/)
- 2 [Http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/](http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/)
- 3 [Http://www.eoph.fi/](http://www.eoph.fi/)
- 4 [Http://helppimesta.fi/](http://helppimesta.fi/)
- 5 *Manteli-chat* on Pelastakaa Lapset ry:n ylläpitämä chat-palvelu nuorille. Chateissa työskentelee koulutettuja päivystäjiä työvuoroissa. *Manteli-chat* aloitettiin jouluna 2003 kahden vuorokauden mittaisena yhtäjaksoisesti päivystävänä palveluna. Myöhemmin *Manteli-chat* on laajentunut toimimaan sekä eri teemojen että kriisitapahtumien yhteyteen samalla periaatteella. [Http://www.pelastakaa-lapset.fi/toiminta/nuorisotoiminta/manteli-tukichat/](http://www.pelastakaa-lapset.fi/toiminta/nuorisotoiminta/manteli-tukichat/)
- 6 [Http://www.puheet.net/](http://www.puheet.net/)
- 7 [Http://www.unicef.fi/lapsen_oikeuksien_sopimus](http://www.unicef.fi/lapsen_oikeuksien_sopimus)
- 8 [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/2007041](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/2007041)

”Onneksi on ollut jotain mihin nojata” – pohdintaa nuorten tieto- ja neuvontatyön etiikasta

Jaana Fedotoff & Mika Pietilä

Nuorten tieto- ja neuvontatyö sisältää eettisiä valintoja usealla eri toiminnan tasolla, myös verkkoperustaisissa palveluissa. Ne ovat valintoja, joita työntekijä ei itse aina edes tiedosta. Työn eettisten periaatteiden tarkastelua on aika ajoin hyvä tehdä, sillä se tukee työn tavoitteiden ja toteuttamisen ammatillista vahvistamista sekä siihen liittyvien eettisten valintojen seurausten parempaa tiedostamista. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa eettisen valinnan tarkastelu tapahtuu ensisijaisesti kysymysten sisällön kautta. Myös nuorten käyttämät yhteydenoton välineet asettavat työntekijät erilaisten eettisten pohdintojen eteen. Ohjaus ja neuvonta verkkoperustaisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä voidaan jakaa viiveellä ja reaaliajassa tapahtuviin palveluihin, joista molemmat palvelut vastaavat nuorten erilaisiin tiedon, ohjauksen ja neuvonnan tarpeisiin.

Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tärkeitä arvoja ovat muun muassa yhdenvertaisuus, nuoren kohtaaminen yksilönä, yksityisyyden kunnioittaminen ja luottamuksellisuus. Erityisesti verkkoperustaisessa nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa nuoren tulee voida luottaa, että hän saa ajantasaista ohjausta sekä oikeaa, luotettavaa ja helposti hyödynnettävää tietoa kysymykseensä.

Eettisen pohdinnan pohjana käytetään nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita. Ne antavat työlle suuntaviivat ja niitä hyödynnetään myös palveluiden arvioinnissa sekä kehittämisessä. Työmuodon eurooppalaisten periaatteiden rinnalle on

laadittu myös eurooppalaiset verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet ohjaamaan verkkoperustaisten palveluiden tuottamista. (Nuorten verkkoperustaisen tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet löytyvät siviulta 114–115.)

Eettisiä suuntaviivoja antavat myös lähellä olevien ammattiryhmien etiikat (opettajat, sosiaalityöntekijät, informaattikot) sekä taustaorganisaatioiden arvot.

Esimerkkitapauksemme on poimittu verkkoperustaisesta kysy-vastaa-palvelusta, jossa vastaaminen nuorelle tapahtuu viiveellä. Pohdinnassa olemme peilanneet esimerkkiä myös reaaliaikaisen palvelun näkökulmasta.

Onko jälkiehkäisy pillerin teho sama, kun sen ottaa kuukautisten aikaan? Pitääkö huolestua, kun pillerin ottamisesta on tullut outoja sivuvaikutuksia, kuten ääretöntä väsymystä (en pysy ollenkaan hereillä) ja kamalia mielialanvaihteluita ja alavatsakipua...?

(Pulmakulma-palsta. Kysytty 19.9.2010 klo 19:55:36.)

Verkossa viiveellä tapahtuvassa vastaamisessa työntekijälle mahdollistuu nuoren viestin huolellisempi tarkastelu ja arviointi kuin reaaliaikaisessa vastaamisessa. Työntekijällä on aikaa pohtia, mikä on ensisijainen kysymys ja nuoren tilanne. Rivien välistä ei kannata lukea, vaan saaduissa tiedoissa on hyvä pitäytyä. Esimerkissä voidaan erottaa kaksi kysymystä, joista toinen on ennakoiva kysymys vastaavanlaiseen tilanteeseen. Tulee-

ko nuorelle kertoa, ettei jälkiehkäisy korvaa varsinaista ehkäisyä, eikä se siten myöskään suojaa sukupuolitaudeilta. Tätä nuori ei kysynyt. Missä siis menee raja, jolloin nuorelle annetaan vain kysytty tieto vai tarjotaanko hänelle myös lisätietoa?

Reaaliaikainen kysy-vastaa-palvelu verkossa asettaa myös ammatillisia haasteita vastaajalle. Se että nuori on läsnä samassa tilassa kuin työntekijä, ei mahdollista työntekijälle ajallisesti eettistä pohdintaa. Sen vuoksi työntekijän ammattitaito ja jo aiemmin tehty eettinen pohdinta on tärkeää, jolla hän voi valmistautua tilanteeseen ennakolta.

Tulisiko vastaajan lähestyä nuorta omilla kysymyksillään? Esimerkistä voidaan päätellä, että jälkiehkäisy pilleri on jo otettu, mutta sen tehosta ei ole varmuutta. Nuori voi olla jopa raskaana. Eettisestä näkökulmasta voidaan ajatella, että nuorelle tulisi antaa myös tietoa, joka liittyy asiaan mutta hän ei tiedä sitä kysyä. Kyseessä on aikuisen vastuu nuoresta. Nuoren huoli otetaan vakavasti ja tarjotaan aikuisen tukea, neuvoa ja ohjausta. Jos nuori suostuu antamaan lisätietoja muun muassa iästään ja paikkakunnastaan, hänet voidaan ohjata lähimpää palvelupaikkaan, esimerkiksi kouluterveydenhoitajan tai terveyskeskuksen lääkärin luokse.

Viiveellä sekä reaaliaikaisessa neuvontapalvelussa vastatessa työntekijöillä on mahdollisuus hakea vertaistukea kollegoiltaan ja muilta asiantuntijoilta. Tällöin eettinen pohdinta on yhteisöllistä, eikä se jää yhden työntekijän päätettäväksi. Viiveellä vastatessa tulee pitäytyä niissä vastaamisaika-

rajoissa, joista palvelussa on mainittu. Jos jostain syystä nuorelle ei vastausta voida antaa luvatussa ajassa, tulee nuorelle ilmoittaa tästä. Reaaliaikaisessa kohtaamisessa tätä ongelmaa ei ole.

Ammattieettisiin kirjoittamattomiin periaatteisiin kuuluu se, että varsinkin esimerkin tyyppisissä aiheissa nuorelle kerrotaan, että hän voi palata kysymyksineen uudelleen palveluun, jos ratkaisua ei tunnu löytyvän tai nuoren oma asioiden hoito ei onnistu.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön koulutustilaisuuksissa nuorten kysymyksiin vastaamista lähestytään eettisen pohdinnan kautta. Tällä pyritään välttämään vastaajan omat, jopa yllättävät, reaktiot keskusteluissa nuoren kanssa esimerkiksi seksuaalisuuteen, uskontoihin tai politiikkaan liittyvissä kysymyksissä.

Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön lähtökohta ja päämäärä on, että nuori saa kysymykseensä vastauksen ja tukea huolenaiheeseensa. Se tapahtuuko ohjaus, neuvonta tai tarpeellisen tiedon antaminen nuorelle viiveellisessä vai reaaliaikaisessa verkkoperustaisessa palvelussa ei ole olennaista. Molemmat mahdollistavat nuoren yhteydenoton työntekijään, joka voi häntä tukea ja auttaa.

LÄHTEET

NettiNappi. Pulmakulma-palsta (2010) Jälkiehkäisyistä. Oulu: NettiNappi. <http://www.nettinappi.fi/pulmakulma-palsta/topic/jalkiehkäisyistä>. (Luettu 19.9.2010.)

Mitä on rasisminvastaisuus verkossa?

Satu Kanninen & Heli Markkula

Nuorten keskuudessa rasismi saattaa ilmetä monin arkipäiväisin tavoin kuten haukkumisenä, pieninä eleinä tai ryhmästä pois-sulkemisena (Perho & Soto Godoy 2009, 133). Nuorten suosimissa verkon yhteisöpalveluissa rasismi on jokapäiväistä ja sitä ylläpidetään monin eri tavoin. Ilmenemis-muotoja ovat muun muassa rasistiset kuvat, symbolit, yhteisöt, blogit, nimimerkit, statuspäivitykset, nimittelyt, vitsit ja toisten kuvien kommentoiminen solvaavasti. Verkossa esiintyy monesti myös rasistisia yleistys- ja jolloin joitakin ihmisryhmiä saatetaan pitää rikollisina, laiskoina tai vähemmän viisaina. Tällainen rasistinen kiusaaminen on verkossa usein kaikkien nähtävillä, ja se pysyy siellä. Tällöin rasistinen häirintä saa verkossa paljon laajemman yleisön kuin esimerkiksi vessojen seinäkirjoitukset, mikä johtaa rasistisen toiminnan harmillisuuden moninkertaistumiseen. Rasisminvastaisen verkkonuorisotyön NoRa - *No Racism* -hanke¹ käynnistettiin vastaamaan haasteisiin, joita verkkonuorisotyössä on noussut esiin.

Pelastakaa Lapset ry:n² ja Helsingin kaupungin nuorisoihmissuuden³ yhteistyöhanke NoRa - *No Racism* kehittää ja tekee aktiivista rasisminvastaisista työtä verkossa lisätäkseen tietoa nettirasismista, sen tunnistamisesta sekä siihen puuttumisesta. Hankkeen työntekijät työskentelevät valtakunnallisesti kouluttamalla, keskustelemalla chateissa sekä järjestämällä erilaisia tapahtumia ja kilpailuja lapsille ja nuorille rasisminvastaisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Päämääränä on saada rasisminvastaisuus luonnolliseksi osaksi verkkonuorisotyötä ja -toimintaa. Hanke kehittää ja toteuttaa myös erilaisia tuen ja neuvonnan malleja rasismia kokeneille nuorille.

NoRa -hankkeen työntekijöiden toimiessa Pelastakaa Lasten chatissa nimimerkki "<joku neek_eri>" käytti sanoja "ryssä" ja "neekeri" kertoessaan juttua. Valitettavasti vastaavallais- kommentit ohitetaan monesti normaalina läpänheittona tai vitsin kerrontana. Rasisminvastaisuus ei vaadi paljoo, eikä ole vain niiden maahanmuuttajataustaisten nuorisotyöntekijöiden vastuulla, joilla rasismista ja sen vastustamisesta oletetaan olevan kokemusta. Rasisminvastaisessa verkkonuorisotyössä tarkoituksena on herätellä nuoria itse etsimään vastauksia eri näkökulmista ja saada heidät tietoisiksi rasismista, ymmärtämään tekojensa taustoja ja loukkaavuutta. Edellä mainitussa tapauksessa alkuun pääsemiseksi riittäisi, että nuori haastettaisiin keskustelemaan omasta nimimerkistään, ja siitä, miksi hän puhuu solvaavasti esimerkiksi tummaihoisista ihmisistä.

Keskustelussa voi syntyä laajempaa pohdintaa muista loukkaavista ja eriarvoistavista sanoista ja teoista, sekä samalla voi kyseenalaistaa mahdollisia esiin nousevia ennakkokäsityksiä joistakin ihmisryhmistä. Tällaisten keskusteluiden varalta on hyvä olla perehtynyt rasismiin ja etnisen syrjinnän vastaiseen materiaaliin ja lainsäädäntöön. Nuorisotyöntekijällä ei kuitenkaan tarvitse olla kaikkia valmiita vastauksia nuoren esittämiin kysymyksiin, vaan rasisminvastaisuus verkkonuorisotyössä ja -toiminnassa on pikemminkin aktiivista ja systemaattista puuttumista tilanteisiin, joissa rasismi tulee näkyväksi. Keskustelun viritessä tulee usein kuul- luksi jo olemassa oleva rasismiin vastaääni, joka voi muutoin jäädä kuulematta.

Nuorille tulee rasisminvastaisuudesta usein mieleen vain verkkosensuuri, jota to-

teutetaan muun muassa poistamalla rasistiset kuvat tai symbolit. Sensuurilla tai ylläpidon toimilla pystytään kuitenkin puuttumaan vain räikeimpiin rasismiin muotoihin muiden näennäisesti pienempien ilmentymien pysyessä koskemattomina. Tästä johtuen ei ole hyötyä esimerkiksi poistaa rasistista kuvaa, jos ei ensin puhuta siihen johtaneista syistä. Verkon yhteisöpalveluissa rasismiin, syrjintään, erilaisuuteen ja maahanmuuttoon liittyvät keskustelut ovat suosittuja ja niissä tuodaan eri näkökulmia, myös rasistisia, esiin. Tällaisiin tilanteisiin kaivataan dialogia ja tiedonvaihtoa, joita ohjaa myös nuorisotyöntekijä.

Verkkotyö on hyvä väline rasisminvastaisessa vaikuttamistyössä ja tiedon lisäämisessä. Se mahdollistaa myös rasismia kohdanneiden verkostoitumisen ja vertaistuen saamisen, sillä verkon keskusteluryhmissä herkistä on- gelmista saatetaan kertoa rohkeammin kuin kasvokkaisuudessa kohtaamisessa.

VIITTEET

- 1 [Http://www.pelastakaalapset.fi/nora](http://www.pelastakaalapset.fi/nora)
- 2 [Http://www.pelastakaalapset.fi/](http://www.pelastakaalapset.fi/)
- 3 [Http://www.nuoriso.hel.fi/](http://www.nuoriso.hel.fi/)

LÄHTEET

Perho, Sini & Soto Godoy, Marisel (2009) Rasismi haasteena nuorisotyölle verkossakin. Teoksessa Päivi Harinen & Veronika Honkasalo & Anne-Mari Souto & Leena Suurpää (toim.) *Ovet auki! Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalais-toimintaan osallistuminen*. Nuorisotutkimus- verkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 9, 132–137. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto

Työhyvinvointi verkkoperustaisessa nuorisotyössä

Timo Mulari

Verkkoperustaista nuorisotyötä tehdään nopeasti muuttuvassa työympäristössä, joka asettaa haasteita sekä työmenetelmille että työhyvinvoinnille. Työolosuhteet ja työvälineet ovat erilaisia kuin muussa nuorisotyössä ja siksi nämä haasteet koskettavat erityisesti asiakastyön luonnetta. Työhyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet ovat nousseet keskeisiksi verkkoperustaisen nuorisotyön perusaineksiksi Elämä On Parasta Huumetta ry.:n¹ (EOPH) toiminnassa. EOPH on tehnyt sosiaalisessa mediassa ehkäisevää päihdetyötä lasten ja nuorten parissa vuodesta 2002 lähtien. Sosiaalisessa mediassa monilla eri tavoilla toimiva ja eri kohderyhmiä tavoittava yhdistys on yksi verkkoperustaisen nuorisotyön uranuurtajista Suomessa. Sen tunnetuimmista palveluista on nuorille suunnatussa virtuaalimaailma *Habbo Hotelissa*² toimiva *Huumebussi* (*Hubu*). Huumebussi-toiminta pyrkii tavoittamaan 10–15-vuotiaita nuoria, joita herätetään pohtimaan omia asenteita päihteistä, elämänhallinnasta sekä terveyteen liittyvistä valinnoista. (EOPH 2010.) Vaikka tietokonevälitteistä työtä on tarkasteltu runsaasti (esim. Järvenpää & Leidner 1999, Lindström 1991, Nardi & Whittaker 2002), ei verkkoperustaisen nuorisotyön työhyvinvoinnista ole tutkimuksia liiemmin tehty.³ Verkkonuorisotyön työhyvinvointia koskevat pohdiskelut sopivat myös muunlaisen verkkoperustaisen nuorisotyön (esim. viiveellisten tieto- ja neuvontapalveluiden) työhyvinvoinnin kehittämiseen ja parantamiseen.

ASIAKASTYÖ

Työn kuormittavuus on ollut julkisessa keskustelussa aiheena jo pitkään, koska kiivas työtahti ja työpaineet lisäävät työpahoinvointia. Verkkonuorisotyö ei ole poikkeus, siinäkin työtä kuormittavia tekijöitä on useita. Osa näistä kuormittavista tekijöistä, kuten nimettömänä toimiminen, on erityisen tyypillisiä verkkonuorisotyölle. Työntekijän voimattomuuden tunne kytkeytyy vahvasti siihen, että nuoret kohdataan verkkonuorisotyössä usein nimettöminä. Yhtäältä työntekijä voi kokea haasteelliseksi nimettömän nuoren avun saannin varmistamisen, koska kohtaaminen voi jäädä työntekijän mielestä liian etäiseksi ja hetkelliseksi.

Verkkonuorisotyössä osa nuorista tuo esiin ongelmiaan ja huoliaan avoimesti. Tämä luo tarpeen auttaa heitä. Tukimenetelmänä käytetään tavallisesti kahdenkeskisiä tai pienryhmäkeskusteluja, jotta nuorta voidaan auttaa ja hänelle kyetään tarjoamaan arvokas kontakti luotettavaan aikuiseen. Erityispiirteenä verkkonuorisotyössä on korostunut voimattomuus siitä, miten nuoren tukeminen vaikuttaa nuoren elämään. Tämä on monella tapaa vahvuus, mutta työntekijä voi tuntea itsensä myös voimattomaksi, koska nuori ei kohtaamisen jälkeen ole välttämättä enää tavoitettavissa. Sen vuoksi työhyvinvoinnin ja työyhteisössä onkin hyvä käydä etukäteen läpi verkkonuorisotyön työmenetelmien heikkouksia ja vahvuuksia, jotta niiden seuraukset osataan tunnistaa ja toimintaa kehittää. Yksi keino on tarjota erilaisia tukimahdollisuuksia, jossa keskitytään asiakastyön tuomiin henkisiin paineisiin. Kun

työntekijät purkavat työvuoronsa tapahtumia, työyhteisössä käyty keskustelu haastavista tilanteista jakaa taakkaa ja antaa työntekijöille uusia näkökulmia ja tiedon siitä, ettei hän ole tilanteessa yksin.

Toisaalta rasitteeksi voivat myös muodostua nimettömyyden suojissa tehty kiusanteot. Nuoret voivat solvata työntekijää ja häiritä ryhmäkeskusteluja kirjoittamalla asiattomia kommentteja. He saattavat jopa estää toisia nuoria osallistumasta kirjoitteluun ”floodaamalla” eli täyttämällä keskusteluruutua asiaankuulumattomalla tekstillä. Työntekijä voi onneksi puuttua tällaisiin tilanteisiin käyttämällä valvontatyökaluja (jos palvelu sen mahdollistaa) poistamalla tai hiljentämällä häiritsevästi käyttäytyviä nuoria. Porttikieltojen langettamista kannattaa kuitenkin ensin miettiä tarkoin. Palvelusta poistaminen ei aina ole paras ratkaisu, koska häiritsevästi käyttäytyvä saattaa olla avun ja keskustelun tarpeessa. Siksi nuorten verkkopalveluihin kohdistuvat ”bannit” eli porttikiellot tulee mitätöidä nopeasti, ja antaa nuorelle uusi mahdollisuus osallistua toimintaan.

Nimettömyys voi toisaalta olla verkkonuorisotyössä osa myös työn vahvuutta. Nimettömyys voi nimittäin tarjota verkossa puitteet pitkiin, jopa useita vuosia kestäviin kohtaamisiin (käytettävän palvelun säännöllisyydestä ja toimintatavasta riippuen). Ja vaikka nuoren henkilöllisyys ei asiakuuden missään vaiheessa paljastuisikaan, se ei ole nuoren ja työntekijän toisensa kohtaamisen ongelma. Päinvastoin, kokemuksen mukaan monet nuoret pystyvät nimettömänä keskustelemaan sellaisista asioista, joista he eivät muuten kykenisi puhumaan nuorisotyön ammattilaisten kanssa.

Viime vuosina on alkanut nousta nuoria kiinnostavia sosiaalisen median palveluita, joiden käyttäjät ovat eri tavoilla tunnistettavissa. Näissä palveluissa (esim. Facebook⁴) käyttäjät toimivat omalla nimellään. He voivat myös lähettää itsestään kuvia muiden nähtäville. Tunnistettavuuden vuoksi kynns yhteydenottoon saattaa nousta nuorelle liian korkeaksi. Sen vuoksi nuorisotyölliseen palveluun kannattaa sisällyttää myös mahdollisuus, jossa kontaktit voivat olla lyhyitä ja nimettömiä.

YKSITYISELÄMÄ JA TYÖROOLI PIDETTÄVÄ ERILLÄÄN

Sosiaalisen median palveluissa tunnistettavuus ei ole yksioikoista työntekijällekään, sillä hänen ei tule sekoittaa työ- ja vapaa-ajan identiteettiään. Tämä on kuitenkin haastavaa, koska verkkonuorisotyötä voi tehdä kaikkialla, mistä internetiin vain pääsee. Verkon yhteisöpalvelut ovat hauskoja paikkoja, joissa on mukava viettää aikaa, siihen niiden suosiokin perustuu. Työhön käytetyllä sosiaalisen median profiililla ei kuitenkaan sovi tehdä muuta kuin töitä, eikä sitä voi käyttää työajan ulkopuolella. Verkossa voi silti toimia myös omalla nimellään, kuten muussakin nuorisotyössä, kunhan ymmärtää eri roolien merkitykset ja tiedostaa niiden sekoittumisen vaarat. Ratkaisuna voi olla, että työntekijä käyttää palvelussa toista profiilia (esim. oma nimi ja organisaatio) työn tekoon ja toista yksityiskäyttöön (oma nimi). Toimiesaan esimerkiksi verkkopalvelu *IRC-Galleriassa*⁵ työntekijä hyödyntää työprofiilia työaikana ja omaa profiiliaan vapaa-ajalla. Kaikissa sosiaalisen median palveluissa useat profiilit eivät ole sallittuja, jolloin tällaista erottelua ei pystytä aina näin helposti tekemään.

Täydellinen työntekijöiden tunnistamattomuus ei ole verkkotyössä mahdollista. Nuorisotyöllisiä verkkopalveluja käyttävien asiakkaiden pitää saada tietää, missä roolissa työntekijät nimimerkkien takana toimivat ja mitä organisaatiota he edustavat (ks. Ilmo Jokisen

artikkeli *Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita*). On vaarana, että nuorisotyöntekijän vapaa-ajallaan verkossa kirjoittama mielipide voi nuorten silmissä sekoittua vahingossa työorganisaation virallisen näkemyksen kanssa. Työntekijä saattaa toisaalta myös joutua tilanteeseen, jossa nuoret alkavat ottaa häneen yhteyttä nuorisotyöllisen palveluajan ulkopuolella⁶ (ks. Mika Joensuun tapausesimerkki nuorisotyöntekijän tunnistamisesta Facebookissa). Tällaisissa yhteydenotoissa on toisinaan jopa häirinnän piirteitä, joihin työntekijöiden ei tarvitse alistua. Siksi heillä tulee olla mahdollisuus saada tukea työyhteisöltään ja erityisesti esimieheltään. Useimmiten häirinnästä selviää ottamalla yhteyttä palvelun tarjoajaan, joka pystyy puuttumaan asiaan, mutta pitkään jatkuvissa häirintätapauksissa tulee olla yhteydessä suoraan poliisiin. Esimiehen ja työntekijöiden on joka tapauksessa tärkeää pohtia yhdessä tunnistettavuuteen liittyviä kysymyksiä (esim. miten kussakin tilanteessa pitää reagoida tai miten työntekijän yksityisyyttä varjellaan) ennen toiminnan aloittamista, jotta organisaatiossa välttyttäisiin ikäviltä yllätyksiltä. Tässäkin on hyvä muistaa, että työntekijää ei tulisi tällaisissa tilanteissa koskaan jättää yksin.

Joissakin tapauksissa yksin jääminen on estetty lakiteitse. Eteen voi tulla tilanne, jossa työntekijä saa selville rikoksen. Tällöin on selvitettävä ilmoitusvelvollisuus ja toimittava täsmälleen lain mukaisesti. Samalla on hyvä ilmoittaa asianosaiselle ilmoituksen jättämisestä. Toinen esimerkki ilmoitusvelvollisuudesta on lastensuojelullinen huoli, josta on keskusteltu verkkonuorisotyön ammattilaisten keskuudessa yhtä kauan kuin verkkonuorisotyötä on tehty. *Lastensuojelulaki* (2007) vaatii lastensuojeluilmoituksen tekemistä, jos työntekijät ovat ”tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelutarpeen selvittämistä.” (5. luku, 25. pykälä) Salassapitovelvollisuus ei poista ilmoitusvelvollisuutta, mutta nimettömyys hankaloittaa ilmoituksen tekemistä. Nuoren asuinpaikkakunta tai oikea henkilöllisyys eivät välttämättä ole tiedossa. Nuori voi myös olettaa, ettei keskustelusta tehdä ilmoitusta, vaikka keskustelussa esiin tulleet asiat sitä vaatisivatkin.

Huoli on kuitenkin todellinen. Nuoren luottamuksen pettäminen sekä epävarmuus hänen henkilöystään ja tilanteestaan vahvistavat voimattomuuden tunnetta ja haittaavat työn mielekkyyttä. Ongelmatilanteissa työntekoa helpottaa se, että omaksuu lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuutta koskevat kohdat, joissa nuorisotyötä tekeväälle työntekijälle asetetaan velvollisuus tehdä ilmoitus lastensuojelullisen huolen syntyessä.

Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (NuSuVeFo) on antanut ohjeet lastensuojeluilmoituksen tekemisestä verkkotyössä.⁷ Tällaisessa tilanteessa nuorelle on hyvän tavan mukaista kertoa ilmoituksen tekemisestä, mikäli se on mahdollista. Tämä myös vähentää luottamuksen rikkomisesta aiheutuvaa tunnetaakkaa. Suuri osa apua tarvitsevista nuorista suhtautuu avun saamiseen positiivisesti ja kertoo henkilötietonsa, jos niitä on aihetta kysyä.

Siinä missä työntekijä arvioi asiakkaansa huolenpidon tarvetta ja yleistä olotilaa, hän arvioi myös omaa toimintaansa. Reaaliaikaista keskustelupalvelua ylläpitävässä organisaatiossa reflektoidaan omaa toimintaa esimerkiksi palautelomakkeella, jonka työntekijät täyttävät jokaisen työrupeaman päätteeksi. Lomakkeeseen raportoidaan muun muassa keskustelujen sisältö ja keskustelijoiden määrä sekä asiakkaiden vaihtuvuus ja aktiivisuus. Työntekijät arvioivat työn sisältöä laadullisesti ja määrällisesti. (Itsearviointimenetelmistä lisää Marika Westmanin kirjoittamassa tapausesimerkissä.) Tärkeää raportoinnissa on se, että työntekijät pystyvät arvioimaan omaa työtään, teknisiä ja sisällöllisiä osa-alueita ja tavoitteiden toteutumista. Joissakin organisaatioissa hyödynnetään myös työnohjausta, jossa keskitytään

oman työn arviointiin ja kehittämiseen. Siinä työntekijät saavat mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä sekä käydä läpi henkisesti kuormittavia tilanteita ja kehittää työn sisältöjä ja käytäntöjä työyhteisön ulkopuolisen työnohjaajan avulla.

Vaikka oman ja työyhteisön työhyvinvoinnin parhaita arvioijia ovat työntekijät itse, myös nuorisotyöllisen palvelun asiakkaiden näkemykset ovat merkityksellisiä. Asiakas palaute on tarpeen, sillä internet on erittäin nopeasti muuttuva ympäristö, joka edellyttää työyhteisöltä ripeää kykyä ennakoida ja reagoida työhyvinvointia uhkaaviin haasteisiin. Asiakkaiden näkemyksistä tallentuu lisäksi hyödyllisiä pitkäjänteisaineistoja, joiden kautta työyhteisö kykenee seuraamaan palvelun kehitystä pitkällä aikavälillä. Halutessaan nuoret täyttävät lyhyen palautelomakkeen jokaisen käyntinsä jälkeen. Heidä kannustetaan arvioimaan muun muassa omaa viihtyvyyttään, palvelun toimintaa, hyödyllisyyttä ja muutostarpeita. Saatua tietoa käsitellään kuukausittain esimiehen johdolla, ja niitä käytetään palvelun kehittämiseen. Yhteinen palautteen läpikäynti lisää reflektoinnin läpinäkyvyyttä, koska työyhteisön kaikki jäsenet näkevät työhyvinvointiinkin vaikuttavat palvelun ongelmat ja muutostarpeet. Laajempia arviointeja toiminnasta tehdään vuosittain.

TYÖN ORGANISOINTI

Työn organisointi on tärkeä osa työhyvinvoinnin luomista. Huono organisointi heikentää työhyvinvointia, kun taas hyvä parantaa työtyytyväisyyttä. Työtyytyväisyys (työssä viihtyminen) kuvaa työntekijän yksilöllistä näkemystä siitä, miten työ on vastannut hänen odotuksiaan. Yksi näistä odotuksista liittyy työntekijän osaamiseen: mitä paremmin hän hallitsee ympäristönsä, sitä paremmin hän voi (Deci & Ryan 2000, White 1959). Sen vuoksi työntekijä on tyytyväinen saadessaan tehdä haastavia tehtäviä, kun taas ylivoimaiset tai liian helpot tehtävät laskevat työtyytyväisyyttä.

Työntekijöillä on hyvin erilaiset lähtökohdat internetiympäristön hallintaan ja tietokoneiden käyttöön. Osa työntekijöistä tarvitsee tukea ympäristön erityislaatuisuuden kanssa, kun toiset taas ovat sosiaalisessa mediassa kuin kotonaan. Heidän vahvuuksiensa ja heikkouksiensa huomioonottaminen ja tukeminen ovat avain työssä viihtymiseen. Tämä edellyttää työnantajalta kykyä organisoida työt koulutuksen ja osaamisen mukaan. Toisaalta työnantajan vastuulla on myös tarjota työyhteisön jäsenille puitteet kehittää taitoja toimia erityisesti henkisesti rasittavissa tilanteissa, joita muuttuva työympäristö tuo tullessaan. Sen vuoksi työssä viihtyminen vaatii jatkuvaa koulutusta, jonka avulla voidaan kaventaa myös työntekijöiden välisiä taidollisia eroja.

Osassa nuorisualan oppilaitoksissa on verkkoperustaisen nuorisotyön koulutusta jo tarjolla. Lisäksi alan opiskelijoille järjestetään paljon lyhyitä koulutuksia ja seminaareja sosiaalisesta mediasta ja sen mahdollisuuksista.⁸ Nopeasti muuttuvassa ympäristössä koulutuksen ongelmana on kuitenkin sen vanhentuminen. Yleistiedot (internet työympäristönä, nuorisotyön tavoitteet, eettiset periaatteet, nuorten tukeminen, työssä jaksaminen, jne.) alasta pätevät edelleen mutta jo vuoden vanha koulutus on auttamatta teknisen kehityksen jäljessä. Tällä hetkellä nykyisten työntekijöiden osaamisen kehittäminen vaatiikin alati muuttuvan työympäristön aktiivista seuraamista, vahvaa reflektointia oman työyhteisön jäsenten kanssa ja tiivistä yhteistyötä alan muiden toimijoiden välillä. Tulevien työntekijöiden kohdalla tämänkaltaisen verkostoituminen oppilaitoksen ja työelämän kesken on myös mielenkiintoinen ja

varteentotettava opetusmuoto. Esimerkiksi EOPH ja Laurean ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat onnistuneesti toimineet tällä tavalla. Opiskelijoiden ryhmät ovat ensin tutustuneet EOPH:n verkossa tehtävään työhön ja siinä käytettyihin yhteisöpalveluihin opettajan ja EOPH:n työntekijän opastuksella. Tämän jälkeen he ovat suunnitelleet aiheen, näkökulman ja toimintatavan, joka kyseiseen palveluun sopii. Kuukauden kestävässä projektissa oppilaat ovat toteuttaneet suunnitelman ja reflektoineet toimintaa yhdessä kokeneen EOPH:n työntekijän kanssa. Näin tulevat nuorisotalon työntekijät saavat kosketuksen verkkonuorisotyön käytäntöihin ja siten tarkoituksenmukaiset eväät työssä viihtymiselle.

Osaamisen ja sitä tukevan koulutuksen ohella toinen organisointia ja työtyytyväisyyttä yhdistävä elementti on organisaation säännöt. Tämä rakenteellinen piirre ilmentää organisaation vallitsevaa työskentelyä. Mitä selkeämmät säännöt ovat, sitä seikkaperäisemmin työntekijä on perillä häneen itseensä kohdistuvista odotuksista. Säännöt siis ikään kuin antavat työntekijälle tietoa siitä, mihin hänen tulisi pystyä.

Verkkonuorisotyössä työntekijä törmää oman työyhteisönsä laatimiin sääntöihin ja mahdollisesti myös muihin sääntöihin, mikäli nuorisotyöllisiä palveluita tarjotaan yhteistyökumppanin ylläpitämässä palvelussa. Näihin työntekijää koskettaviin sääntöihin on hyvä tutustua ennen työn aloittamista, ettei työntekijä riko niitä itse. Tämä on ensiarvoisen tärkeää jo siitäkin syystä, että hän osaisi empimättä toimia oikein törmätessään sääntöjen vastaiseen toimintaan. Tällöin nuorisotyöllisessä palvelussa on mielekkäämpää tehdä töitä, koska se pysyy turvallisena paikkana kaikille osapuolille.

Yhteisesti sovittuja sääntöjä ei tule venyttää missään tilanteessa, mutta niitä voi ja tulee muuttaa palvelun kehityksen ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Muuttuva ympäristö vaatii muuttuvia toimintamalleja. Hyvät ja elävät säännöt toimivat ohjenuorana asiakkaille ja työntekijöille sekä edistävät työhyvinvointia, koska ympäristön toimivuus ja rakenteiden selkeät rajat helpottavat työntekoa. Toisaalta nopeasti muuttuvassa ympäristössä on aina myös tilanteita, joita säännöt eivät kata. Sen takia työyhteisössä tulee yhdessä keskustella tilanteista, joissa työntekijä on joutunut tekemään itsenäisiä ratkaisuja. Mikäli sovittuja toimintalinjoja päädytään päivittämään, se vaikuttaa myös työnjakoon.

Verkkonuorisotyö on usein uuden kehittämistä, mikä houkuttelee mukaan työntekijöitä, joilla on vahva kompetenssi sosiaalisen median käyttöön. Usein yksi työyhteisön työntekijöistä, jolla on parhaat valmiudet tietokoneiden ja internetin käyttöön, toimii muiden työntekijöiden tukena. Muut työntekijät turvautuvat tällaiseen osaajaan ennen kaikkea silloin, kun he törmäävät uusiin ilmiöihin tai teknisiin ongelmiin. Silloin tämä työpaikan nörtti joutuu oman työnsä ohella auttamaan myös muita. Koska tällaisessa tapauksessa työ ei jakaudu tasaisesti, on hyvä huomioida asian tila ja antaa kyseiselle henkilölle mahdollisuus ja aika auttaa toisia. Ajan myötä tuen tarve luultavasti vähenee ja työ voidaan jakaa tasaisemmin.

Työn jakaminen kiinnostuksen ja taitojen mukaan ehkäisee työn liiallista kasautumista epätasaisesti työntekijöiden kesken. Työtä ja vastuuta jaetaan esimerkiksi palvelufunktion (esim. kriisichat ja päihdevalistus), asiakasryhmän (esim. ikäluokittain) tai toimintaympäristön (ts. käytettävän sosiaalisen median sovelluksen, kuten Facebookin, Habbo Hotelin ja IRC-Gallerian) mukaan. Jos työpaikalla on esimerkiksi viisi ihmistä, jotka tekevät verkkonuorisotyötä kahdessa eri palvelussa, voidaan työt jakaa työpareittain. Kaksi työntekijää vastaa yhdestä palvelusta ja hoitaa siihen liittyviä käytännön asioita ja sisällön suunnittelua. Kaikki työntekijät työskentelevät vastuujasta huolimatta molemmissa palveluissa. Yksi työntekijöistä, jolla on erityisen vahva tekninen ja sisällöllinen kompetenssi, on mukana molemmissa

pareissa kehittämässä toimintaa ja osallistuu palveluissa tehtävään työhön. Tällöin esimiehen tulee antaa vahvan kompetenssin omaavien henkilöiden vastata itse ajankäytöstään. He saavat tutkia uusia menetelmiä, jotta tekeminen säilyy mielekkäänä.

Jos on innostunut työstään ja kokee sen tärkeäksi, saattaa houkutus työskennellä työajan ulkopuolella muodostua kuitenkin suureksi. Kotona työntekijä saattaa esimerkiksi tarkistaa, onko hänelle tullut uusia viestejä tai tehdä muita akuutteja asioita. Tällöin vaarana on työntekijän uupuminen, vaikka hän kokisikin tekevänsä oikeita ja tarpeellisia asioita. Työnjako on siis kuin nuoralla tanssimista. Siinä missä arvostuksen osoittaminen on itseohjautuvuuden muodossa tärkeää, koska nuorisotyössä materiaaliset palkinnot eivät useimmiten ole mahdollisia, työnantajan on huolehdittava myös työntekijöidensä työtaakasta – toisinaan jopa työajan ulkopuolella.

Verkkonuorisotyö on väsyttävää, koska työntekijä osallistuu herkeämättä yhteen tai useampaan keskusteluun. Samalla kun hän keskittyy lukemaan nopeasti ruudulle pulpahtavaa tekstiä, työntekijän pitää myös tuottaa tekstiä. Tämä sitoo hänet työpisteeseensä lähes täydellisesti muutaman tunnin ajaksi. Näin asia on erityisesti chat-työskentelyssä.

Jaksaakseen on pidettävä taukoja. Taukojen tarve on tietenkin yksilöllistä, mutta yli tunnin yhtäjaksoinen chat-työskentely voi olla jo liian rankkaa. Hetken silmien lepuutus ja kävely auttavat ja niiden jälkeen pystyy taas työskentelemään tehokkaasti. Esimerkiksi kaksi tuntia kestävä chatin aikana työntekijät voivat pitää taukoja vuorotellen, näin jokainen työntekijä saa tarvitsemansa tauon. Työnantajan on huolehdittava mahdollisuudesta taukoihin erityisesti verkkotyössä, jossa tauot on pidettävä suunnitelmallisesti. Ilman taukoja työn taso ja työntekijöiden hyvinvointi laskee.

TYÖOLOSUHTEET

Kuten edellä todettiin, verkkonuorisotyö edellyttää keskittymiskykyä. Sen vuoksi organisaation on järjestettävä työntekijöilleen rauhalliset ja häiriöttömät työtilat. Nuorisotalon toimiston nurkka, jossa käy muita työntekijöitä ja nuoria hoitamassa erilaisia asioita, ei missään tapauksessa ole sellainen tila.

Vaikka työrauhan takaaminen on työnantajan vastuulla, sitä ylläpitävät viimekädessä työntekijät itse. Oma ja muiden työntekijöiden rauhaa tulee siis kunnioittaa sulkemalla muut työntekoa häiritsevät välineet, kuten sähköpostiohjelma, puhelin ja työhön liittymättömät internetsivut. Muuten nämä häiriötekijät keskeyttävät työnteon pahimmillaan jopa muutaman minuutin välein.

Työrauhaa parantaa myös se, että työvälineet ovat kunnossa. Yksinkertaisimmillaan verkkonuorisotyössä tarvitaan tietokone, internetyhteys ja toimivat yhteydenpito-ohjelmat, kuten mikä tahansa verkkoselain (esim. *Mozilla Firefox*⁹) ja nettipuhelin (esim. *Skype*¹⁰). On vaikeaa määritellä, kuinka hyvä tietokoneen pitäisi olla, koska se riippuu hyvin paljon käytettävästä sosiaalisen median palvelusta, jossa toimitaan. Tehokas tietokone ja nopea internetyhteys tekevät kuitenkin sovellusten käytöstä sujuvaa, vaikka verkkonuorisotyöhön ei muuten aivan huipputehoisia laitteita tarvitakaan. Erityistapauksena ovat pelaamiseen liittyvät toimintaympäristöt, jotka vaativat tietokoneelta usein paljon tehoa. Ohjelmat päivittävät useimmiten itsensä automaattisesti, joskin ne on hyvä tarkastaa säännöllisesti myös käsin, jotta selain ja muut käytössä olevat ohjelmat (esim. *Flash Player*¹¹ ja *Skype*) ovat ajan

tasalla. Näppäimistön, hiiren ja näytön pitää olla ergonomisia. Näytön tulee olla laadukas ja säädetty oikein valaistuksen mukaisesti, eikä siinä saa olla heijastuksia. Näyttö pitää asentaa niin, että se on suoran katselinjan alapuolella. Verkkonuorisotyön ergonomiaan pätevät näyttöpäätetyöskentelyyn liittyvät periaatteet: usean tunnin näyttöpäätteen edessä istuminen vaatii kunnon työpöytää ja -tuolia. Pöydän ja tuolin säätäminen sopivaksi ehkäisee tuki- ja liikuntaelinten ongelmia ja auttaa jaksamaan. Valitettavasti työntekijällä ei ole aina omaa työpistettä, vaan se on jaettu useamman ihmisen kesken. Tällöin työpisteen säätäminen jokaiselle työntekijälle sopivaksi vaatii työntekijältä pitkäjänteisyyttä ja kalusteilta paljon säätömahdollisuuksia. Ilman oikeanlaisia laitteita, ergonomisia työpisteitä ja rauhallista ympäristöä työhön keskittyminen kärsii.

TYÖHYVINVOINTI HEIJASTUU ASIAKKAASEEN

Verkkonuorisotyö on nuori ja kehittyvä ala, jossa muutokset luovat kestäväälle työhyvinvoinnille jatkuvasti uusia haasteita. Työpaikoilla muutoksiin tulee sopeutua. Siksi työntekijöillä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä sisältöön, sillä parhaimmillaan se auttaa heitä innostumaan työstään sen itsensä vuoksi. Jos organisaatiossa ei oteta huomioon verkkonuorisotyön erityisiä piirteitä ja tueta työntekijöiden mahdollisuuksia tutkia uusia työtapoja ja palveluita, vaarana on työntekijöiden tympääntyminen, kehitystyön pysähtyminen ja nuorisotyöllisen palvelun suosion romahtaminen. Tässä työnantajalla on keskeinen rooli. Tehokkaalla työn organisoinnilla, selkeillä säännöillä, tasapuolisella ajankäytön hallinnalla ja sopivalla tauotuksella työntekijä viihtyy työssään. Työnantaja pystyy tarjoamaan mielenkiintoista työtä ja edistämään työhyvinvointia hyvien olosuhteiden, välineiden, koulutuksen ja jatkuvan tuen kautta. Tällöin työntekijän on helpompi motivoitua sisällön tuotantoon ja varsinaiseen verkkonuorisotyön tekemiseen. Ja mikä tärkeintä, työssä viihtyminen heijastuu myös asiakkaaseen.

VIITTEET

- 1 [Http://www.eoph.fi/](http://www.eoph.fi/)
- 2 [Http://www.habbo.fi/](http://www.habbo.fi/)
- 3 Outi Cavén-Pöysän, Sihvosen ja Kankaan toimittama *Virtahepo*-hankkeen loppuraportti (2007) on ensimmäinen verkkonuorisotyön työhyvinvointia käsitellyt selvitys. [Http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf](http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf).
- 4 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)
- 5 [Http://irc-galleria.net/](http://irc-galleria.net/)
- 6 Työntekijän tulee muistaa, että myös asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen. Näin ollen työntekijän ei tule käytössä olevien eettisten periaatteiden mukaisesti ottaa yhteyttä asiakkaaseen työorganisaation ulkopuolella. Tämä rajaa työtä ja tehostaa voimavarojen riittävyyttä.
- 7 Lisätietoa ohjeistuksen tekemisestä: http://www.alli.fi/sivu.php?artikkeli_id=5609.
- 8 Lisätietoa koulutuksista löytyy nuorisotyön valtakunnallisen palvelu- ja vaikuttajajärjestö Allianssin (<http://alli.fi/etusivu/>) ja Mediakasvatusseuran (<http://www.mediakasvatus.fi/seura/>) tiedotteista.
- 9 [Http://www.mozilla-europe.org/fi/firefox/](http://www.mozilla-europe.org/fi/firefox/)
- 10 [Http://www.skype.com/intl/fi/home-windows-new-user/](http://www.skype.com/intl/fi/home-windows-new-user/)
- 11 [Http://www.adobe.com/products/flashplayer/](http://www.adobe.com/products/flashplayer/)

LÄHTEET

- Cavén-Pöysä, Outi & Sihvonen, Ella & Kangas, Sonja (toim.) (2007) *Virtahepo-hankkeen tulokset tiivistysti*. Helsinki: VTT. [Http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf](http://virtual.vtt.fi/virtual/virtahepo/show/virtahepo_loppuraportti.pdf). (Viitattu 3.12.2010.)
- Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. (2000) The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
- EOPH (2010) *Habbo*. [Http://www.eoph.fi/toiminta/sosiaalinen-media/habbo/](http://www.eoph.fi/toiminta/sosiaalinen-media/habbo/). (Viitattu 21.10.2010.)
- Järvenpää, Sirkka L. & Leidner, Dorothy E. (1999) Communication and trust in global virtual teams. *Organization Science*, 10(6), 791–815.
- Lastensuojelulaki (2007) 13.4.2007/417. Finlex. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417). (Viitattu 16.12.2010.)
- Lindström, Kari (1991) Well-being and computer-mediated work of various occupational groups in banking and insurance. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 3(4), 339–361.
- Nardi, Bonnie A. & Whittaker, Steve (2002) The place of face-to-face communication in distributed work. Teoksessa: P. Hinds, & S. Kiesler (Toim.), *Distributed work*. Cambridge, MA: MIT Press, 83–111.
- White, Robert W. (1959) Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66(5), 297–333

Työhyvinvointia Netarin työvuorossa

Leena Tuuttila

*Demi.fi*¹ on suomalaisille teini-ikäisille tytöille suunnatun aikakauslehti *Demin* verkkosivusto, jossa vierailee viikoittain noin 46 000 eri kävijää (TNS 2010). Valtaosa heistä (98 %) on tyttöjä (A-lehdet 2009). Sivuston käyttäjät voivat luoda itselleen profiilin, kirjoittaa blogia, liittyä yhteisöihin ja keskustella keskenään. Netarin² nuorisotyöntekijät työskentelevät sivuston keskustelupalstalla kerran viikossa, jolloin nuoret voivat jutella heidän kanssaan itseään askarruttavista asioista sekä viikoittain vaihtuvista teemoista³.

Tavoitteena on saada nuorisotyöllinen yhteys sivustolla aikaansa viettäviin nuoriin. Työn laadun kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota myös työntekijöiden jaksamiseen, sillä hyvätkään tavoitteet eivät kanna ilman töiden asianmukaista organisointia. Tietokonevälitteisessä nuorisotyössä tämä tarkoittaa muun muassa hyvää työergonomiasta ja häiriöttömästä työympäristöstä huolehtimista.

Koska Netarin nuorisotyöntekijät työskentelevät eri puolilla Suomea, aloittavat he työvuoronsa muodostamalla verkon kautta puheyhteyden toisiinsa VoIP-tekniikka⁴ hyödyntäen. Ennen varsinaisen työn aloittamista, työntekijät käyvät läpi ajankohtaisia asioita sekä sopivat työvuoron aikana pidettävistä tauoista. Puheyhteys edesauttaa työssä jaksamista, sillä sen turvin työntekijät kykenevät tukemaan toisiaan työvuoron aikana.

Työvuoro aloitetaan avaamalla *Demi.fi*:n keskustelupalstalle Netarin keskustelu, jonka ensimmäisessä viestissä esitellään viikon teema ja kerrotaan uusille asiakkaille, mistä Netarissa on kyse. Netarin nuorisotyöntekijät työskentelevät aina työprofiileillaan, jotka käsittävät muun muassa työntekijän kuvan, henkilökuvauksen sekä maininnan työnantajasta. Lisäksi keskusteluketjussa työntekijöiden nimerkkien yhteydessä on oranssi tunnus. Näiden tietojen esiintuominen lisää työntekijän ammatillista tunnistettavuutta ja ovat siis nuorelle todiste siitä, että kyseessä on luotettava aikuinen. Tunnistettavuus lisää myös työhyvinvointia, sillä työntekijän ei tarvitse toistuvasti kertoa nuorille työvuoronsa aikana ammatillista taustansa, vaan se ilmenee hänen työprofiilistaan. Näin hän voi keskittyä olennaiseen, eli nuorten kanssa keskusteluun.

Työvuoron päätteeksi työntekijät käyvät läpi niin sanotun loppukeskustelun, jossa heillä on mahdollisuus jakaa keskenään illan tunnelmia ja tapahtumia. Tämän jälkeen täytetään työvuoroa koskeva lomake, johon kirjataan muun muassa illan tunnelmat, monenko nuoren kanssa on juteltu ja mil-laisista aiheista. Sekä loppukeskustelu että lomakkeen täyttäminen toimivat työntekijöille oman työn ja työssä jaksamisen reflektoinnin välineenä. Lomakkeiden tuottamaa tietoa hyödynnetään myös toiminnan kehittämässä.

VIITTEET

- 1 [Http://demi.fi/](http://demi.fi/)
- 2 *Netari* tekee valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä nuorten suosimissa verkon yhteisöpalveluissa, kuten *Habbo Hotelissa*, *IRC-Galleriassa*, *Facebookissa* ja *Demi.fi*:ssä. Tarkoituksena on saada nuorisotyöllinen kontakti verkossa aikaansa viettäviin nuoriin. Toiminnan koordinoinnista vastaa Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön tuella. (Netari 2010.)
- 3 Netarin keskustelun teema *Demi.fi*:ssä vaihtelee viikoittain. Syksyn 2010 teemoja olivat muun muassa pojat, kauneus, media, vaikuttaminen, rasismi ja mielenterveys.
- 4 VoIP on kattotermi tekniikalle, jonka avulla ääntä voidaan siirtää reaaliaikaisesti verkon välityksellä. Puhe muutetaan digitaaliseen muotoon ja siirretään paketteina verkon yli.

LÄHTEET

A-lehdet (2009) *Demi.fi SPOT – kävijätutkimuksen raportti*. Julkaisematon raportti. A-lehdet. [Http://mediaopas.a-lehdet.fi/files/mediaopas/demi_2009_1.pdf](http://mediaopas.a-lehdet.fi/files/mediaopas/demi_2009_1.pdf). (Viitattu 14.12.2010.)
 Netari (2010) [Http://netari.fi/](http://netari.fi/). (Viitattu 14.2.2010.)
 TNS (2010) *Suomen web-sivustojen viikkoluvut*. TNS Gallup. [Http://tnsmatrix.tns-gallup.fi/public/](http://tnsmatrix.tns-gallup.fi/public/). (Viitattu 14.12.2010.)

Tunnistettavuuden haasteet verkossa

Mika Joensuu

Kaikissa nuorisotyön palveluissa työntekijöiden tunnistettavuus luo toiminnalle oman haasteensa. Kyse on myös palveluiden luotettavuudesta. Nuorisotalotoiminnan tai etsivän nuorisotyön palveluita käyttävien nuorten tulisi voida varmistua siitä, että heidän kanssaan toimivat aikuiset ovat oikeasti sitä, mitä he sanovat olevansa. Sama pätee myös nuorten kohtaamisessa verkossa, jossa tunnistettavuuden haasteet ovat verkon ulkopuolisia palveluita monitahoisempia, koska kommunikointi perustuu pääasiassa kirjalliseen viestintään ja erilaisten profiilisivujen käyttöön.

Esimerkiksi *Facebook*¹ on sekä yksityishenkilöiden että julkisten toimijoiden suosima sosiaalisen median ympäristö. Se on yksi suosituimmista nuorten ja aikuisten käyttämistä yhteisöpalveluista, jossa toimitaan omalla nimellä ja tunnistettavalla kasvokuvalla. Facebookin suosio onkin lisännyt verkossa toimivien nuorisotyöntekijöiden määrää ja aikuisten tavoitettavuutta. Palvelun käytön yleistyessä myös työntekijöiden henkilökohtaisiin Facebook-profiileihin alkoi tulla yhteydenottoja nuorilta. Koska työntekijöillä ei ole ollut ohjeistuksia, miten nuorten yhteydenottoihin tai kaveripyyntöihin tulisi suhtautua, on nuorisotyöntekijöiden toiminta Facebookissa ollut vähintäänkin kirjavaa.

Eri kunnissa, ja jopa kuntien sisällä, voi olla eroa siinä, miten työntekijät Facebookissa näytettyvät ja käytettyvät. Osa työntekijöistä käyttää nuorten kohtaamisessa henkilökohtaisia profileja, kun taas osa hyödyntää erillisiä työprofileja, joissa työntekijä näytettytyy työntekijän roolissaan (esimerkiksi nuorisotyöntekijänä). Työrooli tai työnantaja voidaan tuoda esille esimerkiksi käyttäjän nimessä tai profiilin tiedoissa.

Tämä käytäntöjen moninaisuus ja yhteisten pelisääntöjen puute on tuottanut haasteita työntekijöille, työnantajille ja nuorille. Työntekijän tulisi voida irtautua töistään esimerkiksi vapaa-ajallaan, sairaana ollessaan tai lomillaan, mikä voi olla vaikeaa, jos työntekijä on hyväksynyt henkilökohtaiseen profiliinsa nuoria kaverieikseen. Työsuhteiden päättyessä työntekijöiden ei tulisi myöskään enää pitää yhteyttä asiakkaina oleviin nuoriin, eikä toimia työnantajansa edustajana.

Nuorten kannalta selvien tunnisteiden puute vaikeuttaa nuorisotyöntekijöiden tunnistamista ja työroolien hahmottamista. Nuorille tulisi olla selvää esimerkiksi se, mitä organisaatiota työntekijät edustavat, ja millaisissa tilanteissa he ovat velvollisia tekemään ilmoituksia poliisille ja sosiaaliviranomaisille. Yhteinen ymmärrys pelisäännöistä työntekijän ja nuoren välillä vahvistaa keskinäistä luottamusta. Siksi tunnussettomaan toimintaan liittyy mahdollisten väärinkäytösten uhka, kun periaatteessa kuka tahansa käyttäjä voi sanoa olevansa esimerkiksi nuorisotyöntekijä. Asioiden seuraaminen ja niihin puuttuminen vaatii myös kuntien ja järjestöjen aktiivisuutta.

Toisaalta Facebookissa suurin osa yhteydenpidosta rakentuu jo olemassa olevien kontaktien ympärille. Tämän vuoksi työntekijöiden tunnistaminen oikeiksi nuorisotyöntekijöiksi on usein tapahtunut jo verkon ulkopuolella, esimerkiksi nuorisotalolla tai muussa nuorisotoiminnassa. Kuitenkin erityisesti uusia nuoria verkossa kohdatessa, esimerkiksi valtakunnallisen verkkonuorisotyön osana, luotettavan verkossa tapahtuvan tunnistettavuuden merkitys kasvaa entisestään. Koska suurin osa nuorisotyön

kohderyhmään kuuluvista nuorista ei ole nuorisotyön asiakkaina, tulisi työntekijöiden tunnistettavuuteen liittyviin ongelmiin suhtautua vakavasti, sillä verkko mahdollistaa uusien kohderyhmään kuuluvien nuorten kohtaamisen. Lisäksi tunnistettavuuden ongelmien seuraukset liittyvät oleellisesti tarjottujen palveluiden uskottavuuteen ja

luotettavuuteen. Ne voivat olla kaiken verkossa tapahtuvan nuorisotyöllisen toiminnan kannalta pitkäkestoisia, ja vaikuttaa haitallisesti koko työmuotoon.

VIITTEET

1 [Http://www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)

Moniammatillisuus nuorille suunnatussa verkkotyössä

Lasse Siurala

Nuoret pitävät moniammatillista, verkossa tapahtuvaa nuorisotyötä hyvänä asiana. Palveluja käyttävä sukupolvi on ”syntynyt verkkoon” ja heille monimedia sekä sosiaalinen media ovat arkea. Uhkakuvia valvonnasta ja tarkkailusta ei tunneta, sillä nuori kokee verkon omaksi maailmakseen, jossa olemisen säännöt ovat tiedossa – ainakin omasta mielestä. (Cavén-Pöysä 2010.)

Moniammatillisen työn laajentamiseen on lisääntyviä paineita. Se näkyy hallitusten politiikkaohjelmissa, kunnanvaltuustojen strategiapapereissa, hallinto- ja sosiaalialan tutkimuksissa, mutta myös palvelujen tuottajien ammatillisessa kehittämistyössä. Mitä moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa? Mitkä ovat sen onnistumisen edellytykset? Verkossa moniammatillisuus on uutta, eikä siitä juurikaan ole kirjallisuutta.

VOIKO SEKTORIHALLINTO TOIMIA TOISIN?

Kirjallisuudesta on helpompi löytää esimerkkejä siitä, miksi moniammatillinen yhteistyö ei toimi, kuin selkeää opastusta siihen, miksi se toimii. Yhteistyön esteiksi on tunnistettu muun muassa eri ammattiryhmien toisistaan poikkeavat kielet, arvot, teoriat, menetelmät, käytännöt ja lähestymistavat, yhteistyön aikaa vievyys, kokousten ja hallinnollisen työn lisääntyminen, ammattien välisten rajojen korkeus tai epäselvyys sekä eettisten periaatteiden erilaisuus. Myös johdon tuen puuttuminen, erilaiset johtamiskulttuurit, palkkaerot, keskinäiset ennakkoluulot ja arvostuserot, yhteistyötä tukevien kommunikaattorakenteiden tai fyysisten puitteiden puute on mainittu moniammatillisen yhteistyön esteinä. Laajan brittiläisen arviointitutkimuksen mukaan hyvätkään aikomukset eivät aina muutu niiden mukaisiksi toiminnoiksi. Tutkimuksen mukaan terveydenhuollon ammattilaiset ilmaisivat halunsa tehdä kiinteämpää yhteistyötä, mutta kun luotiin mahdollisuuksia moniammatillisen yhteistyön tekemiseen, kaikki vetäytyivät omien professioidensa huomaan. (Ovretveit 1990.)

Terveystoimi on ollut moniammatillisen yhteistyön kehittämisen etujoukkoa. Maailman terveysjärjestön asiantuntijaverkoston mukaan

tavoitteena on, että moniammatillinen yhteistyö tulee keskeiseksi osaksi jokaisen terveydenalan työntekijän koulutusta ja työtä. (WHO 2010, 10.)

Moniammatillista yhteistyötä on vauhdittanut varsinkin brittiläinen uusliberalistinen hallintorajoja rikkova *joined up* -politiikka 1990-luvulta alkaen (Davies 2010, 63). Suomessa 2000-luvulla hallitusohjelmiin ilmestyivät poikkihallinnolliset politiikkaohjelmat, yksi sellainen myös nuo-

risoasioihin. Helsingin kaupunginvaltuusto nosti strategiaohjelmaansa monihallintokuntaisen *Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman 2009–2012* (2009). Hallitusohjelmaan pohjautuvassa lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmassa tavoitteeksi asetetaan

moniammatillinen ja valtakunnallinen verkkonuorisotalo. (Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007–2011, 2007, 33)

Helsingin kaupungin *Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman* mukaan

aloitetaan, vahvistetaan ja laajennetaan Netari-verkkonuorisotalon, verkkoterveydenhoidon ja -sosiaalityön yhteistyötä internetissä. (Wellsinki.fi 2010.)

Terveystenhoidon alueella tutkimuskatsaukset viittaavat siihen, että on tehokkaampaa tuottaa palveluja moniammatillisin tiimin kuin sektorirakenteena (WHO 2010, 61). **Zwarensteinin, Goldmanin ja Reevesin** (2009) tutkimus terveydenhuollon hankkeista osoitti, että kolmessa hankkeessa viidestä moniammatillinen työ tuotti paremman tuloksen kuin perinteinen työtapa. Kirjoittajat kuitenkin päättelivät, että vaikka tutkimukset osoittivatkin moniammatillisen yhteistyön johtavan myönteisiin muutoksiin terveydenhuollossa, tarvitaan jatkotutkimusta siitä, mitkä tekijät vaikuttavat moniammatilliseen yhteistyöhön, ja mihin tarkoituksiin se soveltuu parhaiten (mt.).

Vaikeampi kysymys on sitten se, voidaanko tuloksekasta yhteistyötä tehdä myös verkossa? On varsin vähän kokemuksia, saati tutkimuksia, verkossa tapahtuvasta moniammatillisesta yhteistyöstä tai sen vaikuttavuudesta.

MITÄ MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ OIKEASTAAN TARKOITTA?

Iskulauseen omaiset ilmaisut, kuten ”moniammatillinen yhteistyö”, alkavat helposti elää omaa elämäänsä. Yhtäältä niitä aletaan käyttää niiden sisältöä tarkemmin miettimättä pelkästään niiden yleisen hyväksyttävyyden vuoksi. Toisaalta eri toimijat alkavat käyttää niitä itselleen sopivissa merkityksissä. On paikallaan tarkentaa, mitä moniammatillinen yhteistyö oikeastaan tarkoittaa. Tässä artikkelissa verkostoituminen rajataan tarkastelun ulkopuolelle, muun muassa sen monitulkintaisuuden takia (katso esim. Soanjärvi 2007, 157; Määttä 2007).

Brittiläisen terveydenhuollon moniammatillisen koulutuksen kehittämiskeskuksen (*Centre For The Advancement Of Interprofessional Education*) mukaan moniammatillinen yhteistyö on potilaskeskeinen ja tiimiperusteinen lähestymistapa, joka maksimoi jokaisen työhön osallistuvan terveys- ja sosiaalialan työntekijän vahvuudet ja taidot, lisäämällä siten asiakaspalvelun laatua (CAIPE 2007, 6). Maailman terveysjärjestön määritelmä korostaa yhteistyötä ammattilaisten kesken, mutta myös asiakkaiden ja heidän sosiaalisten verkostojensa ja yhteisöjensä kanssa:

Moniammatillinen yhteistyö terveydenhoidossa toteutuu, kun useat terveydenhuollon ammattilaiset, joilla on erilainen ammatillinen tausta, tuottavat korkealuokkaisia kokonaisvaltaisia palveluja yhdessä potilaiden, heidän perheidensä, hoitajiensa ja yhteisöjensä kanssa. (WHO 2010, 13.)

Isoherrasen (2005) määritelmässä muistetaan asiakaslähtöisyys ja todetaan, että ammattiryhmien yhteistyö tarkoittaa tietojen ja taitojen jakamista:

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa työskentelyä asiakas- ja työlähtöisesti niin, että eri ammattiryhmät yhdistävät tietonsa ja taitonsa ja pyrkivät mahdollisimman tasa-arvoiseen päätöksentekoon. (Isoherranen 2005.)

Määtän (2006) määritelmässä nostetaan esiin ajatus siitä, että tuo tietojen ja taitojen jakaminen tuottaa parhaimmillaan kokonaan uutta tietoa:

Moniammatillisessa yhteistyössä pyritään tietojen, taitojen, tehtävien, kokemusten ja toimivallan jakamisella jonkin yhteisen päämäärän saavuttamiseen. Käsitteellä voidaan viitata organisaation sisäiseen tai organisaatioiden väliseen yhteistyöhön, yhteistyön satunnaisiin ja vakiintuneisiin muotoihin sekä ammattirooleissa pitäytyvään tai uutta synteisistä ajattelutapaa etsivään yhteistyöhön. (Määtä 2006.)

Audrey Leathard (2005) sanoo, että moniammatillinen tiimi on erilaisen koulutustaustan omaavien yksilöiden tiimi, joka jakaa yhteiset tavoitteet, mutta tuottaa jotain, joka on erilaista ja täydentävää. Uusi osaaminen tai tieto on siis jotain, jota kukaan moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvalla ei ole aiemmin ollut. Viime kädessä moniammatillinen yhteistyö on siis oppimisprosessi.

Termin moniammatillinen yhteistyö tekee pulmalliseksi se, että ammattilaisten lisäksi myös asiakkaiden ja heidän yhteisönsä tulisi osallistua siihen intensiivisesti. Niinpä esimerkiksi tuohon alussa mainittuun englantilaisen moniammatillisen koulutuksen kehittämiskeskityksen määritelmään on lisätty jatkomääre:

On tärkeää, että moniammatillinen tarkoittaa laajasti terveystyö- ja sosiaalitoimen ja lapsipalveluiden työntekijöitä, kuten hallintoehkälöikuntaa ja tukihenkilöikuntaa, sekä palvelujen käyttäjiä ja vapaaehtoisia. (CAIPE 2007, 5.)

Tästä syystä puhutaankin usein monitoimijaisesta yhteistyöstä. Ehkä ytimekkäimmin moniammatillisen yhteistyön määrittelee Leathard vuonna 2003 toimittamassaan kirjassa *Interprofessional Collaboration*. Hänen mukaansa kyse on:

yhdessä oppimisesta ja työskentelystä. (Leathard 2003, 5.)

MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ – TYÖNJAOSTA YHTEISEEN TYÖHÖN

Suomenkielinen ilmaus ”yhteistyö” on varsin monimerkityksinen ja kattaa varsin erilaisia moniammatillisen yhteistyön muotoja. Yksinkertaisimmillaan on kyse työnjaosta. Eri ammattiryhmät tai palvelusektorit sopivat keskinäisestä työnjaosta; nuorisotyö tekee ennaltaehkäisevää työtä, sosiaalityö varhaista puuttumista ja korjaavaa työtä, kulttuuritoimi vastaa korkeakulttuurista, nuorisotyö nuorisokulttuureista ja niin edelleen. Työnjako on yhteistyötä, jolla vältetään päällekkäisyyksiä, ehkäistään väliinpuutoamista ja selkeytetään

palvelukokonaisuuksia. Tällaisessa yhteistyössä ei kuitenkaan vielä tehdä työtä yhdessä.

Joskus yhteistyö tarkoittaa koordinaatiota, jolloin yhteisiä resursseja voidaan ohjata samaan suuntaan ja saada parempi tulos kuin erillisesti toimimalla. Esimerkiksi ennaltaehkäisevässä päihdetyössä resurssit valuvat hukkaan kun eri järjestöt ja hallintokunnat organisoivat eri aikaan erilaisia kampanjoita. Parempi vaikuttavuus saadaan koordinoimalla ajoitus ja sisältöjä. Tällaisessakaan toiminnassa ei vielä päästä työnteon tasolla osaamisen ja oppimisen keskinäiseen jakamiseen.

Hämäläinen, Laukkanen ja Vornanen (2008) ovat pohtineet nuorisokasvatuksen, nuorisosiaalityön ja nuorisopsykiatrian välisen yhteistyön kehittämistä. Heidän mukaansa yhteistyön haasteellisuutta lisäävät erilaiset organisaatio- ja toimintakulttuurit, jotka vaikuttavat myös nuorten tilanteesta tehtäviin tulkintoihin ja esitettäviin ratkaisuihin. Yhteistyöongelmat eivät ole niinkään arvojen tai lopullisen tavoitteen ongelmia, vaan ongelmina ovat lähinnä omilla sektoreillaan eriytyneet tarkastelunäkökulmat (Hämäläinen & Laukkanen & Vornanen 2008, 168). Johtopäätöksensä on, että tarvitaan ohjelmallisen yhteistyön muotoja ja rakenteita, jotka mahdollistavat hallinnollisten, organisatoristen ja teoreettisten rajapintojen ylittämisen. Tämä vaatii uudentyyppisen *rajapintatyöskentelyn* kehittämistä. (Mts. 168.) Moniammatillinen yhteistyö määrittyy siis rajapintatyöskentelyksi. **Alpo Heikkinen** huomautti Kuntaliiton seminaarissa *rajapintatyöskentely*-termistä, että sana sisältää oletuksen ammattialojen vaikeasti ylittävästä erilaisuudesta ja pahimmillaan oikeuttaa niiden eristyneisyyden. Heikkinen esittääkin tilalle termiä *yhteispintatyöskentely*.

Raitakari ja Virokangas ovat toimittaneet *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät* -teoksen (2009), jossa jo kirjan nimi problematisoi rajapinnan ja yhteispinnan. Jaettu kenttään voi tarkoittaa joko ammattikuntien kesken selvin rajaviivoin erotettua kenttää, tai kenttää, josta eri toimijat ottavat yhteisen vastuun. Samassa teoksessa **Anneli Pohjola** pohtii (mts. 37), olisiko yhteisten kenttien näkemys niin vahva, että nuorisotyö ja sosiaalityö voitaisiin nähdä erillisyyden ja rinnakkaisuuden sijasta sisäkkäisinä. Pohjolan mukaan parhaimmillaan voitaisiin alkaa puhua *yhteisestä työstä*: ”Yhteinen työ on aina enemmän kuin yhteistyö, vaikka sekin on paljon”.

Suomalaiseen kielenkäyttöön voisi hyvin yleistyä puhuminen *moniammatillisesta yhteisestä työstä*. Samalla se tulee lähemmäksi kansainvälisessä englanninkielisessä moniammatillisuutta käsittelevässä kirjallisuudessa yleistynyttä ilmaisua *collaborative practice*. Englanninkielinen termi *collaboration* tosin sisältää vielä yhteistyön tärkeän kaksitulkintaisuuden: tarkoittaa-han se yhdessä tekemisen ohella myös *vieraan vallan kätyrinä toimimista* (toisen maailmansodan aikana saksalaismiehittäjien kanssa yhteistyötä tehneitä kutsuttiin *kollaboraattoreiksi*). Viranomaisyhteistyö voi myös olla asiakkaiden helposti huomaamatonta valvontaa, kontrollia ja ohjausta. Esimerkiksi **Tarja Juvonen** (2009) on hyvin kuvannut moniammatillisen etsivän katutyön vallankäytön ja kontrollin ulottuvuuksia.

Sanoilla on väliä. Amerikkalainen lingvisti **Benjamin Lee Whorf** sanoi, että kieli muokkaa ajattelutapaamme ja määrittää sen, mitä voimme ajatella. Kun puhumme yhteistyöstä työnjakona, emme aseta moniammatillisuudelle tai monitoimijaisuudelle erityisen suuria haasteita, eikä tuo puhe pakota meitä miettimään, mitä uutta yhteistyö voisi tuoda tullessaan. Moniammatillisuuden ja monitoimijaisuuden vahvistaminen on kuitenkin niin väistämätöntä (Nikander 2003, 288), että tarvitaan ilmaisuja, jotka ikään kuin pakottavat meitä ylittämään perinteisiä sektorihallinnon, ammatillisuuden ja kumppanuuksien rajoja. Tällainen ilmaisu on *yhteinen työ*. Yhdessä tehtävä työ ajaa pohtimaan ja työstämään ammatillisia ja hallinnollisia eroja, jakamaan omaa osaamista ja valtaa, vastaanottamaan muiden osaamista ja toimimaan

uudelaissa johtamiskulttuureissa. Parhaimmillaan – Whorfiin nojautuen – puhetapaa muuttamalla myös ajatteluun avautuu uusia asioita.

MONIAMMATILLISEN JA MONITOIMIJAISEN YHTEISEN TYÖN ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET

Monta erilaista tekijää näyttää selittävän yhteisen työn onnistumista moniammatillista työtä koskevan tutkimuskirjallisuuden perusteella. Ne on koottu kuviossa 1 moniammatillisen työn tasoiksi. Lähtötasolla ovat pelkkään keskinäiseen työnjakoon perustuvat määräaikaist *moniammatilliset hankkeet*. Seuraavilla tasoilla *ammattien väliset tiimit* ja *poikkihallinnolliset tiimit* edellyttävät jo edistymistä menestystekijöissä.

Seuraavat tekijät selittävät yhteisen työn onnistumista (D'Amour ym. 2005; Barr ym. 2005; Weinstein & Whittington & Leiba 2003; Leathard 2005; Isoherranen 2005; Isoherranen & Rekola & Nurminen 2008; Pärnä 2007; WHO 2010; Zwarenstein 2009).

Suvaitsevaisuus ja ennakkoluulottomuus: Yhteistyö perustuu moninaisuuden ja erilaisuuden molemminpuoliseen kunnioittamiseen. On valmius kuunnella, arvostaa toisen toimintaa, vastaanottavaisuus uusille ajatuksille ja valmius muuttaa omia asenteitaan ja käsityksiään. Tällaisen orientaation taustalla voi olla toimijoiden halu kehittää ja uudistaa vallitsevia ammatillisia käytäntöjä, halu tavoittaa paremmin asiakkaita, palvella heitä paremmin tai kehittää omaa osaamistaan. Työntekijä tai organisaatiokulttuuri, jotka uskovat, että nykymuotoinen palvelu on parasta, mitä asiakas voi saada, eivät sovellu oikein hyvin moniammatilliseen yhteiseen työhön.

Jakaminen: Tutkimus on osoittanut, että on epärealistista ajatella, että pelkästään kokoamalla eri alan ammattilaiset yhteiseen tiimiin olisi seurauksena toimiva yhteistyö. Jotta yhteistyö olisi mahdollista, ammattilaisten täytyy luottaa toisiinsa ja heidän täytyy kyetä jakamaan hyvinkin monenlaisia asioita, kuten vastuuta, päätöksentekovaltaa, filosofisia taustaoletuksia, arvoja, aineistoja sekä suunnitteluprosesseja ja työtä. Toimivan yhteistyön edellytyksenä on oppia tuntemaan toinen toistensa kognitiiviset kartat (mielikuvakartat) ja arvokartat. Omien ja muiden toimijoiden karttojen vertailu johtaa parhaimmillaan reflektiiviseen toimintaan, joka puolestaan on uuden oppimisen ja uusien palvelukäytäntöjen kehittymisen edellytys.

Jakaminen ja ennakkoluuloton toisiltaan oppiminen kytkeytyvät työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, mutta ne ovat myös asioita, joihin voidaan vaikuttaa koulutuksen keinoin ja organisatorisin ratkaisuin. Niissä onnistumisessa ollaan jo moniammatillisen yhteistyön toisella tasolla, ammattien välisissä tiimeissä (katso kuvio 1).

Moniammatillisuuden koulutus: On ratkaisevan tärkeää, että yhteistyöhön osallistuvilla on siihen riittävät valmiudet. Pilottiluonteisiin hankkeisiin voidaan vielä valita henkilöitä, joilla on tehtävään soveltuvat valmiudet, mutta kun moniammatillinen työ laajenee perustoiminnaksi, on perusteltua etukäteen ja suunnitelmallisesti varmistua soveltuvan henkilöstön saatavuudesta. Tästä syystä, varsinkin terveydenhoidon alueella, on alettu edellyttää moniammatillisten valmiuksien sisällyttämistä alan peruskoulutukseen (*interprofessional education, IPE*). Terveydenhuoltoalan moniammatillisen yhteistyön konferenssin julkilausuma toteaa painokkaasti:

Terveydenhuoltoalan työntekijöiden koulutuksen ja työharjoittelun tulee sisältää moniammatillisen koulutuksen olennaiset ydinelementit ja ydinoppimisen. Ydinoppimisen tulee sisältää käytännön harjoittelua, esimerkiksi simulointeja. Tämä moniammatillisen koulutuksen ydinoppiminen tunnustetaan virallisesti. (CAIPE 2010, artikkeli 3.)

Julkilausuma kertoo asiantuntijoiden yksimielisyyden siitä, että moniammatillinen koulutus ei voi onnistuneesti toteutua pelkkänä perinteisenä oppikirja- tai luento-opetuksena. Koulutuksen onnistumisen varmistaa sen kytkeminen käytännön työhön, todellisiin esimerkkeihin ja oppilaiden elämäkokemuksiin sekä oppilaiden väliseen interaktioon (WHO 2010, 24).

Johtaminen: Maailman terveysjärjestön moniammatillisen työn asiantuntijat pitävät onnistumisen keskeisenä edellytyksenä organisaation tukea (WHO 2010, 24):

- moniammatilliseen yhteistyöhön soveltuva johtamismalli,
- selkeät toimintaperiaatteet ja johdon sitoutuminen,
- yhteistyötä tukeva työkalut: tiimimäinen toimintatapa, informaation jakamisen ja kommunikaation rakenteet,
- valmiudet ratkoa ristiriitoja ja konflikteja,
- säännöllinen keskustelu kansalaisten kanssa sekä
- fyysinen ympäristö, joka tukee avointa tiimimäistä kommunikaatiota ja asiakasdialogia.

Katariina Pärnä (2008) toteaa, että moniammatillisen yhteistyön rakentuminen on oppimisprosessi, jota täytyy ohjata ja johtaa. Kehittämishankkeisiin on mahdollista valita sellaisia yhteistoiminnallisia työmuotoja, jotka lisäävät muun muassa kommunikaatiivisuutta, yhteisöllisyyttä ja luottamusta sekä edistävät moniammatillisen yhteistyökulttuurin paikallista rakentumista ja juurtumista.

Moniammatillista hanketta johdetaan usein kahdesta suunnasta. Yhtäältä se sijoittuu linjaan, toisaalta eri yhteistyöorganisaatioiden ja tahojen ääni kuuluu hankkeen ohjausryhmän kautta. On tärkeää selkeyttää tällaista kahden johtajan rakennetta siten, että strateginen johtaminen jommastakummasta suunnasta olisi mahdollista. Moniammatillinen työ voi olla joko organisaatioon maastoutettava pysyväluonteinen palvelumuoto tai luonteeltaan kehittämishanke. Ensin mainitussa tapauksessa kannattane soveltaa matriisiorganisaation toimintamallia, jossa palvelutuotanto organisoidaan horisontaaliksi, linjaorganisaation rajat ylittäviksi prosesseiksi. Kehittämishankkeessa taas soveltuvin lienee projektiorganisaation toimintatapa, jossa muodostetaan erillinen, yleensä linjaorganisaation rinnalle sijoittuva määräaikainen hanke. Matriisi- ja projektiorganisaatio toimivat eri tavoin, mutta onnistumisen kannalta yhteistä molemmille on se, että yhteydet organisaatioiden johtoon ja linjaesimiehiin toimivat.

Mikäli johtamisvastuu ja valta ovat selkeästi ohjausryhmällä, kokemus on osoittanut, että:

- ohjausryhmään valitaan henkilöitä, joiden työrooleihin kuuluu moniammatillisen yhteistyön suunnitelman mukaiset tehtävät,
- suunnitteluvaiheessa tulee määritellä tarkkaan vuositavoitteet ja ohjausryhmän kokoontumisen aikataulu,
- ohjausryhmän puheenjohtajan ja hankkeen alulle laittajan tulisi sitouttaa muut toimijat,
- ohjausryhmän on kasvetava uudelaaiseen työmuotoon ja työotteeseen,
- ohjausryhmän tehtävänä on seurata, milloin kehittämistyö on tarpeeksi pitkällä.

Menestystekijöistä koulutus ja johtaminen tukevat ammattien välisten tiimien toimintaa (katso kuvio 1), mutta ovat edellytyksenä onnistumiseen poikkihallinnollisissa tiimeissä. Niissä toimiminen edellyttää käytäntöön perustuvassa koulutuksessa hankittuja valmiuksia monitoimijaisesta yhteisestä työstä. Tarvitaan myös johtamista, joka tukee hallintorajat ylittäviä tiimejä asiakaslähtöisiin palvelujen kehittämisprosesseihin.

Ammattikuntien koulutuksellisten, professionaalisten ja hallinnollisten raja-aitojen ylittäminen: Ydinkysymys on ammattikuntien välisten raja-aitojen ylittäminen. Eri alojen ammattilaiset on koulutettu tiettyyn tapaan ymmärtämään asiakkuutta (esimerkiksi nuoruutta), soveltamaan tiettyjä teorioita, lähestymistapoja ja menetelmiä sekä käyttämään alan omaa käsitteistöä ja kieltä. Professionaaliset ammatit ovat lisäksi kehittäneet omaa erityisyyttään (ja erinomaisuuttaan) säätelevät sisäänpääsykriteerit, monopolisoineet osaamisensa ja ammatilliset käytäntönsä, joihin ovat sitten kytkeytyneet arvostuserot ja palkkauserot. Kolmantena tekijänä ovat kaikki ne hallinnolliset ja organisatoriset johtamisrakenteet, käytännöt ja organisaatiokulttuuri, jotka joko tukevat hallinnollisten rajojen ylittämistä tai tekevät sen hankalaksi.

Monet kokemukset esimerkiksi nuoriso-, sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeista osoittavat, että käytännön palvelutyössä koulutukselliset ja professionaaliset raja-aidat voidaan kohtuullisen helposti ylittää ja kääntää eduiksi, mutta hankalimmiksi asioiksi jäävät hallinnolliset yhteistyökysymykset – emovirastoilta tuleva tuki ja sen yhtenäisyys. Tämä edellyttää siten ensisijaisesti johtamisponnistuksia, ainakin mikäli halutaan edetä monihallinnollisen yhteisen työn kunnianhimoisimmalle, poikkihallinnollisen tiimin, tasolle.

Kumppanuus: Yhteisen työn edellytykset kuten yhteinen toiminta, aidot ja rakentavat kollegiaaliset suhteet, avoin ja rehellinen kommunikaatio, molempinpuolinen luottamus ja arvostus, pyrkiminen samoihin päämääriin ja tuloksiin rakentuvat prosessimaisesti toiminnan myötä. Onkin sanottu, että ammattilaisten keskinäinen dynamiikka on yhtä tärkeä asia kuin yhteistyön tavoitteet ja rakenne. Samoihin päämääriin pyrkiminen lienee todellisuudessa vaikeampaa kuin hyvissä tavoitteissa. Moniammatillisen yhteistyön haasteita lastensuojelun jälkihuollossa tarkastellut **Pia Saukkonen** toteaa, että vaikein ongelma on yhteisen ongelman määrittelyn mahdottomuus moniammatillisessa yhteistyössä (2009, 35).

Keskinäinen riippuvuus: Työelämässä korostetaan usein sitä, miten tärkeitä organisaatioille ovat hyvin koulutetut asiantuntija-ammattilaiset, jotka kykenevät itsenäiseen työhön ja jaksavat sinnikkäästi uskoa omiin näkemyksiinsä. Moniammatillisuudessa asiat nähdään toisin. Tärkeää onkin hyväksyä ilmiöiden kompleksisuus, oman tiedon ja osaamisen rajallisuus ja tästä nouseva halu tehdä yhteistyötä itsenäisen puurtamisen sijaan. Työtä leimaa paremminkin keskinäinen riippuvuus kuin autonomia. Työn pääpaino ei olekaan oman osaamisen itsenäisessä lisäämisessä ja sen jakamisessa muille, vaan osaamisen kollektiivisessa rakentamisessa ja soveltamisessa.

Valta: Työelämässä, varsinkin Suomessa, keskeisiä asioita ovat koulutustaso ja ammatti-asema, usein myös tittelit ja arvosanat. Tällainen työkuultuuri sopii huonosti yhteen tiimimäisen moniammatillisen työn kanssa, jossa tavoitteena on, ettei valta ole yksilöiden tai heidän yhteenlaskettu ominaisuutensa, vaan kollektiivinen ominaisuus. Se syntyy tiimin jäsenten välisestä kanssakäymisestä, perustuu tietoon ja kokemukseen, eikä niinkään koulutukseen, toimenkuviin tai titteleihin. Valtaa on keskinäisessä kanssakäymisessä syntyvä osaaminen. Kuten **Hugh Barr** (1994) sanoo, niin asiantuntijakeskeiseen toimintakulttuuriin verrattuna moniammatillisten tiimien ratkaiseva erottava tekijä on vuorovaikutuksellinen oppiminen.

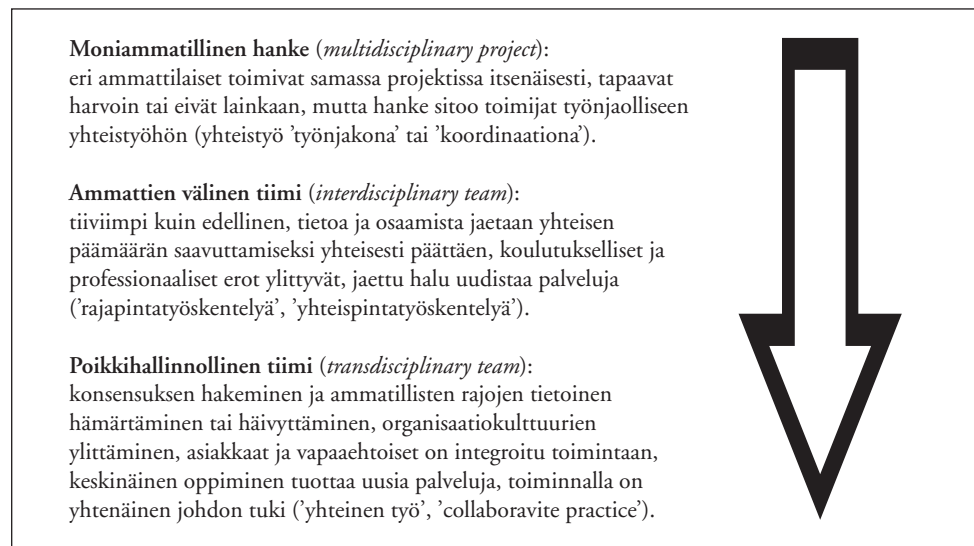
Yhdessä oppiminen: Nykyisen laatujohtamisen mukaisesti pyritään palveluprosessitkin kuvaamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, minimoidaan laatupoikkeamat ja riskit ja edellytetään, että kaikki asiakkaat saavat samanlaisen palvelun. Tavaratuotannon tapaan palvelu on parhaimmillaan ja laadukkaimmillaan, kun se on riittävän pitkälle standardoitu. Moniammatillisen työn keskeinen lähtökohta on kuitenkin uuden palvelun tuottaminen, jonka ajatellaan syntyvän moniammatillisten tiimien keskinäisenä oppimisprosessina. Uuden luomiseen ja oppimiseen sisältyy kuitenkin riskejä ja epävarmuuksia. Tästä seuraa haasteita sekä moniammatilliseen työhön ryhtyvälle organisaatiolle että työntekijöille. Organisaation on ymmärrettävä, että kyseessä on palvelujen kehittämishanke, johon vallitseva johtamisparadigma ei välttämättä sovellu, joka vie aikaa ja resursseja sekä jonka tuotosta ei ole helppo ennakoita. Yksittäiseltä työntekijältä vaaditaan ainakin halua uuden oppimiseen, kykyä vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön ja epävarmuuden sietoa.

Viimemainittujen tekijöiden tiimien yhteen hioutunut kollektiivinen oppiminen on jo varsin kova vaatimus hallintokuntien ja muiden toimijoiden väliselle yhteistyölle. Kuvion 1 mukainen poikkihallinnollinen tiimi edellyttää kuitenkin toimijoita, jotka ovat valmiita kyseenalaistamaan nykyiset palvelukonseptit, haluavat ottaa riskejä ja uskaltavat heittäytyä dialogeihin, jotka voivat osoittaa oman osaamisen rajoittuneisuuden.

Asiakaslähtöisyys: D'Amour, Ferrada-Videla, San Martín Rodríguez ja Beaulieu (2005) ovat tehneet laajan moniammatillisten hankkeiden ja tutkimusten arvioinnin ja päätyivät muun muassa siihen, että niissä esiintyneissä malleissa oli silmiinpistävää asiakkaan osallistumisen puuttuminen. ”Onkin perusteltua kysyä, ovatko ammattilaiset valmiita kyseenalaistamaan oman ammatillisen valtansa ja ovatko he valmiita kohtelemaan asiakasta todellisenä kumppanina” (mts., 126). Myös Helsingin kaupungin moniammatillista nuorille suunnattua *Luotsi*-hanketta¹ vetänyt **Martti Poteri** on todennut, että yhteisprojekteissa uppoudutaan helposti hankkeiden sisäiseen maailmaan, ja esimerkiksi asiakkaiden mukaan ottaminen hankkeiden suunnitteluun unohtuu.

Vaikeinta monitoimijaisessa yhteisessä työssä tuntuu kuitenkin olevan asiakkaiden mukaan ottaminen. Erityisen vaikeaa tämä on pohjoismaisille hyvinvointivaltioille, jossa julkinen sektori hyvin koulutettuine ammattilaisasiantuntijoinen on ottanut keskeisen vastuun hyvinvointipalvelujen järjestämisestä. Kuitenkin tutkimukset osoittavat, että lasten ja perheiden osallistuminen heitä koskevien toimenpiteiden suunnitteluun parantaa lasten elämäntilannetta, vaikka onkin kalliimpaa ja aikaa vievempää (Weinstein & Whittington & Leiba, 2003, 9). Myös kansalaisten oma sosiaalinen pääoma, heidän omat verkostonsa, jäävät viranomais- ja asiantuntijakeskeisessä toiminnassa helposti hyödyntämättä.

Kuvio 1 tiivistää edellä käydyn keskustelun moniammatillisen yhteistyön eri termeistä ja käsitteistä sekä moniammatillisuuden laadun kehittymisen. *Moniammatilliset hankkeet* edustavat vielä vaatimatonta, pelkästään työnjaollista yhteistyön tasoa. *Ammattien välinen tiimi* on jo vakava yritys raja-aitojen ylittämiseen, mutta vasta *poikkihallinnollinen tiimi* edustaa yhteistä työtä, jossa keskinäinen oppiminen tuottaa uusia palveluja. **Don Rawsonin** (Leathard 2003) mukaan voisi ajatella, että pelkkään työnjakoon perustuva moniammatillinen hanke tuottaa yhteenlaskutuloksen kaavalla $2+2+2+2+2 = 10$ (*additive effects*), kun taas poikkihallinnollinen tiimi toimii kaavalla $2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 = 32$ (*multiplicative effects*).



KUVIO 1. Moniammatillisen työn tasoja.

NUORTEN KÄSITYKSIÄ MONIAMMATILLISISTA VERKKOPALVELUISTA

Nuoret ovat aktiivisia ja taitavia verkon käyttäjiä. He ovat sitä mieltä, että on hyvä, kun verkossa voi tavata viranomaisia, nuorisotyöntekijöitä, sosiaalihojaajia, terveydenhoitajia ja poliiseja (Viilomaa 2010, Cavén-Pöysä 2010; Mikkola 2009). **Caven-Pöysän** mukaan useimmat nuoret tietävät mahdollisuudesta keskustella nuoriso-ohjaajan, terveydenhoitajan ja poliisin kanssa internetissä. Caven-Pöysän aineistossa 90 prosenttia vastaajista piti mahdollisuutta ”hyvänä” asiana ja selvästi suosituin keskustelukumppani oli nuoriso-ohjaaja. **Viilomaan** tutkimus puolestaan osoitti, että nuoret pitävät verkkonuorisotyön palveluja tärkeinä niille nuorille, jotka tarvitsevat aikuisen apua ja neuvoja elämässään (mts. 76). Verkossa tehtävä nuorisotyö – ja ilmeisesti nuorisotyö yleensäkin – koetaan siis ongelmapainotteisena. Tästä voi seurata, että verkkoperustainen nuorisotyö ei kiinnosta nuoria, koska useimmat eivät koe itsellään olevan ongelmia.

Tämä havainto avaa tärkeän keskustelun siitä, pitäisikö verkkonuorisotyön palveluja tuottaa nykyistä aktiivisemmin ja markkinoida niitä nuorille viihteellisinä ja yhteisöllisinä vapaa-ajanvieton mahdollisuuksina. Näin verkkopalvelut vastaisivat nuorten odotuksia ja ne koettaisiin kaikille nuorille tarkoitetuiksi. Nuorten vapaa-aikatutkimuksen mukaan vain 32 prosenttia nuorista koki, että heidän alueellaan järjestetään kiinnostavaa nuorten toimintaa (Myllyniemi 2009, 54). Perinteinen nuorisotalotoimintakin pyrkii kävijämäärien maksimoimiseen ja kaikille tarkoitettun myönteisen peruspalvelun mielikuvan luomiseen. Tällöin myös kohdennetut sosiaalisen vahvistamisen erityistoimenpiteet mahtuvat toiminnan sisään ilman, että tapahtuu leimaantumista ongelmanuorten taloksi.

Viilomaan Vantaan koulukyselyn (N=805) mukaan vain 1.1 prosenttia nuorista oli käyttänyt verkkonuorisopalveluja. Koulukyselyssä 57 prosenttia ilmoitti, ettei tiedä tarpeeksi verkossa olevista nuorisotyön palveluista (2010, 71). Outi Caven-Pöysän (2010) mukaan

kaikki vastaajat tiesivät, mitä nuorisotalot ovat, ja suuri osa, missä sellainen on, mutta verkossa olevia nuorisopalveluita ei sen sijaan tunnettu eikä käytetty. Caven-Pöysän aineistona olivat Habbo Hotelissa² (N=458) ja IRC-Galleriassa³ (N=1450) tehdyt kyselyt. Netarin⁴ verkkonuorisopalveluita ei tunnettu kovin hyvin, ja tyypillisimmin niihin osuttiin sattumalta (mts. 19). IRC-Gallerian kävijöistä vain harva (noin 20 %) oli käynyt Gallerian Netari-yhteisössä (mts. 32) ja nekin olivat olleet lähinnä satunnaisia kävijöitä (mts. 38). Cavén-Pöysän toteuttaman (chat-muotoisen) teemahaastattelun mukaan Netarin verkkonuorisopalveluita tulisi nuorten mielestä mainostaa näkyvämmiin ja eri ammattilaisten mukanaoloa pitäisi laajentaa (mts. 51). Hänen mukaansa Netarin työmuoto on aika mallintaa ja laajentaa arkiseksi toiminnaksi kaikkiin suomalaisiin kuntiin: ”Miten ja milloin nuorille aletaan markkinoida laajasti palveluita ja sitä, että ne ovat kaikille tarjolla Suomessa ja verkossa?” (mts. 53).

MIKÄ MONIAMMATILLISESSA VERKKOTYÖSSÄ ON ERITYISTÄ?

Nuorisotyössä monihallinnollista yhteistyötä on tehty monenlaisin yhdistelmin. Perinteisimmin yhteistyötä on tehty kohdennetun nuorisotyön alueella niin katutyössä, riskinuurille suunnatuissa sosiaalisen vahvistamisen hankkeissa, koulunkäyntivaikeuksia kärsineiden tukemisessa kuin ennalta ehkäisevässä päihdetyössäkin. Helsingin kaupungissa nuorisotoimi on pitkään tehnyt demokratiakasvatusta erilaisin hankkein opetustoimen kanssa, kulttuuri-toimintaa järjestetään kulttuuritoimen kanssa, skeittipuistoja suunnitellaan ja rakennetaan yhteistyössä liikunta ja rakennustoimen kanssa ja vuosille 2010-2012 moniammatillisuus laajenee entisestään monihallinnollisen *Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman* myötä.

Mutta mitä erityistä on verkossa tehtävässä moniammatillisessa työssä? Helsingin kaupungin vetämässä Netari-toiminnassa nuoria kohtaavat verkossa nuorisotyöntekijät 30 kunnasta eri puolilta Suomea (tilanne 20.9.2010) ja hankekumppaneina ovat Helsingin kaupungin terveystoimen terveydenhoitajat, sosiaalitoimen sosiaalityöntekijät ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Näiden Netarin moniammatillisten työntekijöiden mukaan (haastattelu 13.8.2010)⁵ työn erityisyys on ensinnäkin siinä, että nuoren kohtaamisen kynnys on matalampi kuin perinteisissä työmuodoissa. Anonymisti nuoren on helpompi ottaa asioita puheeksi. Lisäksi yhteydenpito on teknisesti helpompaa ja nopeampaa. Tämä nostaa kohdattavien nuorten määrää, kuten myös se, että palvelu ei ole alueellisesti sidottua. (Lisää aiheesta Marcus Lundqvistin tapausesimerkissä *Työntekijät siellä, missä nuoretkin*.)

Perinteisen nuorisotyön asiakkaat tulevat johonkin etukäteen suunniteltuun palveluun, jolloin on ennalta voitu varautua siihen millaisia asiakkaat ovat ja mitä he haluavat. Kerhot, kurssit, leirit jopa avointen ovien illat ovat palveluja, joista tiedetään varsin hyvin etukäteen, miksi nuoret niihin tulevat ja mitä he niistä odottavat. Verkkomaailman avoimilla kohtaamispaikoilla tällaista etukäteisprofilointia ei ole helppo tehdä.

Asiakkaiden suuri volyymi, puheeksi ottamisen matala kynnys ja etukäteisprofiloinnin vaikeus tuottavat hyvin heterogeenisen asiakasryhmän sekä hyvin erilaisia kysymyksiä ja tarpeita, joihin vastaamiseen yhden ammattilaisen tiedot ja osaaminen eivät riitä. Tarvitaan nopeaa, kitkatonta ammattilaisten yhteistyötä, jota tekniset ratkaisut helpottavat. Tavoitteena on, että verkkotyö toimii reaaliajassa tehtävän työn kanssa rinnakkain.

Toinen erityinen haaste verkossa tehtävälle moniammatilliselle työlle on niin sanottu yhden luokun palvelun kehittäminen. Verkossa on jo nyt runsaasti julkisen sektorin eri virastojen, jär-

jestöjen ja vertaisneuvonnan foorumeita. Asiakkaan ongelmana on löytää tästä viidakosta hänen tarvitsemansa palvelut. On myös runsaasti tieto- ja neuvontapalveluja, jossa tietyllä viiveellä nuorille etsitään oikean ammattilaisen vastaus. Moniammatillinen verkkopalvelu pyrkii yhden luukun palveluun; ottamalla yhteyttä yhteen palveluun, saa nopeasti (parhaimmillaan heti) palvelua nuoriso-, sosiaali- ja terveystoimen asiantuntemukseen kuuluvissa asioissa. *”Nuoren ei tarvitse käydä enää samaa keskustelua kolmen eri ihmisen kanssa”* (terveydenhoitaja). Netarin moniammatillisten työntekijöiden mukaan erilaisen asiantuntijuuden ”yhdistyminen” paljastaa sektoriosaamisen rajallisuuden: *”pelkkään nuorisotyöhön ei ole enää paluuta”* (nuorisotyöntekijä).

Haastateltavat näkivät myös, että sosiaali-, terveys- ja nuorisotoimen verkkoyhteistyössä voidaan hyötyä toinen toisensa vahvuuksista. Sosiaali- ja terveystyö profiloituu helposti ongelmakeskeiseksi ja varsinkin kuva sosiaalityöntekijästä on usein nuorten silmissä kielteisesti värittynyt. *”Nuorilla on esimerkiksi sosiaalityöstä monesti nollatieto tai näkemys on negatiivinen”* (terveydenhoitaja). Nuorisotoimi pitää yllä imagoa kaikille nuorille suunnatusta palvelusta, josta nuorilla on myönteisiä mielikuvia. Toisaalta, kun nuorisotyö joka tapauksessa joutuu tekemään työtä myös nuorten ongelmien ja ongelmanuorten kanssa, sosiaali- ja terveystoimen asiantuntemus on olennainen etu. Tällä tavalla verkon etua, eli matalan kynnyksen lähestymistä, voidaan tehokkaimmin hyödyntää.

AMMATTI-IDENTITEETTI JA AMMATILLISTEN RAJOJEN YLITTÄMINEN

Onnistunut moniammatillinen työ edellyttää monenlaisten rajojen ylittämistä, kiinnostusta toisten tavasta tehdä työtä ja ennakkoluulottomuutta kehittää omaa työtään. Se on yhdessä tapahtuvaa oppimista. Tämä ei kuitenkaan ole aivan ongelmatonta. **Tuula Kostiainen** Tampereen yliopistosta sanoo:

Sosiaalityön kannalta tärkein edellytys tasavertaiselle, jaetulle kohtaamiselle on sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin vahvuus. Tämä tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, että sosiaalityöntekijä arvostaa omaa työtään. Mitä vahvempi ammatti-identiteetti, sitä tasavertaisemmin sosiaalityöntekijä kohtaa muut ammattilaiset. Liian vahvaksi kehittynyt ammatti-identiteetti kuitenkin voi aiheuttaa jännitettä, kun sosiaalityöntekijä asettuu muiden yläpuolelle. Silloin tila muodostuu vastustavaksi tai vetäytyväksi. Liian heikko identiteetti puolestaan johtaa vetäytyvään tai henkilökohtaistavaan tilaan. Sosiaalityöntekijä kokee arkuutta kohdata muita ammattilaisia, sillä tila herättää liiaksi tunteita. (Kostiainen 2008, 1.)

Periaatteessa voidaan ajatella, että kiinteä moniammatillinen yhteinen tekeminen voi vaikuttaa omaan ammatti-identiteettiin joillakin seuraavista tavoista:

- 1 ei vaikuta omaan ammatillisuuteen millään lailla,
- 2 käsitys oman ammatin yliveraisuudesta suhteessa muihin ammatteihin vahvistuu,
- 3 heikentää omaa ammatillisuutta, kun sen rinnalle tulee muuta ammatillisuutta, jota ei kuitenkaan riittävästi hallita tai joka ei vain sulaudu osaksi omaa ammatillisuutta,
- 4 vahvistaa omaa ammatillisuutta kun se täydentyy muiden professioiden osaamisella,
- 5 tuottaa sellaista jaettua ymmärrystä, jota kummallakaan ei aiemmin ole ollut,
- 6 fuusioi useita ammatillisia osaamisia uudeksi osaamiskokonaisuudeksi; syntyy uusi professio.

Haastatellut Netarin moniammatillisen tiimin työntekijät totesivat, että identiteettien mahdollinen sulautuminen toisiinsa on eri asia asiakkaille ja työntekijöille. Osaamisen leviäminen moniammatillisen tiimin sisällä näyttäytyy asiakkaalle palveluna, josta asiakas ei voi yhtä helposti kuin aiemmin sanoa, onko työntekijä sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja vai nuorisotyöntekijä. *”Itse asiassa me haemme sitä, että myös nuorelle eri ammattikuntien raja hämärtyy”* (nuorisotyöntekijä). Silti työntekijälle itselleen oma ammatti-identiteetti voi edelleen olla selkeä (vaikkakin muuttunut).

Haastatteluhetkellä Netarin moniammatilliset työntekijät olivat työskennelleet yhdessä runsaan vuoden ajan. He kokivat moniammatillisen työskentelyn siten, että oma ammatillisuus oli täydentynyt muiden osaamisella. He uskoivat, että muutaman vuoden kuluttua heillä olisi hyvät mahdollisuudet edetä kokonaan uuden tiedon ja osaamisen tuottamiseen. Kenenkään ammatillinen osaaminen ei siis ollut jäänyt täysin entiselleen, eikä koettu, että yhteistyö muiden kanssa olisi murentanut omaa ammatillisuutta. Toisaalta kukaan ei uskaltanut ajattelemaan, että intensiivinen toisilta oppiminen ja määrätietoinen uuden toimintatavan etsiminen voisi suorastaan johtaa kokonaan uuden profession syntymiseen.

ERILAISET HALLINTOKULTTUURIT SUURIMPANA ESTEENÄ YHTEISELLE TYÖLLE

Haastateltujen selkeä näkemys oli, että koulutustaustaan liittyvät erilaiset ymmärrykset ja ammattien erilaiset toimintatavat ovat käytännön työssä kohtuullisen helposti ylitettävissä – ainakin Netari-toiminnassa se näyttää onnistuneen. Yksimielisesti haastatellut totesivat, että suurimmat ongelmat olivat hallinnollisten rajojen ylittämisessä ja hallinnollisen työn sujumisessa. Tämä liittyi jo mukana olevien virastojen erilaiseen kokoon (nuorisotoimi on pienimpänä ketterin ja sosiaalivirasto suurimpana kankein).

Virastojen keskustelukulttuurit ovat erilaisia, joka voi aiheuttaa ymmärtämisvaikeuksia: *”Itselleni on ollut välillä vaikea tottua nuorisotyön työotteeseen, jossa keskustelut voivat velloa asioiden ympärillä pitkäänkin”* (terveydenhoitaja). Ongelmia aiheuttaa myös se, ettei ole kovin helppoa päästä siihen, että kaikkien mukana olevien virastojen linjat olisivat yhtenäisen yksimielisesti ja vahvasti hankkeen tukena. Nuorisotoimi vastasi toiminnan johtamisesta. Nuorisotoimen ongelmana oli aluksi selkeän johtamisjärjestelmän puuttuminen, joka vaikeutti kaikkien toimijoiden työtä.

Hallinnollisten rajojen ylittämisen keskeisin keino on rakentaa jaettu käsitys yhteisestä tehtävästä. Yhteinen ymmärrys yhdistää myös asiakkaat ja työntekijät. Netari-toiminnassa on havaittu, että nuorelle voi olla melko samantekevää, mitä ammattialaa hänen kanssaan toimiva työntekijä koulutuksellisesti edustaa. Nuorta kiinnostaa usein enemmän itse asia tai saamansa palvelu ja oma roolinsa siinä. Myös Martti Poteri on huomauttanut, että moniammatillisessa Luotsi-toiminnassa työntekijät ovat nuorelle ”Luotsin ohjaajia” sen enempiä ammatillista professiota erittelemättä.

MONIAMMATILLINEN VERKKOTYÖ KYSEENALAISTAA VALLITSEVIA TOIMINTATAPOJA

Haastatellut Netarin moniammatilliset työntekijät kokevat, että verkossa asiakkaiden palvelutarpeet ovat niin moninaisia, että samanaikaisesti tarvitaan useiden ammattilaisten osaamista. Työntekijät ikään kuin pakotetaan oppimaan toisiltaan, tulemaan riippuvaiseksi toisistaan.

Verkon ja sosiaalisen median muuttuvat ympäristöt pakottavat myös jatkuvasti muokkaamaan moniammatillisia työtapoja. Verkko on nuorten maailma, ei niinkään aikuisten virkamiesten maailma. Toimiakseen verkkoympäristössä vuorovaikutuksessa nuorten kanssa työntekijän on opittava nuorten verkossa käyttämä kieli (chat- ja symbolikieli) sekä tutustuttava tapaan, jolla nuoret verkkoa käyttävät (kuten sosiaaliset suhteet verkossa). Verkon käytön asiantuntijoina nuoret osallistuvat myös verkkopalvelujen tuottamiseen, joten julkisten palvelujen siirtäminen verkkoon mitä ilmeisimmin merkitsee asiakkaiden mukaan ottamista suunnitteluun ja tuottamiseen. Ammatillisen osaamisen rakentaminen näyttäisi siten siirtyvän formaalin opetuksen luentosaleista non-formaalin oppimisen sosiaalisiin ympäristöihin, vaikkapa IRC-Galleriassa, Facebookissa⁶ tai *Habbo Hotelissa* toimiviin moniammatillisiin tiimeihin.

Moniammatilliset verkkopalvelut haastavat myös perinteiset organisaatorakenteet ja johtamistavat. Jotta palvelun kehittäminen ja tarjoaminen asiakaspinnassa onnistuisi, on ehkä liikuttava **Ori Brafmanin** ja **Rod Beckstromin** (2007) hahmottaman hybridin organisaation suuntaan. Toisaalta moniammatillisten tiimien jäsenten on kuuluttava keskitettyyn emo-organisaatioonsa, kun he tekevät työtään hajautetuissa työyhteisöissään. Samalla funktionaalisten organisaatioiden strategisesta linjajohtamisesta on ehkä siirryttävä horisontaalisen johtamisen malleihin, joissa esimerkiksi verkkososiaalityöntekijät, -terveydenhoitajat ja -nuorisotyöntekijät kohtaavat nuoria toisaalta tiiminsä (matriisi)esimiehen, toisaalta linja-esimiehensä johdolla (Galbraith 2009).

Mikäli nykytuotoisen perustuksen osaksi tulee verkossa tehtävä työ moniammatillisissa tiimeissä – kuten on jo nähtävissä – sosiaalityöntekijöiden, terveydenhoitajien ja nuorisotyöntekijöiden pätevyysvaatimukset ja rekrytointikriteerit voivat olla muuttumassa. Sen sijaan, että haettaisiin henkilöitä, joilla on esimerkiksi ”tehtävään vaadittava perustutkinto, kyky itsenäiseen työhön, hyvät esiintymistaidot, nuoriso-, sosiaali- tai terveystyön ammatillinen osaaminen sekä hyvät riskienhallinnan taidot”, haetaan henkilöitä joilla on ”tehtävään vaadittavan perustutkinnon lisäksi käytännön työstä saatua moniammatillisen työn osaamista, kyky sopeutua monitoimijaiseen työhön, hyvät vuorovaikutustaidot, halu muuttaa nykyisiä työtapoja sekä rohkeutta riskien ottamiseen”.

Moniammatillinen verkkotyö muokannee myös nuorisotyön perinteistä palvelutapaa. On oletettavaa, että moniammatillinen työ tulee osaksi nuorisotalojen avointa toimintaa. Martti Poterin mukaan hyvänä esimerkkinä on Luotsien sijoittuminen nuorisotaloille ja muun toiminnan aktiiviseen yhteyteen. Voi siis odottaa, että tulevaisuudessa jokaisen avoimen talotyön nuorisotyöntekijän, terveyskeskusten terveydenhoitajan ja sosiaaliviraston sosiaalityöntekijän toimenkuva jakautuu perinteiseen perustutkintoon ja moniammatilliseen verkkotyöhön.

VIITTEET

- 1 http://www.hel.fi/wps/portal/Nuorisoasiainkeskus/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/nk/fi/Neuvonta+ja+tuki/Tukea+nuorille/Luotsi
- 2 <http://www.habbo.fi/>
- 3 <http://irc-galleria.net/>
- 4 <http://www.netari.fi>
- 5 Lasse Siurala toteutti ryhmähaastattelun *Netarin* moniammatillisille työntekijöille 13.8.2010. Haastatteluun osallistuivat nuorisotyöntekijä, terveydenhoitaja sekä sosiaalityöntekijä, joiden kommentteja lainataan tekstissä. Haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa Netarin työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia moniammatillisesta työstä verkossa.
- 6 <http://www.facebook.com/>

LÄHTEET

- Barr, Hugh (1994) *Perspectives on shared learning*. London: CAIPE.
- Barr, Hugh & Koppel, Ivan & Reeves, Scott & Hammick, Marilyn & Freeth, Della (2005) *Interprofessional Education Argument, Assumption & Evidence*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Brafman, Ori & Beckstrom, Rod (2007) *The Starfish and the Spider. The unstoppable power of leaderless organizations*. London: Portfolio.
- CAIPE (2007) *Executive summary of creating an interprofessional workforce - an education and training framework for health and social care in England*. <http://www.caipe.org.uk/silo/files/cipw-fw-doc.pdf>. (Viitattu 21.9.2010.)
- CAIPE (2010) *The Sydney Interprofessional Declaration. All Together Better Health*. 5th International Conference, Sydney, April 2010. <http://www.caipe.org.uk/news>. (Viitattu 21.9.2010)
- Cavén-Pöysä, Outi (2010) *Netarin moniammatillinen verkkonuorisotyö. Toiminnan tarkastelu nuorten näkökulmasta*. Julkaisematon arviointiraportti. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus.
- D'Amour, Danielle & Ferrada-Videla, Marcela & San Martin Rodriguez, Leticia & Beaulieu, Marie-Dominique (2005) The conceptual basis for interprofessional collaboration: Core concepts and theoretical frameworks. *Journal of Interprofessional Care* 19 (1), 116–131.
- Davies, Bernard (2010) Defined by History: Youth work in the UK. Teoksessa Griet Verschelden & Filip Coussée & Tineke Van de Walle & Howard Williamson (toim.) *The history of youth work in Europe and its relevance for youth policy today*. Strasbourg: Council of Europe Publishing, 63–86.
- Galbraith, Jay R. (2009) *Designing Matrix Organizations That Actually Work. How IBM, Procter & Gamble and Others Design for Success*. San Francisco: Jossey-Bass Business & Management.
- WHO (2010) *Framework for Action on Interprofessional Education & Collaborative Practice*. Geneve: WHO.
- Heikkinen, Alpo (2009) Puheenvuoro Kuntaliiton *Yhteistyö ja nuoret*-seminaarissa 16.10.2009. Kuntatalo, Helsinki.
- Hämäläinen, Juha & Laukkanen, Eila & Vornanen, Riitta (2008) Nuorisokasvatus, nuorisososiaalityö ja nuorisopsykiatria nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi. Teoksessa Minna Autio & Kirsi Eräranta & Sami Myllyniemi (toim.) *Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinolo -vuosikirja 2008*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 84 & Nuorisoasiain neuvottelukunta & Stakes. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 161–169.
- Isoherranen, Kaarina (2005) *Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, Kaarina & Rekola, Leena & Nurminen, Raija (2008) *Enemmän yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.
- Juvenon, Tarja (2009) Kontrollin ulottuvuuksia nuorten kanssa tehtävässä etsivässä työssä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokangas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 96. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 155–180.
- Kostiainen, Tuula (2008) *Moniammatillisen työn tila mahdollisuutena sosiaalityöntekijöille*. Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://www.sosiaalityontutkimussenseura.fi/kolumni.htm>. (Viitattu 21.9.2010.)
- Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007–2011* (2007). Opetusministeriön julkaisuja 41. Helsinki: Opetusministeriö.
- Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2009–2012* (2009). Helsingin kaupunki. <http://wellsinki.fi>. (Viitattu 21.9.2010)
- Leathard, Audrey (2003) *Interprofessional Collaboration. From Policy to Practice in Health and Social Care*. New York: Brunner & Routledge.
- Mikkola, Henna (2009) *Nuorten mielipiteitä poliisista ja nuorisotyöntekijöistä verkossa. IRC-Galleria -kysely*. Kasvatustieteiden ja opettajankoulutuksen yksikkö, Oulun yliopisto. http://www.oulu.fi/ktk/FSR/IRC-Galleria_raportti_final.pdf. (Viitattu 21.9.2010.)
- Myllyniemi, Sami (2009) *Aika vapaalla. Nuorten vapaa-aikatutkimus 2009*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 97. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Määttä, Mirja (2006) Poikkihallinnolliset ryhmät ja perheiden ongelmiin puuttuminen. *Yhteiskuntapolitiikka* 17 (6), 569–582.
- Määttä, Mirja (2007) *Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkihallinnollisista ryhmistä*. Opinnäytetyö. Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiologian laitos, Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-4085-6>.

- Nikander, Pirjo (2003) Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 40, 279–290.
- Ovretveit, John (1990) *Cooperation in Primary health Care*. Uxbridge: Brunel Institute of Organisation and Social Studies.
- Pohjola, Anneli (2009) Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokan-gas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 96. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 21–40.
- Pärnä, Katariina (2007) Moniammatillisen yhteistyön mahdollisuudet varhaisen tuen työssä. Teoksessa Niina Remsu & Marita Törrönen (toim.) *Varhainen vastuunotto*. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto & Nuorten kuntoutussäätiö.
- Pärnä, Katariina (2008) *Moniammatillisen yhteistyön käsitteellinen jäsentäminen*. *Sosiologisia keskusteluja* -luentosarja. 11.3.2008. Turku: Turun yliopisto.
- Saukkonen, Pia (2009) *Moniammatillisen yhteistyön haasteet ja mahdollisuudet 18–20-vuotiaiden lastensuojelun jälkihuollossa*. Tampere: Tampereen yliopisto, sosiaalityön tutkimuksen laitos.
- Soanjärvi, Katariina (2007) Nuorisotyön verkostoituminen – nuorisotyöntekijöiden yhteistyöstä verkostoksi. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä: menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 155–156.
- Veijola, Arja (2004) *Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön – lasten kuntoutuksen kehittäminen toiminta-tutkimuksen avulla*. Oulu: Acta Universitatis Ouluensis.
- Viilomaa, Päivi (2010) *Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin – kohtaako verkko-nuorisotyö nuoren?* Opinnäytetyö, ylempi amk. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Weinstein, Jenny & Whittington, Colin & Leiba Tony (toim.) (2003) *Collaboration in Social Work Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Zwarenstein, Merrick & Goldman, Joanne & Reeves Scott (2009) Interprofessional collaboration: effects of practice-based interventions on professional practice and health care outcomes. *Cochrane Database of Systematic Reviews* 2009 (3), CD000072. <http://www.glostruphospital.dk/NR/rdonlyres/836594E4-0629-4F38-A7A3-21F3DD1FCE9C/0/interprofessionalcollaborationcochraneview.pdf>. (Viitattu 21.9.2010.)

Työntekijät siellä, missä nuoretkin

Marcus Lundqvist

Verkon yhteisöpalvelu IRC-Gallerian Netari-yhteisössä¹ tehdään verkkonuorisotyötä moniammatillisesti neljänä iltana viikossa. Tämä tarkoittaa nuorelle sitä, että hän löytää yhdestä paikasta asiantuntevan keskustelijan useisiin mieltään askarruttaviin asioihin. Jokaisena aukioloiltana nuoren on mahdollista keskustella nuorisotyöntekijöiden tai terveydenhoitajan kanssa. Poliisi on paikalla yhtenä iltana viikossa, jonka lisäksi tavoitettavissa ovat säännöllisesti myös sosiaalityöntekijä tai mielen hyvinvointiin erikoistunut sairaanhoitaja. Moniammatillinen toiminta hyödyttää sekä palvelussa asioivia nuoria että työvuorossa olevia työntekijöitä. Työntekijöitä tiimin moniammatillisuus tukee siinä, että illan aikana voidaan konsultoida muita työntekijöitä heidän ammatillisessa osaamisessaan. Alla on kuvattuna tyypillinen esimerkki siitä, miten moniammatillisuus näyttäytyy nuorille Netarin² verkkonuorisopalvelussa.

Tyypillisesti Netarin chattiin saapuva nuori tulee tapaamaan tuttujaan tai keskustelemaan esimerkiksi kouluun, kotiin tai harrastuksiin liittyvissä asioissa. On kuitenkin niitä nuoria, jotka tulevat chattiin hakeutuakseen luotettavan aikuisen juttusille. Kahdenkeskisissä keskusteluissa aiheet liikkuvat laidasta laitaan. Osa nuorista tietää, miltä ammatilliselta haluaa vastauksen kysymykseensä tai tuokion keskusteluaikaa, mutta monesti valinta tapahtuu myös työntekijästä saadun ensivaikutelman perusteella. Kahden kesken käydyt keskustelut ovat yleensä sellaisia, joissa nuorella on jonkinlainen huoli joko omasta tai kaverinsa jaksamisesta tai terveydentilasta.

Nuori saattaa aloittaa keskustelun nuorisotyöntekijän kanssa harrastuksista ja hiljalleen

suunnata keskustelua vaikkapa lääkkeiden käyttöön. Koska nuorisotyöntekijällä ei ole kyseisestä asiasta ammatillista tietämystä, konsultoi hän samassa vuorossa työskentelevää terveydenhoitajaa. Keskustelu lääkkeistä saattaa edetä hyvinkin yksityiskohtaisiin asioihin, jolloin nuoren on tarpeellista puhua asiasta suoraan terveydenhoidon ammattilaisen kanssa, ilman välikäsiä. Näissä tapauksissa nuori ohjataan jatkamaan keskustelua työvuorossa olevan terveydenhoitajan kanssa. Perinteisessä toiminnassa, joka ei ole moniammatillista, nuorta kehoitettaisiin hakeutumaan oman kunnan terveyskeskukseen tai kouluterveydenhoitajan puheille omatoimisesti. Tästä saattaa seurata se, että nuori jättää asian sikseen eikä saa tarvitsemiaan vastauksia tai apua. Moniammatillisessa työssä nuorelle osoitetaan, että verkkopalveluissa tietyn nimimerkin takana on alan ammattilainen terveydenhoitaja, sosiaalityöntekijä tai poliisi, jolta nuori saa välittömästi apua.

Joissakin tapauksissa nuorelle ei voida tarjota riittävää apua moniammatillisella verkkonuorisotyötiimillä. Silloin nuori ohjataan reaali maailman palveluiden pariin. Nuoren kanssa pyritään tällöin löytämään yhdessä sellainen taho, jonka luokse hän voi hakeutua. Joillekin Netarin palveluissa asioiville nuorille omista asioista puhuminen kasvokkain ammattilaisen (esimerkiksi terveydenhoitajan) kanssa saattaa tuntua hankalalta, jolloin nuorta kannustetaan ennen kohtaamista kirjoittamaan asiansa vaikkapa sähköpostitse terveydenhoitajalle. Näin ollen nuoren ei tarvitse selostaa koko tarinaa alusta alkaen ja terveydenhoitajalla on jotain pohjaa, mistä aloittaa keskustelu nuoren kanssa.

Vuorojen aikana esille tulleita asioita käsi-

tellään vielä myöhemmin moniammatillisessa tiimissä, jolloin voidaan varmistua siitä, että kussakin tapauksessa on toimittu oikein ja nuoren edun mukaisesti. Mikäli nuoren esille tuomat asiat ovat luonteeltaan sellaisia, että ne kaipaavat työpanosta myöhemmin, jatko-toimenpiteistä sovitaan moniammatillisessa työntekijätiimissä. Moniammatillisuus ei jää

pelkkien aukioloiltojen aikaiseksi työksi, vaan moniammatillisuus näkyy kaikessa, mitä tehdään. Se on yhteistä työtä.

VIITTEET

1 [Http://irc-galleria.net/community/2548081](http://irc-galleria.net/community/2548081)

2 [Http://netari.fi](http://netari.fi)

Sosiaalisen median hyödyntäminen nuorisotyön ulkoisessa viestinnässä

Päivi Timonen

SOSIAALINEN MEDIA JA ULKOINEN VIESTINTÄ

Yleishyödylliset toimijat voivat hyödyntää sosiaalista mediaa omien palveluidensa tunnetuksi tekemisessä ja viestinnän organisoimisessa.¹ Nuorisotyöllisten organisaatioiden, kuten avoimen nuorisotalon, nuorten tieto- ja neuvontapalvelun, nuorisoasiainkeskuksen tai nuorisojärjestön ulkoisen viestinnän suunnittelussa käytetään avuksi sosiaalisen median työkaluja. Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan viestinnällisiä toimenpiteitä, joiden avulla organisaation tekemää työtä ja työn sisältöä tehdään tunnetuksi eri kohderyhmille. Sosiaalisella medialla tarkoitetaan yhteisöllisiä palveluja, missä käyttäjälähtöisesti ja vuorovaikutteisesti tuotetaan sisältöjä sekä verkostoidutaan (Sanastokeskus 2010, 14).

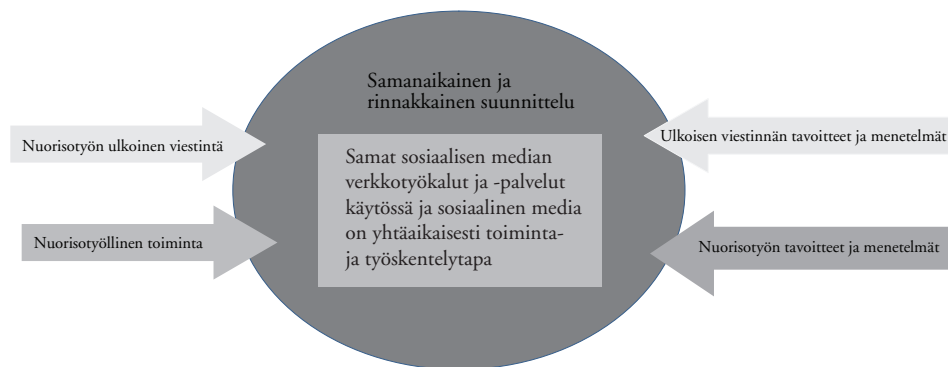
Sosiaalisessa mediassa tuotetaan ja muokataan sisältöjä, linkitetään, luodaan ryhmiä, tiedotetaan, verkostoidutaan, lähetetään videokuvaa, tehdään tapahtumailmoituksia, ilmoittaudutaan tapahtumiin ja ollaan kansalaisjournalisteja sekä toimitaan tässä ja nyt, sillä julkaiseminen on välitöntä. Verkon yhteisöpalvelut ovat muodostumassa kattaviksi tapahtumatietokannoiksi. Samalla sosiaalisen median yhteisöjen ja palveluiden toiminta on tuonut ajattelutavan ja toiminnan muutoksen viestintään, sillä se vaikuttaa organisaation ulkoisen viestinnän rytmiin, suuntaan, rakenteeseen ja resursseihin. Rytmiiin ja rakenteeseen se vaikuttaa esimerkiksi siten, että viestin sisältöä pilkotaan pienempiin osiin ja viestien lähettämisen väli nopeutuu. Asiakkaan kanssa pyritään rakentamaan kahdensuuntaista vuorovaikutusta (Soininen, Wasenius & Leponiemi 2010, 17, 110).

Sosiaalisessa mediassa viestiminen mahdollistaa viestin siirtymisen vastaanottajalle mahdollisimman vaivattomasti. Sosiaalisen median vaikutus viestinnän suunnanmuutokseen on havaittavissa. Sosiaalisessa mediassa sisältö pyritään välittämään vastaanottajalle avoimesti joukkovoiman avulla. Don Tapscottin ja Anthony D. Williamsin (2006) mukaan hierarkisen ja autoritaarisen järjestelmän rinnalle onkin noussut yhteisöllisyyden, yhteistyön ja itseorganisointuvuuden kulttuuri. Organisaation viestintä kuuluu sosiaalisessa mediassa tiimin vastuulle, joskin yksittäinen työntekijä edustaa näkyvästi omaa organisaatiotaan.

Nuorisotyön ulkoisen viestinnän tavoite on esimerkiksi tehdä uusi tai olemassa oleva palvelu tai tapahtuma tunnetuksi. Sosiaalisen median luonteen huomioiden on hyvä pohdita sitä, mitä verkossa viestinnällisesti tavoitellaan. Ulkoinen viestintä liittyy organisaation aktiviteetteihin sosiaalisen median yhteisöissä. Nuorisopalvelun yhteisöllisessä mediassa olevalla sivustolla tehdään nuorisotyötä, esimerkiksi nuorisotalon fanisivulla yhteisöpalvelu Facebookissa. Tähän liittyy työkalun (fanisivu) ja työskentelytavan (yhteydenpito nuoriin) samanaikainen käyttö ulkoisen viestinnän välineenä tiedon jakamiseen esimerkiksi nuorisopalvelujen ja kunnan toiminnasta.

Nuorisotalon fanisivujen toiminnassa on siis samanaikaisesti meneillään kaksi prosessia; nuorisotyöllinen ja viestinnällinen prosessi. Toimimalla sosiaalisen median yhteisöissä

nuorisotyöntekijä toteuttaa samalla tahattomasti ulkoista viestintää ja tavoitteellista viestintää, jossa tavoitellaan esimerkiksi yhteisöllisyyttä, vuorovaikutuksellisuutta, aktiivista osallistumista, vaikuttamista, hauskanpitoa tai verkkokeskustelua (ks. kuvio 1). Koska verkkoperustaista nuorisotyötä tehdään usein sosiaalisen median yhteisöissä, siellä toimiminen on siis jo osaltaan ulkoista viestintää ja toisaalta ulkoinen viestintä on osaltaan nuorisotyöllistä toimintaa. Kumpikin on hyvä ottaa huomioon nuorisotyön ulkoista viestintää suunniteltaessa. Myös Kari A. Hintikka (2010, 7) on todennut, että sosiaalinen media on sekä joukko verkkopalveluita ja -työkaluja että toisaalta toiminta- ja työskentelytapa.



KUVIO 1. Nuorisotyöllisen organisaation toiminnan ja ulkoisen viestinnän rinnakkaissuunnittelu.

VIESTINNÄN SUUNNITTELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖANALYYSI

Kun sosiaalisen median kokonaisuus sisällytetään osaksi organisaation ulkoisen viestinnän suunnitelmaa, on syytä pohtia, mitä sosiaalisen median yhteisöpalveluita organisaatio hyödyntää esimerkiksi ulkoisessa viestinnässä, sisäisessä viestinnässä tai markkinoinnissa. Organisaatiossa on hyvä suunnitella, miten yhteisön viestinnässä saadaan yhteinen tuottaminen, rakentaminen, jakaminen, vuorovaikuttaminen ja verkostoituminen osaksi ulkoisen viestinnän tavoiteltua prosessia. Tämä kaikki edellyttää aktiivisuutta työntekijältä sekä organisaatiolta sosiaalisen median ohjeistuksia, jotta toimiminen sosiaalisessa mediassa olisi hallittua.

Ulkoinen viestinnän suunnittelussa analysoidaan sosiaalisen median toimintaympäristöä. Analyysin avulla selvitetään, mitä sosiaalisen median yhteisöpalveluita organisaation asiakkaat käyttävät, ja siinä keskitytään selvittämään kunkin tarkasteluun mukaan valitun sosiaalisen median palvelun kohderyhmä, tavoiteltavien käyttäjien määrä, päivitysaktiivisuus, keskeinen sisältö ja tieto siitä, mihin kyseinen sosiaalisen median yhteisö tai palvelu sopii parhaiten ja mihin huonoiten (ks. taulukko 1).

TAULUKKO 1. Ulkoisen viestinnän toimintaympäristöanalyysin lomake (Timonen 2010)²

Sosiaalisen median väline	Kohde-ryhmä	Tavoiteltavien käyttäjien määrä	Päivityskertojen useus	Sisältö	Sopii parhaiten	Mikä huonoa	Muita huomioita	Prioriteetti/järjestys

Ulkoinen viestinnän suunnitelmaan sisällytetään toimintaympäristöanalyysin perusteella valitut toimenpiteet. Viestinnän suunnitelmassa näkyy nuorisotyön viestintä sosiaalisen median yhteisöjen välityksellä: missä sosiaalisen median yhteisössä viestitään, mitä, miten, kenelle, kuinka usein, kuka on vastuussa ja *entä jos menee pieleen* -suunnitelma. On hyvä huomioida, että eri kohderyhmät käyttävät sosiaalisen median eri palveluita, ja suunnata sisältöä kohderyhmälähtöisesti. Nuorten lisäksi nuorisotyön ulkoisen viestinnän kohderyhmänä on eri sidosryhmiä, joita ovat esimerkiksi nuorisojärjestöt, rahoittajat, tiedotusvälineet, vanhemmat ja toisten hallintokuntien tiedottajat. Viestinnän toimenpiteissä voi edetä pikku hiljaa, testaamalla, mikä toimii käytännössä ja mikä ei. (Timonen 2009.) **Soinisen, Waseniuksen ja Leponiemen** (2010, 110–111) mukaan uutta tilanteessa on viestinnän suunnittelun läpinäkyvyys, se että viestinnän päämäärät ja strategia on kommunikoitu koko organisaatiolle. Ketterän, iteratiivisen³ suunnittelun avulla on mahdollista edetä testaten ja reagoida tarvittaessa muuttamalla viestinnän suunnitelmaa.

Porin ja Helsingin kaupungin nuorisotoimien viestinnälliset ratkaisut voidaan nostaa esiin esimerkeiksi sosiaalisen median monipuolisesta hyödyntämisestä viestinnässä. Porin kaupungin nuorisotyön ulkoinen viestintä hyödyntää *Tiäksää.fi*-sivustoa⁴, jonka organisaatio on kiinnittänyt kohderyhmänsä suosimiin keskeisimpiin sosiaalisen median palveluihin. Porin nuorisotoimi on yhtenä kokonaisuutena profiloitunut itseään ja luonut verkkoidentiteettiään *Tiäksää.fi*-brändillä. Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen lähestymistapa vaikuttaa päinvastaiselta. Organisaation yksittäiset nuorisotyön toiminnot (avoin nuorisotalotyö, kohdennettu nuorisotyö, kulttuurinen nuorisotyö ja niin edelleen) ovat luoneet oman verkkoidentiteettinsä ja viestivät lähes itsenäisinä toimijoina sosiaalisessa mediassa. (Lisää aiheesta Henna-Kaisa Rannan tapausesimerkissä *Hapen verkkoläsnäolo koostuu useista palasista* ja Marika Westmanin tapausesimerkissä *Verkkoperustainen nuorisotyö osana alueellista nuorisotyötä*.)

NETTISUKUPOLVI NUORISOTYÖN ULKOISEN VIESTINNÄN KOHDERYHMÄNÄ

Organisaation ulkoisen viestinnän suunnittelu aloitetaan kohderyhmien määrittelyllä, tutkimisella kohderyhmän käyttämiin sosiaalisen median palveluihin ja verkkoidentiteettiin. Nuorisolain mukaan nuori on alle 29-vuotias (Nuorisolaki 2006). Tapscott määrittelee netti-

sukupolven ensimmäiseksi digijalla aikuistuneeksi sukupolveksi, jolle digitaalinen media on osa kasvuymäristöä (Tapscott 2010, 14). Tämä nettisukupolvi arvostaa kokemuksellisuutta tuotteissa ja palveluissa. He ovat *tuottaja-kuluttajia* (engl. *prosumers*), jotka yhdessä hyödykkeen valmistajien kanssa osallistuvat sen kehittämiseen. Lahjakas, tutkiva ja innovatiivinen nettisukupolvi tuo uusia lähestymistapoja yhdessä toimimiseen, vaikuttaa verkostojen kautta toisiinsa ja edellyttää toisiltaan yhtäläistä nopeutta esimerkiksi pikaviestinnässä. Vapautta ja avoimuutta korostava nettisukupolvi löytää haluamansa sisällöt. Vuorovaikutukseen perustuva kokemus on nettisukupolven kasvatuksessa Tabscottin mukaan keskeistä. (mts. 49–51.) Nuorisotyön nettisukupolvi-kohderyhmän voisi olettaa tuntevan hyvin sosiaalisen median eri toimintoja. Esillä on myös mielipiteitä siitä, ettei nuori ole automaattisesti nettinatiivi, joka osaa käyttää digijalan välineitä (Spiegelonline International, 2010).

ULKOISEN VIESTINNÄN VÄLINEITÄ JA MENETELMIÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA

Sosiaalisen median työvälineitä käytetään apuna nuorisotyön ulkoisen viestinnän suunnittelussa. Organisaation näkyvyyden analysointi on yksi osa viestinnän suunnittelua. Sosiaalisen median työkaluilla voidaan tutkia organisaation esilläoloa ja palvelujen käyttöä internetissä. Yksinkertaisemmillaan organisaatiota koskevan tiedon hakeminen internetin hakupalvelimista tai sosiaalisen median yhteisöistä avaa näkemään organisaation verkkoidentiteettiä eli verkkoläsnäoloa. Organisaation verkkoidentiteetistä voidaan lisäksi saada tietoa käyttäjäseurannan kautta, esimerkiksi *Google Analytics* -palvelun avulla. Se tarjoaa organisaatiolle mahdollisuuden seurata muun muassa kävijämääriä, sivustolla vietettyä aikaa ja välitöntä poistumisprosenttia (Google Analytics 2010).

Sosiaalisessa mediassa viestijän eli organisaation on syytä huolehtia siitä, että sen sosiaalisen median palveluissa ja perinteisillä verkkosivuilla olevat viestinnälliset sisällöt, kuten uutiset, ovat käytettävissä ja liikuteltavissa eri kohteisiin verkkosyötteiden (RSS) välityksellä. Viestinnän sisältöä siis syndikoidaan eli mahdollistetaan se, että sisältöä voidaan julkaista myös muussa kuin alkuperäisessä julkaisupaikassa (Sanastokeskus TSK 2010, 18; Korpi 2010, 158).

Syndikoinnista voidaan esitellä esimerkkinä seuraavat toiminnot: kirjanmerkki ja verkkosyöte. *Jaa kirjanmerkkeihin* -toiminto: viestijä järjestää sosiaalisen median sisältöihin ja perinteisille verkkosivuille näkyville jaa kirjanmerkkeihin -toiminnon. Tämä mahdollistaa asiakkaalle sisällön (ajankohtaiset uutiset, päivitykset) suoran linkittämisen ja lähettämisen hänen käyttämiensä yhteisöpalveluiden henkilökohtaisiin profiileihinsa tai kirjainmerkki-palveluun kuten esimerkiksi *Deliciousiin*⁵ tai *Diigoon*⁶ (Sanastokeskus 2010, 32).

Verkkosyöte-toiminto (RSS): Halutut uutiset ja ajankohtaiset tiedotteet voidaan tilata verkkosyötteinä omaan syötteenlukijaan. Näin saadaan koottua useat automaattisesti päivittyvät syötteet yhteen paikkaan. Syötteenlukijoita ovat esimerkiksi *Google Reader*⁷ ja *Bloglines*⁸. (Sanastokeskus 2010, 37) Yksittäisen nuoren syötteenlukijan sisältö voi siis koostua omaan harrastukseen liittyvistä uutissyötteistä, avoimen nuorisotalon ajankohtaistiedoista, alueen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun uutissyötteistä, oppilaitoksen blogin syötteistä ja häntä kiinnostavien eri maiden uutistoimistojen uutissyötteistä. Nuoret ja nuorisotyön toimijat voivat ylläpitää jaettua syötteenlukijaa, jolloin sitä ylläpidetään yhteisöllisesti. Kerättyä sisältöä voidaan seurata myös mobiilien välineiden avulla.

Organisaation viestintäsuunnitelman mukaisesti luodaan joko uudet yhteisöt, fanisivut,

ryhmät ja sisällöt tai vahvistetaan olemassa olevia (*Twitter*⁹, *Facebook*¹⁰, *IRC-Galleria*¹¹). Tiedon sisältö voidaan pilkkoa pienemmiksi kokonaisuuksiksi ja lähes samaa tietoa voidaan välittää eri kanavien kautta (nettisivut, blogit, RSS-syötteet, wikit, Twitter, *Qaiku*¹², Facebook, IRC-Galleria). Organisaatiossa on hyvä miettiä verkkotunnisteiden eli avainsanojen käyttöä ja määrittää ne *tagit*, joita työntekijöiden halutaan organisaation ulkoisessa viestinnässä käyttävän. *Vesa-verkkosanasto*¹³ on tällaisten avainsanojen tekemiseen yksi apuväline. (Timonen 2009.)

Sosiaalisen median toimintaympäristö¹⁴ tarjoaa lähes maksuttomia ohjelmia verkoston, organisaation tai ryhmän ulkoiseen viestintään sekä mahdollistaa tiedon yhteisen tuottamisen ja palaverien sopimisen vaivattomasti. Yhteistä yhteisöille palveluille on se, että niillä voi suhteellisen edullisesti hyödyntää sosiaalisen median alustaa oman organisaation ulkoisen tai sisäisen viestinnän välineenä ja ylläpitää omalle verkostolle sosiaalisen median sivustoa¹⁵. Yleensä sivuston ulkoasun voi valita valmiista mallipohjista ja sovittaa se omaan viestinnälliseen imagoon lisäämällä siihen esimerkiksi keskustelualueen, blogin, videoita, valokuvia, podcasteja eli äänilähetyksiä, RSS-syötteitä, chatin ja perustaa alaryhmiä. Sisältö voi olla näkyvissä julkisesti tai se voidaan rajata kutsutuille.

Sivuston luominen on suhteellisen nopeaa, eikä se edellytä erityistä tietoteknistä osaamista. Tekstin tuottaminen ja muokkaaminen yhdessä projektin, viestinnän suunnitteluryhmän tai organisaation jäsenten kanssa onnistuu esimerkiksi sosiaalisen median yhteiskirjoittamis- ja dokumenttiohjelmien avulla tai wiki-verkkosivustossa. Tekstin sisältöä voidaan luoda verkkopohjaisessa muokkausohjelmassa¹⁶ ja sinne voidaan kutsua toisia kirjoittamaan sisältöä yhdessä. *Dokumentit*-ohjelmalla voi tehdä asiakirjoja, laskentataulukkoja, esityksiä sekä lomakkeita. Ohjelman toimivuus käyttötarkoitukseen kannattaa testata pienryhmässä, jotta löytää tarpeeseensa sopivan. Viestinnän suunnitelman voi tehdä dokumentti-ohjelmassa taulukoksi sekä ideoida ja yhdessä täydentää sen sisältöä. Taulukkoon voi kirjata näkyväksi myös viestinnän toteuma- ja seurantatiedot. Esimerkiksi tämän kirjan toimittajat hyödynsivät toimitusprosessin seurannassa ja projektin hallinnan apuna *docs.google.com*-työkaluja.

Wiki¹⁷ on työkalu sisällön yhteisölliseen tuottamiseen. Sen käyttö ulkoisessa viestinnässä ja sidosryhmäviestinnässä on yleistynyt organisaatioiden ja kansalaistoiminnan sekä nuorisotyön verkkotoimintaympäristöissä. Wiki-alusta mahdollistaa avoimesti sisällön yhteisen ja tasa-arvoisen muokkaamisen (Muukkonen & Vilhula 2010, 5,9). Wikejä käytetään organisaation sisäisen tai ulkoisen tietoverkon alustana, avoimena organisaatiowikinä, tallennuspaikkana ohjeille tai useamman tahon verkkoalustana (emt, 11). Esimerkiksi Helsingin kaupungin nuorisoihastuskeskus Nuorten toimintakeskus Happi ylläpitää *HappiWikiä*¹⁸ organisaation sisäisen ja ulkoisen viestinnän tarpeisiin avoimena organisaatiowikinä. Nuoret ja työntekijät ovat suunnittelun ensi metreiltä lähtien työstäneet ajatuksiaan näkyväksi HappiWikiin. (Lisää aiheesta Henna-Kaisa Rannan tapausesimerkissä *Hapen verkkoläsnäolo koostuu useista palasista*.) Laurea ammattikorkeakoulu koordinoi *Avoim Innovaatiopankki OIBS* -hanketta, missä tuotteena on *Massidea.org – Smashing Ideas* -sivusto¹⁹. Hankkeen yhteiseen kehittämiseen, viestintään sekä yhteydenpitoon käytetään Wiki-alustaa²⁰ kolmentoista ammattikorkeakoulun välisessä viestinnässä avoimen extranetin tapaisesti (Laurea ammattikorkeakoulu 2010).

Organisaatiossa ja viestinnän suunnitteluprosessissa kokousten sopivan ajankohdan etsimiseen menee helposti kymmeniä sähköpostiviestejä. Sosiaalisen median yhteisöpalveluissa on mahdollista sopia yhteinen kokousaika ja tapaaminen vaivattomasti. Vuoden 2010 lopulla yleisemmät palvelut olivat *Doodle*²¹ (Forsgård & Frey 2010, 34) ja *Sumpli*²². Palveluun kirjataan mahdolliset päivämäärät ja ajankohdat. Tämän jälkeen valitaan lähetystapa niin,

että palvelun tarjoama internet-osoite (url) laitetaan halutuille henkilöille tiedoksi tai palvelusta voidaan suoraan lähettää tieto sähköpostitse henkilöille, joiden halutaan osallistuvan ajankohdan sopimiseen. Sumpli-palvelussa tulee tietää osallistujien sähköpostiosoitteet, sillä kokousajan sopiminen toimii sähköpostin kautta. Näiden palveluiden avulla voi toteuttaa myös pieniä gallup-kyselyitä.

Mikroblogin eli noin 140 merkin pituisten tekstipohjaisten viestien, käyttö nuorisotoimen ulkoisessa viestinnässä on alkutekijöissään. Tunnetuimpia mikroblogin-palveluita ovat esimerkiksi Twitter ja Qaiku. Näissä palvelussa voi seurata haluamaansa tahoa. Mikrobloggausta voidaan käyttää tapahtumien tai seminaarien aikana reaaliaikaisten mikroviestien lähettämiseen, jakamiseen ja vastaanottamiseen. Twitterissä tämä on nimetty *livetweettaukseksi*. Tapahtumalle nimitään tunnisteeksi risuaitatagi eli hashtagi esimerkiksi #koordinaatti, jolloin halukkaat mikrobloggaajat lisäävät hashtagin osaksi viestiään. Twitterissä saa hashtagin perusteella haettua kaikki kyseistä tapahtumaa koskevat livetweetit kronologiseksi viestiketjuksi. Nuorisotyön viestinnässä voi sosiaalista mediaa hyödyntää varsin monin eri tavoin aina *Youtubeen*²³ tallennetuista videoista blogeihin asti. Yksi tapa on tehdä ulkoisen viestinnän tiedotteet *Power Point* -tallenteeksi ja jakaa ne, kuten myös *Power Pointeiksi* tallennettujen tapahtumajulisteiden ja nuorisotalon esittely, *Slideshare*-yhteisöpalvelussa²⁴. Palvelusta voi hakusanoin etsiä itselleen mielenkiintoista sisältöä.

KERRO PERINTEISESSÄ, ETTÄ OLET SOSIAALISESSA MEDIASSA

Nuorisotyön ulkoisen viestinnän näkökulmasta on hyvä laittaa verkkolinkkien tiedot näkyville omille sosiaalisen median sivustoille ja perinteisen median julkaisuihin. Perinteisissä viestintätuotteissa kuten käyntikorteissa, julisteissa ja esitteissä olisi hyvä kertoa ja mainostaa, missä sosiaalisen median palveluissa nuorisotyön organisaatio toimii ja mistä ne löytyvät? Näitä näkyville laitettavia palveluita voi olla esimerkiksi Facebook-ryhmän tai fanisivun nimi, Twitterin tunnus (@humak), tapahtuman avainsana eli hashtagi Twitter-palvelussa (#humak). Nämä sosiaalisen median koodit on hyvä mainita myös organisaation verkkosivujen yhteystiedoissa, sähköpostin allekirjoituksissa ja tapahtumien tiedotteissa. (Haavisto 2009, 49; Timonen 2009.) Tavoitteena on tehdä asiakkaille mahdollisimman helpoksi löytää etsimänsä nuorisotyön palvelu sosiaalisen median yhteisöjen ja palveluiden joukosta.

Hiljenikö sähköpostisi? On aika siirtyä viestimään sosiaalisen median yhteisöissä ottamalla tulevaisuus haltuun jo tänään.

VIITTEET

- 1 Artikkelin sisältö pätee myös organisaation tai verkoston sisäiseen viestintään vaikka pääasiallinen näkökulma on ulkoisessa viestinnässä.
- 2 Toimintaympäristökuvauksen pohjana on käytetty Ajo Monzon tekemää *The Balearic Youth Information and Counselling network* -lomaketta (Xarxa Infojove, Spain 2.9.2009).
- 3 *Iteratiivinen*: kirjassa *Yhteisöllinen media osana yrityksen arkea* (Soininen & Wasenius & Leponiemi 2010, s. 111) Soininen esittelee suunnitteluprosessin muutosta perinteisestä suunnittelusta ketterään suunnittelumalliin. Ketterässä suunnittelumallissa keskeisenä on iteratiivinen prosessi. Ketterä suunnittelumalli alkaa laajennetusta osallistavasta suunnittelusta eli kohteena ovat sidosryhmät, työntekijät ja asiakasaktivistit. Ketterä strategia luotsaa iteratiivista prosessia, missä keskiössä ovat suunnitelma, design,

toimenpiteet ja mittaus. Yhteisön palautteen perusteella päivitetään ketterää strategiaa, hienosäädetään ja iteratiivinen prosessi jatkuu, palaute ja strategian päivitys hienosäätö jatkuu. Perinteinen suunnittelumalli on siis: yrityksen sisäinen näkemys > strategia > kuluttajatestaus > hienosäätö > kampanjat, Printti, TV, web jne. > mittaus > uusi strategia. (Soininen ja muut 2010, 111.) **Turkki** (Nurmio & Turkki 2010, 68–69) tuo esille nopeasti reagoivan ja ketterän organisaation tavoitetta.

- 4 [Http://www.tiaksaa.fi](http://www.tiaksaa.fi)
- 5 [Http://www.delicious.com](http://www.delicious.com)
- 6 [Http://www.diigo.com/](http://www.diigo.com/)
- 7 [Http://www.google.com/reader](http://www.google.com/reader)
- 8 [Http://www.bloglines.com](http://www.bloglines.com)
- 9 [Http://www.twitter.com](http://www.twitter.com)
- 10 [Http://www.facebook.com](http://www.facebook.com)
- 11 [Http://irc-galleria.net/](http://irc-galleria.net/)
- 12 [Http://www.qaiku.com/](http://www.qaiku.com/)
- 13 [Http://vesa.lib.helsinki.fi](http://vesa.lib.helsinki.fi)
- 14 HUMAK Nurmijärven kampus, sosiaalisen median linkkilista, <https://docs.google.com/document/d/1yy-vcEWT07m7jCzW9EoaOtVss8IqYIkEUhO3fPJg7w/edit?hl=fi&authkey=CM7E17EI>.
- 15 Sosiaalisessa mediassa tällaisia yhteisöjä ovat esimerkiksi www.ning.com ja www.socialgo.com.
- 16 Esim. <http://muistio.tieke.fi>, <http://docs.google.com>
- 17 Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos on julkaissut Wikikirjastossa yhteistoteutuksen *Viisautta wikin tekoon. Opas wikin käytöstä kiinnostuneille, niitä käyttäville tai niiden käyttöä suunnitteleville* -verkkojulkaisu (viitattu 5.7.2010). Oppaassa on ohjeita wikin perustamiseen, erilaisiin käyttötapoihin, kohderyhmiin, käyttöönotto- ja sisällön tuottamisprosessiin liittyen.
- 18 [Http://happi.nettiareena.fi/wiki/index.php/Etusivu](http://happi.nettiareena.fi/wiki/index.php/Etusivu)
- 19 [Http://www.massidea.org](http://www.massidea.org)
- 20 [Http://www.massidea.org/wiki](http://www.massidea.org/wiki)
- 21 [Http://www.doodle.com](http://www.doodle.com)
- 22 [Http://www.sumpli.com](http://www.sumpli.com)
- 23 [Http://www.youtube.com](http://www.youtube.com)
- 24 [Http://www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

LÄHTEET

- Dworschak, Manfred (2010) Logging Off. The Internet Generation Prefers the Real World. *Spiegelonline International* 08062010. [Http://www.spiegel.de/international/zeitgeist/0,1518,710139,00.html](http://www.spiegel.de/international/zeitgeist/0,1518,710139,00.html). (Viitattu 29.11.10.)
- Forsgård, Christina & Frey, Juha (2010) *Suhde – Sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää*. Vantaa: INFOR.
- Google Analytics (2010) <https://www.google.com/analytics>. (Viitattu 11.11.10.)
- Muukkonen Johanna & Vilhula Anna (toim.) (2010) *Viisautta wikin tekoon. Opas wikin käytöstä kiinnostuneille, niitä käyttäville tai niiden käyttöä suunnitteleville*. Tampere: Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. [Http://fi.wikibooks.org/wiki/Viisautta_wikin_tekoon](http://fi.wikibooks.org/wiki/Viisautta_wikin_tekoon). (Viitattu 5.7.2010, 12.11.2010.)
- Haavisto, Maija (2009) *Näin käytät Twitteriä*. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- HappiWiki. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Nuorten toimintakeskus Happi. [Http://happi.nettiareena.fi/wiki/index.php/Etusivu](http://happi.nettiareena.fi/wiki/index.php/Etusivu). (Viitattu 5.7.2010.)
- Hintikka Kari (2010) *Somus-seminaari. Järjestötyöpaja 12.11.2010: Sosiaalinen media työkaluina*. [Http://www.slideshare.net/ubiq/somus-jrjesttyopaja-12112010-sosiaalinen-media-tykaluina](http://www.slideshare.net/ubiq/somus-jrjesttyopaja-12112010-sosiaalinen-media-tykaluina). (Viitattu 12.11.10.)
- HUMAK Nurmijärven kampus, sosiaalisen median linkkilista, <https://docs.google.com/document/d/1yy-vcEWT07m7jCzW9EoaOtVss8IqYIkEUhO3fPJg7w/edit?hl=fi&authkey=CM7E17EI>.
- Kansalliskirjasto. *VESA-verkkosanasto*. [Http://vesa.lib.helsinki.fi/](http://vesa.lib.helsinki.fi/). (Viitattu 5.7.2010.)
- Korpi, Teemu (2010) *Älä keskeytä mua! Markkinointi sosiaalisessa mediassa*. Tampere: Werkkommerz.
- Laurea ammattikorkeakoulu. Massidea.org -wiki. [Http://www.massidea.org/wiki](http://www.massidea.org/wiki). (Viitattu 5.7.2010.)

Nuorisolaki 27.1.2006/72

Nurmio, Aarne & Turkki, Teppo (2010) *Elinvoimainen Suomi -raportti*. Helsinki: Sitra.

Soinien, Jesse & Wasenius, Reidar & Leponiemi, Tero (2010) *Yhteisöllinen media osana yrityksen arkea*. Helsinki: Helsingin kauppakamari.

Tapscott, Don & Williams, Anthony D. (2006) *Wikinomics. How mass collaboration changes everything*. London: Atlantic Books.

Tapscott, Don (2009) *Syntynyt digiaikaan. Sosiaalisen median kasvatit*. Jyväskylä: WSOYpro Oy.

Timonen, Päivi (2009) *Hiljenkö sähköpostisi? onko aika siirtyä viestimään sosiaalisen median yhteisöissä*. JÄNU Etelä-Suomen kampusten uutislehti. Humanistinen ammattikorkeakoulu HUMAK.

Timonen, Päivi (2010) *Organisaation ulkoisen viestinnän toimintaympäristökuvaus keskittyen yhteisöllisen median palveluihin ja välineisiin, viestinnän ja markkinoinnin perusteet 4/2009–2010*. Julkaisematon opetusaineisto 2.3.2010. Nurmijärvi: Humanistinen ammattikorkeakoulu HUMAK.

Sanastokeskus TSK ry. (2010) *Sosiaalisen median sanasto*. http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto. (Viitattu 7.11.2010.)

Hapen verkkoläsnäolo koostuu useista palasista

Henna-Kaisa Ranta

Syksyllä 2009 Helsingin Sörnäisiin avatussa *Nuorten toimintakeskus Hapessa*¹ hyödynnetään sosiaalista mediaa viestinnässä monipuolisesti. Hapessa luodaan ja testataan Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskukselle mallia verkkopalvelusta, joka perustuu yhteisölliseen sisällöntuotantoon. Palvelu mahdollistaa aktiivisen osallistumisen sekä nuorille että nuoriso-ohjaajille.

Verkkopalvelun kehittäminen on alkutaipaleella. Toistaiseksi Hapen läsnäolo verkossa koostuu sivustosta, *HappiWikistä* sekä kiinteästä yhteydestä sosiaalisen median palveluihin, joista tällä hetkellä ovat aktiivisimminkin käytössä yhteisöllinen kuvapalvelu *Flickr*² ja videopalvelu *You Tube*³ sekä yhteisöpalvelu *Facebook*⁴. Lisäksi Hapen eri toiminnot ovat läsnä omalle toiminnalleen merkityksellisissä yhteisöpalveluissa. Esimerkiksi levy-yhteisö *Helsinki Freedom Records*⁵ toimii musiikkiin painottuneessa *Myspacessa*.

Ulkoisen viestinnän näkökulmasta taivoitteena on tiedottaa Hapen tarjoamista mahdollisuuksista ja saada näkyvyyttä nuorten järjestämille tapahtumille sekä nuorten ajatuksille ja mediateoksille. Hapen sivustolla julkaistaan uutisia, haastatteluja, kuvia, kuvagallerioita ja videoita. Pyrkimyksenä on, että sivusto tarjoaa joka päivä uutta, tuoretta ja kiinnostavaa luettavaa tai katsottavaa – toivottavasti myös jaettavaa.

Sisältöjä tuottavat sekä Hapen työntekijät että nuoret. HappiWiki toimii työntekijöiden ja nuorten yhteisenä julkisena työympäristönä, missä työskentään esimerkiksi talon hallituksen asialistoja.

Hapessa järjestettäviä tapahtumia markkinoidaan julkaisemalla niistä talon sivustolla ennakkojuttuja tai videoita. Itse tapahtumista

tehdään uutisia, reportaaseja ja videoita, joilla luodaan näkyvyyttä ja pyritään innostamaan nuoria järjestämään omia tapahtumia.

Julkaistuihin juttuihin vievää linkkiä levitetään esimerkiksi Facebookissa: *"Metal Night pistää perjantaina moshaamaan! Älä missaa kovia esiintyjiä! Lue lisää Hapen sivuilta"* tai *"Nuorten fiiliksiä Victorian ja Danielin vierailusta Hapessa – katso video talon sivuilta"*. Osa videoista on Hapen sivuston lisäksi näkyvillä *YouTubessa* ja osa kuvagallerioista Flickrissä.

Koska Happi on uusi toimintakeskus, ei voi olettaa, että nuoret seuraavat jo aktiivisesti Hapen sivustoa tai Facebook-sivua. Tapahtumista tiedottavia juttuja linkitetään myös muille sivuille, joilta ne tavoittavat tietystä aiheesta kiinnostuneita nuoria. Kun Hapessa nauhoitettiin Yleisradion nuorten-ohjelma Summeria⁶, jossa oli vieraana metalliyhtye *Stam1na*, linkitettiin nauhoituksista kertova juttu esimerkiksi bändin fanisivuille Facebookiin. Tällaiset linkitykset paitsi tuovat nuoria mukaan nauhoituksiin myös luovat selviä piikkejä Hapen sivuston kävijämääriin. Uudet kävijät saattavat sivustolla tai talolla pistäytyessään innostua muustakin toiminnasta Hapessa.

Sosiaalinen media on tiedotuskanavana mainio, koska viestit ja sisällöt tavoittavat suuren määrän nuoria ja leviävät myös nuorten itsensä toimesta, mikäli he kokevat viestit levittämisen arvoisiksi. Sosiaalinen media vaatii kuitenkin uudenlaista läsnäoloa myös tiedottamisessa. On oltava valmis vastaamaan mahdollisiin kommentteihin ja kysymyksiin sekä innostamaan nuoria kommentoimaan ja keksimään vaikkapa kehitysehdotuksia palveluihin. Hapessa pyritäänkin luomaan

aktiivinen verkkoyhteisö, joka houkuttelee uusia nuoria myös taloon.

VIITTEET

- 1 [Http://happi.nettiareena.fi](http://happi.nettiareena.fi)
- 2 [Http://www.flickr.com/photos/toimintakeskus-happi/](http://www.flickr.com/photos/toimintakeskus-happi/)
- 3 [Http://www.youtube.com/ToimintakeskusHappi](http://www.youtube.com/ToimintakeskusHappi)

- 4 Facebook on yhteisöpalvelu, joka mahdollistaa oman profiilin luomisen, informaation jakamisen ja monipuolisen yhteydenpidon muiden käyttäjien kanssa. Hapen Facebook-sivu osoitteessa: <http://www.facebook.com/nuortentointakeskushappi>.
- 5 [Http://www.myspace.com/helsinkifreedom-records](http://www.myspace.com/helsinkifreedom-records)
- 6 [Http://summeri.squarespace.com](http://summeri.squarespace.com)

Artikkelien tiivistelmät

NUORET VERKOSSA TOIMIJAINA

Mika Joensuu

Nuoret ovat ottaneet verkon luontevaksi osaksi toimintaansa ja suuri osa nuorten elämään liittyvistä asioista hoituu sujuvasti verkkovälitteisesti: internetissä tutustutaan uusiin ihmisiin, ystävystytään, seurustellaan, kilpaillaan peleissä joukkueina sekä koetaan monia muita elämän suuria ja pieniä asioita. Verkko on sisältöjen välittäjä, mutta se toimii myös nuorisokulttuurien synnyttäjänä ja ylläpitäjänä. Nuori voi saada verkossa positiivisia kokemuksia ja tukea omalle kasvulleen. Verkko jatkaa sitä sosiaalista ympäristöä, missä nuoret kasvavat kohti aikuisuutta. Verkkosisällöt näkyvät nuorten reaali maailman käyttäytymisessä ja toiminnassa, pahassa ja hyvässä. Kasvattajien tulisi tietää enemmän nuorten maailman kytkeytymisestä verkkoon, jotta pystymme tukemaan nuoria.

VERKKOPERUSTAISEN NUORISOTYÖN MÄÄRITTELYÄ JA TEORIAA

Eeva Sinisalo-Juha & Päivi Timonen

Artikkelissa avataan verkossa tehtävän nuorisotyön toimintaympäristöä ja hahmotellaan verkkoperustaisen nuorisotyön teoreettista kehikkoa, ulottuvuuksia ja menetelmiä. Tavoitteena on luoda teorian pohjalta ymmärrystä nuorisotyön ammatillisesta työotteesta verkossa. Artikkelissa pureudutaan verkkoperustaiseen nuorisotyöhön kasvatuksen kentällä, avataan nuorisotyöntekijän tehtävää kasvattajana ja katsotaan verkkoperustaisen nuorisotyön yleisiä tehtäviä.

Verkkoon liittyvät käsitteet ovat jatkuvassa muutostilassa. Tässä kirjassa on päädytty käyttämään termiä verkkoperustainen nuorisotyö, sisältäen kaiken viiveellä tai reaaliaikaisesti tehtävän nuorisotyön sekä nuorille suunnatun kohtaavan työn verkossa. Sosiaalisen median yhteisöjä ja palveluja käytetään nuorisotyössä muun muassa tilana, välineenä ja alustana.

VERKOSSA TEHTÄVÄ TYÖ – SUOJELUA, HYÖDYNTÄMISTÄ VAI OSALLISUUTTA

Suvi Kuikka

Kirjoituksessaan verkkopalvelupäällikkö Suvi Kuikka pohtii verkon merkitystä ja käytettävyyttä nuorisotyön toimintaympäristönä. Jatkossa verkko on luonteva ja arkinen nuorisotyön työväline. Verkko-osaamista voi oppia ja pitää yllä työn teon myötä. Vertaisoppimisella on tietotaidon ajan tasalla pysymisessä tärkeä merkitys.

NUORTEN KOHTAAMINEN VERKOSSA

Tero Huttunen & Jani Merikivi

Nuorisotyön on sopeuduttava nuorisokulttuureihin ja yhteiskunnan muutoksiin. Nuorisotyö on rantautunut verkkoon. Artikkelissa tarkastellaan tietokonevälitteistä kohtaamista nuorten ja aikuisten kanssa. Aihetta lähestytään tarkastelemalla verkkokohtaaminen ja kasvokkaisen kanssakäymisen eroja ja niitä sovelletaan verkkoperustaisen nuorisotyön käytäntöön. Pohditaan, miten anonymiteetin suoja ja yksilöiden halu hakeutua samankaltaisiksi kokemien ihmisten pariin heijastuvat verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Lisäksi tarkastellaan ajantasaisen ja viiveellisen kohtaamisen eroja sekä sitä, miten kehonkielen eleet ovat korvautuneet muilla sanattomilla vihjeillä. Artikkelin tavoitteena on tarjota nuorisotyön eri toimijoille teoriaan tukeutuvaa käytännönläheistä tietoa tietokonevälitteisestä kohtaamisesta.

NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ VERKOSSA

Jaana Fedotoff & Mika Pietilä

Nuorten tieto- ja neuvontatyön päätehtäväksi määritellään nuorille tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta. Miten työn tekeminen muuttuu, kun se tapahtuu verkossa? Muuttuvatko työn lähestymistavat ja vaatimukset erilaisiksi kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa? Mitkä ammatilliset osa-alueet korostuvat ja mitkä ovat lainalaisuudet, joilla työtä verkossa tehdään? Kirjoittajat pyrkivät artikkelissaan vastaamaan näihin kysymyksiin vertailemalla kasvokkain ja verkossa tapahtuvaa kohtaamista sekä tarkastelemalla nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteita. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat ensisijaisesti ennaltaehkäisevää nuorisotyötä. Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta ovat käsitteinä yhdenvertaisia välineistä tai toimintaympäristöstä huolimatta. Välineet ja ympäristö vaikuttavat kuitenkin työn luonteeseen tuoden siihen joitakin erityispiirteitä, muun muassa uudenlaista eettistä pohdintaa. Nuorten tieto- ja neuvontatyön välineet ja kanavat ovat viime vuosina monipuolistuneet. Verkkosivujen rinnalle ovat tulleet sosiaalisen median mahdollisuudet, ja niiden kautta laajeneva ja monipuolistuva palveluiden ja toimijoiden kenttä.

OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN VERKKOPERUSTAISessa NUORISOTYÖSSÄ

Tomi Kiilakoski & Janne Taiponen

Artikkelissa käsitellään osallistumista ja osallisuutta verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Sen lähtökohtana on väite, jonka mukaan osallisuus verkkoympäristöissä voi tarkoittaa olemassa olevien *offline*-rakenteiden tuomista verkkoon, mutta niiden lisäksi pitää huomioida uudet yhteistoiminnan ja osallisuuden muodot, joita verkko luo. Artikkelissa argumentoidaan käytännön esimerkkeihin ja kokemuksiin pohjautuen, että osallisuuden edistäminen verkossa tulisi nähdä laaja-alaisena työnä, jossa voidaan – ja myös pitäisi – hyödyntää monenlaisia lähestymistapoja. Aikuisten maailmasta nuoriin (ylhäältä-alas) kurottavat osallisuustoimet eroavat nuorten itsensä luomista (alhaalta-ylös) osallisuusrakenteista. Artikkelisi esittelee erilaisia tapoja, joilla verkon myötä lisääntyneet vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan mahdollisuudet voidaan huomioida nuorisotyössä. Artikkelisi puolustaa kantaa, jonka mukaan verkossa tehtävä nuorisotyö tulisi nähdä laajasti lähes kaikkia nuorisotyön muotoja koskettavana asiana.

MEDIAKASVATUSTA VERKKOPERUSTAISessa NUORISOTYÖSSÄ

Anniina Lundvall & Suvi Tuominen

Nuorisotyöntekijä kohtaa monenlaisia nuoria erilaisissa verkkopalveluissa. Mediakasvatuksen avulla voidaan tarttua asioihin, jotka ovat nuorille ajankohtaisia, merkityksellisiä ja elämämaailmaa koskettavia. Mediakasvatus on aktiivista työtä, jolla tuetaan nuoren kasvua ja kehitystä vastuulliseksi mediankäyttäjäksi ja mediasisältöjen tuottajaksi. Nuorisotyöntekijä on aikuinen kasvattaja, joka on lähellä nuoren netinkäytön arkea.

Verkkoperustaista nuorisotyötä tekevällä on mahdollisuus vaikuttaa juuri siellä, missä ongelmia ja haasteita esiintyy. Alati muuttuvassa mediakulttuurissa toimiminen vaatii uudenlaisia taitoja ja osaamista. Nuori rakentaa verkossa ihmissuhteita ja koostaa identiteettiään vuorovaikutuksessa muiden nuorten ja verkkoperustaista nuorisotyötä tekevien kanssa. Muun jutustelun lomassa on helppo ottaa puheeksi esimerkiksi fiksuun nettikäyttäytymiseen liittyviä seikkoja, neuvoa videoiden julkaisemisessa ja ohjata tiedonhaussa.

VERKOSSA TEHTÄVÄN NUORISOTYÖN EETTISIÄ PERIAATTEITA

Ilmo Jokinen

Verkkoperustaista nuorisotyötä tehdään monin eri tavoin myös kaupallisten palveluntuottajien verkkoympäristöissä. Tarkastelun kohteeksi on valittu sosiaalisessa mediassa tehtävä nuorisotyö. Reaaliaikaisesti verkossa tehtävässä nuorisotyössä tarvitaan eettisiä periaatteita. Artikkelisi haastaa lukijaa pohtimaan eettisesti kestäviä toimintamalleja. Sosiaalisessa mediassa tehtävä nuorisotyö tulee ymmärtää muun nuorisotyön, kuten vaikkapa nuorisotalotyön, rinnakkaiseksi toiminnaksi. Työntekijän on perehdyttävä organisaationsa arvoihin, missioon ja visioon, työn käytäntöjen pelisääntöihin sekä työssä käytettäviin tietoteknisiin sovelluksiin. Samoin työntekijällä on oikeus saada toimintaansa ohjausta ja tukea. Nuorella on oikeus tietää, millä tavoin ja millä periaatteilla hän osallistuu verkkonuorisotyön toimintaan. Nuoria voidaan tarvittaessa ohjata reaaliaikaisen palveluihin. On myös hyvä miettiä, millä tavalla käyttäytyminen on erilaista silloin, kun kontakti ei ole kasvokkainen.

TYÖHYVINVOINTI VERKKOPERUSTAISessa NUORISOTYÖSSÄ

Timo Mulari

Verkkonuorisotyö ja työntekijän reaaliaikainen yhteys nuoriin tuo uusia ja erityisiä haasteita työhyvinvointiin. Tarkastelu syvenyy asiakastyöhön, sen organisointiin ja työolosuhteisiin. Kohtaamistaitoja ja teknologista osaamista edellyttävä asiakastyö, jossa nuoret kohdataan usein nimettöminä, on nopeatempoista ja kuormittaa työntekijöitä. Siksi työn organisoinnin kulmakiviä ovat työn jakaminen ja koulutus. Verkkonuorisotyössä työn jakaminen on kuitenkin haasteellista, koska työntekijöillä on hyvin erilaisia valmiuksia internetin, tietokoneiden ja sosiaalisen median työkalujen käyttöön. Koulutuksella työntekijöiden osaamista voidaan vahvistaa ja työtaakkaa jakaa. Verkkonuorisotyöhön erikoistuminen on kuitenkin tärkeää, sillä verkkonuorisotyön työolosuhteet poikkeavat perinteisen nuorisotyön vaatimuksista. Työvälineiden ergonomia, tarkoituksenmukaisuus sekä työympäristön rauhallisuus ovat tärkeitä verkkonuorisotyössä. Organisaation kantaessa vastuun työyhteisönsä työhyvinvoinnista, työntekijät kykenevät keskittymään työhönsä täysipainoisesti. Parhaimmillaan työhyvinvointi tarjoaa työntekijöille puitteet kehittyä ja luoda uusia innovaatioita koko työyhteisön voimin. Työhyvinvointi näkyy myös asiakastyytyväisyydessä. Kirjoitus soveltuu myös viiveellisten tieto- ja neuvontapalveluiden työhyvinvoinnin kehittämiseen ja parantamiseen.

MONIAMMATILLISUUS NUORILLE SUUNNATUSSA VERKKOTYÖSSÄ

Lasse Siurala

Artikkeli erittelee moniammatillisen yhteistyön ymmärrystapoja ja päättyy siihen, että ilmaisu ”yhteinen työ” ohjaa ajattelua uudentyyppisiin palvelumalleihin. ”Monitoimijaisuus” on laajempi ilmaisu kuin ”moniammatillisuus”. Viranomainen voi tehdä yhteistyötä paitsi kollegansa myös kolmannen sektorin ja yritysten kanssa. Alan kirjallisuuden perusteella voidaan tunnistaa keskeisimmät yhteisen työn onnistumisen edellytykset. Ne haastavat nykyisen sektoroituneen asiantuntijalähtöisen toimintatavan. Myös monitoimijaisuuteen koulutus ja yhteistä työtä tukevat johtamisjärjestelmät tarvitsevat erityistä huomiota. Verkossa tehtävä moniammatillinen ja monitoimijainen yhteistyö on vasta käynnistymässä. Artikkelissa pohditaan verkkoperustaisen nuorille suunnatun työn moniammatillisia kysymyksiä Helsingin kaupungin nuoriso-, sosiaali- ja terveystoimen yhteistyökokemusten valossa. Eräs verkossa tehtävän yhteisen työn piirre on se, että se pakottaa asiakaslähtöiseen toimintatapaan.

SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN NUORISOTYÖN ULKOISESSA VIESTINNÄSSÄ

Päivi Timonen

Yleishyödylliset toimijat voivat hyödyntää sosiaalista mediaa omien palveluidensa tunnetuksi tekemisessä ja viestinnän organisoimisessa. Nuorisotyöllisten organisaatioiden, kuten avoimen nuorisotalon, nuorten tieto- ja neuvontapalvelun, nuorisoasiainkeskuksen tai nuorisojärjestön ulkoisen viestinnän suunnittelussa käytetään avuksi sosiaalisen median työkaluja.

Sosiaalisen median yhteisöjen ja palveluiden toiminta on tuonut ajattelutavan ja toiminnan muutoksen viestintään, sillä se vaikuttaa organisaation ulkoisen viestinnän rytmiin, suuntaan, rakenteeseen ja resursseihin. Sosiaalisessa mediassa toimiessaan organisaatiolla on siis samanaikaisesti meneillään kaksi prosessia; nuorisotyöllinen ja viestinnällinen prosessi. Kun sosiaalisen median kokonaisuus sisällytetään osaksi organisaation ulkoisen viestinnän suunnitelmaa, on syytä pohtia, mitä sosiaalisen median yhteisöpalveluita organisaatio hyödyntää esimerkiksi ulkoisessa viestinnässä, sisäisessä viestinnässä tai markkinoinnissa. Organisaatiossa on hyvä suunnitella, miten yhteisön viestinnässä saadaan yhteinen tuottaminen, rakentaminen, jakaminen, vuorovaikuttaminen ja verkostoituminen osaksi ulkoisen viestinnän tavoiteltua prosessia. Artikkelissa esitellään sosiaalisen median yhteisöpalveluiden käyttöä viestinnän välineenä. Näin muodoin artikkeli pyrkii vastaamaan siihen, miten yleishyödylliset toimijat voivat hyödyntää sosiaalista mediaa omien palveluidensa tunnetuksi tekemisessä ja viestinnän organisoimisen apuna.

Kirjoittajat

FEDOTOFF, JAANA

Yhteisöpedagogi (AMK), koordinaattori, Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kansallinen koordinaatiokeskus (Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus)

Jaana Fedotoff on toiminut vuodesta 1987 viestinnän, nuorille suunnatun tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan parissa kansallisella ja eurooppalaisella tasolla. Lisäksi hän on ollut mukana vuodesta 2000 EU:n nuorisotoimintaohjelma *YiA*:n ohjausryhmässä sekä useissa kansainvälisissä hankkeissa. Fedotoff on mukana tukemassa nuorten osallisuutta, kuulemista ja vaikuttamista verkkodemokratiapalvelu *Aloitekanava.fi*:n kautta. Muita nuorisotyöllisiä kiinnostuksen aiheita sosiaalinen media, mediakasvatus, verkkoperustainen nuorisotyö ja verkkodemokratia.

HANHINEVA, TEEMU

FM, tiedottaja, Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry.

Teemu Hanhineva toimii tiedottajana Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry:ssä. Hänen tehtäväkuvaansa kuuluvat nuorisopoliittisen edunvalvonnan viestinnällisen tukemisen lisäksi nuorten osallisuuteen liittyvät asiat. Hänen järjestölliset juurensa ovat partioliikkeessä. *Valtikka.fi*-verkkodemokratiahanketta hän on tehnyt vuodesta 2004.

HEIKKILÄ, LAURA

Nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja, Hyvinkään kaupungin nuorisopalvelut

Laura Heikkilä toimii nuoriso-ohjaajana Hyvinkään kaupungin nuorisopalveluissa osana tiedotus- ja verkkopalvelutiimiä.

HUTTUNEN, TERO

Yhteisöpedagogi (AMK), projektipäällikkö (opintovapaalla), Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus

Tero Huttunen on toinen *Netari*-hankkeen perustajista, toiminut hankkeen suunnittelijana ja viimeksi sen projektipäällikkönä. Hän opiskelee Tampereen yliopistossa informaatiotutkimusta ja interaktiivista mediaa. Hänen kiinnostuksen kohteitaan ovat internetin käyttäjän ja tietokonepelaamisen motivaatiot sekä verkkopelikulttuuri yleensä.

JOENSUU, MIKA

Yhteisöpedagogi (AMK), nuoriso-ohjaaja, Hyvinkään kaupungin nuorisopalvelut

Mika Joensuu työskentelee Hyvinkään kaupungin nuorisopalveluissa nuoriso-ohjaajana tiedotus- ja verkkopalvelutiimissä, jossa työtehtävät liittyvät muun muassa *Netarissa*, *Aloitekanava.fi*:ssa ja *Pulmakulmassa* toimimiseen sekä näiden palveluiden kehittämiseen. Hän on nuorten verkon käytön kouluttaja sekä opastaa verkon hyödyntämiseen nuorisotyössä. Hänen ammattikorkeakoulun opinnäytetyönsä oli aiheesta *Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta*.

JOKINEN, ILMO

Sosiaalikasvattaja, yhteisöpedagogi (AMK), työnohjaaja, internet- ja mobiiliyksikön päällikkö, Elämä On Parasta Huumetta ry.

Ilmo Jokinen toimii Elämä On Parasta Huumetta ry.:n internet- ja mobiiliyksikön päällikkönä. Jokinen on koulutukseltaan sosiaalikasvattaja, yhteisöpedagogi ja työnohjaaja. Hän on työskennellyt lastensuojelussa, nuorisotyössä ja eri järjestöissä 1990-luvun alusta alkaen. Hän on yksi *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin* perustajista ja toimi verkoston alkuaikoina sen puheenjohtajana.

KANNINEN, SATU

MA, Human Rights, projektisuunnittelija, Pelastakaa Lapset ry.

Satu Kanninen työskentelee projektisuunnittelijana Pelastakaa Lapset ry.:n ja Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen yhteistyöhankkeessa *NoRa - No Racism*. Hanke on kehittänyt ja tehnyt aktiivista rasisminvastaista työtä verkossa vuodesta 2009 lähtien.

KIILAKOSKI, TOMI

FM, tutkija, Nuorisotutkimusverkosto

Tomi Kiilakoski toimii tutkijana Nuorisotutkimusverkostossa. Hän on työskennellyt lehtorina Humanistisessa ammattikorkeakoulussa ja Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitoksessa. Hän on tutkinut kasvatuksen teknologisoitumista, nuorten osallisuutta, kouluväkivaltaa ja kriittistä pedagogiikkaa. Hän osallistuu eri rooleissa nuorisolan kehittämiseen.

KILAPPA, SUSANNA

Yhteisöpedagogi (AMK), Espoon kaupungin nuorisopalvelut

Susanna Kilappa toimii Espoon kaupungin nuorisopalveluiden nuorten tieto- ja neuvontayksikön johtavana nuorisonohjaajana.

KIRVESNIEMI, JUHO

Yhteisöpedagogi (AMK), projektipäällikkö (vs.), Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus

Juho Kirvesniemi toimii tällä hetkellä projektipäällikkönä (vs.) *Netari*-hankkeessa, joka tekee valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä verkossa. Aiemmin hän on toiminut nuorisotyön parissa kuntasektorilla ja seurakunnissa.

KOJO, MARJAANA

YTM, tutkija, Tampereen yliopisto

Jatko-opiskelija *Marjaana Kojo* työskentelee Tampereen yliopistossa tutkijana Suomen Akatemian rahoittamassa *WORK-Precis 2008–2011* -hankkeessa. Hänen tutkimuksensa käsittelee nuoria, joiden työuraa määrittävät lyhyet työsuhteet ja työttömyys- sekä työllistämisyksöt. Tutkimus on laajentunut myös selvittämään nuorten haastatteluissa esille nousutta verkkopelaamista.

KORPINEN, SINI

Yht. jo., suunnittelusihteeri, Valtikka.fi-palvelu

Sini Korpinen on toiminut *Valtikka.fi*-palvelun suunnittelusihteerinä. Tämän lisäksi hän on ollut mukana Suomen Nuorisoyhteistyö - Allianssi ry.:n *Nuorten vaikuttamis-*

mahdollisuuksien arviointihankkeessa sekä toiminut Suomen nuorisovaltuustojen liiton puheenjohtajana vuosina 2007–2009. Hän opiskelee valtio-oppia Tampereen yliopistossa.

KUIKKA, SUVI

Yhteisöpedagogi (YAMK), verkkopalvelupäällikkö, Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus
Suvi Kuikka työskentelee verkkopalvelupäällikkönä Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksessa. Hän on ollut perustamassa *Nuorille suunnatun verkkotyön foorumia* ja toiminut aiemmin projektipäällikkönä Euroopan unionin *Safer Internet* -ohjelman rahoittamassa hankkeessa Pelastakaa lapset ry.:ssä.

LAUTANIEMI, PÄIVI

Yhteisöpedagogi (AMK), toiminnanjohtaja (vs.), Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus
Päivi Lautaniemi on toiminnanjohtaja (vs.) Helsingin seutukunnan ylläpitämässä *Pulma-kulma*-palvelussa.

LAINÉ, MARJATTA

Toiminnanjohtaja, Helppimesta

Marjatta Laine toimii yrittäjänä sekä Helppimesta ry.:n toiminnanjohtajana. Hän on käynnistänyt Helppimestan verkkonuorisotyön vuosien 1999–2000 aikana ja toimii edelleen aktiivisesti verkkonuorisotyön parissa.

LUNDQVIST, MARCUS

Sosionomi, projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus

Marcus Lundqvist on valmistunut sosionomiksi Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Hän työskentelee moniammatillisen verkkonuorisotyön projektisuunnittelijana Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen koordinoimassa *Netari*-hankkeessa.

LUNDVALL, ANNIINA

Medianomi, koordinaattori, Mediakasvatusseura

Anniina Lundvall työskentelee Mediakasvatusseuran koordinaattorina. Mediakasvatusseura on valtakunnallinen kaksikielinen järjestö, jonka tehtävänä on edistää mediakasvatuksen kehittymistä kansallisesti ja kansainvälisesti. Lundvall on aikaisemmin toiminut muun muassa Mannerheimin lastensuojeluliiton *Viisaasti verkossa* -hankkeen suunnittelijana.

MARKKULA, HELI

VTM, projektisuunnittelija, Pelastakaa Lapset ry.

Heli Markkula työskentelee projektisuunnittelijana Pelastakaa lapset ry.:n ja Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen yhteistyöhankkeessa *NoRa - No Racism*. Hanke on kehittänyt ja tehnyt aktiivista rasisminvastaista työtä verkossa vuodesta 2009 lähtien.

MERIKIVI, JANI

KTM, tutkija, Nuorisotutkimusverkosto

Jani Merikivi toimii tutkijana Nuorisotutkimusverkoston *Lasten ja nuorten vapaa-ajan käytännöt ja nuorisotyö Suomessa* -hankkeessa. Jatko-opiskelijana hän kirjoittaa väitöskirjaa nuorille suunnattujen virtuaalimaailmojen toistuvasta käytöstä. Hänen kiinnostuksen koh-

teitaan ovat verkkoperustaisen nuorisotyön ohella käyttäjätutkimus ja julkisen ja yksityisen sektorin välinen yhteistyö.

MULARI, TIMO

Yhteisöpedagogi (AMK), verkkopedagogi, Elämä On Parasta Huumetta ry.

Timo Mulari työskentelee verkkopedagogina Elämä On Parasta Huumetta ry:ssä. Hän on tehnyt neljä vuotta ehkäisevää työtä sosiaalisessa mediassa ja tuottanut ehkäisevän työn pe-
lejä sosiaaliseen mediaan ja matkapuhelimiin. Hänellä on 13 vuoden kokemus nuoriso- ja
lastensuojelutyöstä. Hän opiskelee *Master's Degree in Youth Work and Social Equality* -kou-
lutushjelmassa HUMAKissa.

NUOTIO, JAAKKO

KM, toiminnanjohtaja, Nuorten Palvelu ry.

Jaakko Nuotio on koulutukseltaan sosiologi ja toiminut aiemmin muun muassa tutki-
mustehtävissä ja Euroopan sosiaalirahaston rahoitustehtävissä työ- ja elinkeinokeskuksen
palveluksessa.

OITTINEN, SAIJA

Ytk, iltajohtaja, Nuorten Palvelu ry.

Saija Oittinen opiskelee sosiaalipsykologiaa ja tekee kriisityöstä pro gradu -työtään Itä-Suomen
yliopistossa.

PIETILÄ, MIKA

*Yhteisöpedagogi (AMK), suunnittelija, Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kansallinen koor-
dinaatiokeskus (Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus)*

Mika Pietilä on toiminut vuodesta 1996 nuorten tieto- ja neuvontatyön, kulttuurisen
nuorisotyön sekä nuorten osallisuuden ja kansainvälistymisen edistämisen parissa. Pietilä
on toiminut ERYICA:n (*European Youth Information and Counselling Agency*) hallituksen
jäsenenä vuosina 2006–2013.

RAIVIO, JENNI

Opiskelija

Jenni Raivio on toiminut *Netarin* apuohjaajana 2008–2010. Hän opiskelee Tampereella
lähihoitajaksi ja haluaisi toimia myöhemmin lasten tai nuorten parissa.

RANTA, HENNA-KAISA

YTM, verkkotoimittaja, Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus

Henna-Kaisa Ranta on työskennellyt verkkotoimittajana *Myötätulessa – nuorten digitaaliset
oppimisympäristöt* -hankkeessa. Euroopan sosiaalirahaston tukemassa projektissa suunnitellaan
Helsingin nuorisoasiainkeskukselle toiminnallista verkkopalvelua sekä vahvistetaan nuoriso-
ohjaajien verkko- ja mediataitoja. Verkkopalvelun pilottina toimivat nuorten toimintakeskus
Hapen verkkosivut, joiden päätoimittaminen ja kehittäminen ovat olleet osa hänen työtään.

SINISALO-JUHA, EEVA

TKI-päällikkö, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK)

TKI-päällikkö, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK) *Eeva Sinisalo-Juha* vastaa
HUMAKin nuorisotyöalan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnasta. Sitä ennen hän
työskenteli Kauniaisten kaupungin nuorisosihteerinä yli 20 vuotta. Hänen erityiskiinnostuk-
sinaan ovat nuorisotyön asemoituminen teoreettisesti ja moniammatillisesti sekä nuorisotyön
hahmo ja mahdolliset variaatiot verkkoperustaisessa nuorisotyössä.

SIURALA, LASSE

VTT, dosentti, virastopäällikkö, Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus

Lasse Siurala on toiminut aiemmin muun muassa Euroopan neuvoston nuoriso- ja urheilu-
pääosaston johtajana 1998–2001 sekä Minnesotan yliopiston vierailevana professorina keväällä
2009. Hänen viimeaikaiset julkaisunsa ovat käsitelleet kansainvälistä nuorisopolitiikkaa,
nonformaalia oppimista ja aktiivista kansalaisuutta.

TAIPONEN, JANNE

Sosiaaliohjaaja, merkonomi, johtava koordinaattori, Tampereen kaupunki

Janne Taiponen työskentelee Tampereen kaupungin nuorisopalveluissa johtavana koordi-
naattorina. Hän vastaa alueellisesta nuorisotyöstä sekä verkkopalveluiden kehittämisestä.
Hän on kiertänyt ahkerasti puhumassa paikallisesti ja valtakunnallisesti sosiaalisen median
hyödyntämisestä osana kehittyviä kuntapalveluita. Hän on päätyönsä ohella ollut mukana
rakentamassa useita paikallisia ja alueellisia verkkopalvelusivustoja.

TALJA, JUHO

Medianomi, projektityöntekijä, Mannerheimin lastensuojeluliitto

Juho Talja toimii Mannerheimin lastensuojeluliitossa verkkonuoorisotyön toiminnoista vas-
taavana projektityöntekijänä. Hän koordinoi järjestön vapaaehtoisten verkkotukioppilaiden
toimintaa ja suunnittelee ja ylläpitää nuorille suunnatun *Nuortennetti*-verkkosivuston sisäl-
töjä. Hänen kiinnostuksen kohteitaan verkkonuoorisotyön ohella ovat sosiaalisen median
palveluiden hyödyntäminen nuorisotyössä ja audiovisuaalinen viestintä.

TIMONEN, PÄIVI

Yhteisöpedagogi, lehtori, sosiaalinen media, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK)

Päivi Timonen työskentelee Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Hän on kiinnostunut
verkkoperustaisesta nuorisotyöstä, verkkonuoorisotyöstä, sosiaalisesta mediasta nuoriso-
järjestö- ja kansalaistoiminnassa sekä sosiaalisesta mediasta yhteisön viestinnässä ja markki-
noinnissa. Humanistisen ammattikorkeakoulun *Moodle*-verkko-oppimisympäristö on hänen
työsarkaansa. Nuoriso- ja järjestöalan työkokemusta hänellä on nuorten tieto- ja neuvonta-
työstä muun muassa Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen nuorisotiedotuskeskus
Kompassin toiminnanjohtajana ja sitä ennen Suomen Nuorisoyhteistyö - Allianssi ry:ssä.
Hänen kiinnostuksen kohteitaan ovat sosiaalinen media viestinnässä ja nuorisotyössä sekä
nuorisotyöllisen organisaation johtamisessa.

TUOMINEN, SUVI

YTM, suunnittelija, Mannerheimin lastensuojeluliitto

Suvi Tuominen työskentelee Mannerheimin lastensuojeluliitossa nuorisotyön ja mediakasvatuksen suunnittelijana. Hän on toiminut mediakasvatuksen ja verkkoperustaisen nuorisotyön parissa. Hänen nykyiset työtehtävänsä sisältävät edellä mainittujen lisäksi nuorten osallisuuteen ja vapaaehtoisten tukemiseen liittyviä asioita.

TUUTTLA, LEENA

VTM, projektisuunnittelija, Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus

Leena Tuuttila työskentelee projektisuunnittelijana Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen *Netari*-hankkeessa, joka koordinoi ja kehittää verkossa tehtävää valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä.

WESTMAN, MARIKA

Nuorisosihteeri, Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus

Marika Westman toimii nuorisosihteerinä alueellisten palvelujen osastolla Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksessa. Hänen tehtäviinsä kuuluvat alueellisen nuorisotyön suunnittelu ja kehittäminen. Hän on osallistunut nuorisoasiainkeskuksen verkkopalvelujen suunnitteluun ja toimii verkko- ja mediaohjaajien yhteyshenkilönä. Lisäksi hän on ollut mukana laatimassa julkaisua *Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin* (2009).

Tiivistelmä

Suomalainen verkossa tehtävä nuorisotyö on herättänyt kiinnostusta laajalla rintamalla. Nuorisotyötä voidaan tehdä informaatioteknologian ja erityisesti sosiaalisen median välineillä. Todistettavasti nuoria voidaan tavoittaa, kohdata ja tukea menestyksellisesti myös verkkoperustaisen nuorisotyön avulla.

Työmenetelmiä on kehitetty viime vuosina sekä käytännön että teorian tasoilla. Nuorisotutkimusseuran, Humanistisen ammattikorkeakoulun (HUMAK) ja Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen yhteishankkeena syntynyt *Sähköä ilmassa – näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön* -julkaisu on ensimmäinen verkkoperustaista nuorisotyötä käsittelevä yleisteos, jossa käytännön tapausesimerkit ja teoreettiset artikkelit nivoutuvat tiiviiksi vuoropuheluksi piirtäen rikkaan kuvan käytössä olevista toimintamalleista. Teoksessa hahmotetaan nuorisotyöntekijöiden alati muuttuvaa toimenkuvaa ja pelikenttiä sekä herätetään lukijoita keskustelemaan nuorisotyön strategisista suuntaviivoista.

Sähköä ilmassa – näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön -kirja sopii erinomaisesti esimerkiksi nuoriso-, sosiaali- ja terveysalan oppikirjaksi sekä kaikkien nuorisotyön ammattilaisten oheislukemistoksi oman osaamisensa vahvistamiseksi.

Abstract

Finnish youth work online has recently been attracting wide-spread interest. Youth work can be done using the tools of information technology, and it has been shown possible to successfully reach, meet and support youths through the internet.

In recent years, developments in youth work methods have been made on both theoretical and practical levels. *Charged up and Online: Advances in Youth Work*, written as a joint project by the Finnish Youth Research Society, the University of Applied Sciences (HUMAK) and City of Helsinki Youth Department, is the first survey of youth work on the Internet that knits practical cases and theoretical articles closely together into a rich dialogue that paints a comprehensive picture of the existing operating models. The book describes the ever-changing job of the youth worker and encourages readers to discuss strategic guidelines and directions of youth work online.

Charged up and Online: Advances in Youth Work is well-suited as a youth and social studies textbook for methodology courses as well as supplementary reading for all youth workers who want to extend their professional know-how.

Translation: *Mikko Alapuro*

