



# Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu

VERKKOVASTAAMISEN HUONEENTALU

# JOHDANTO

Tämä huoneentaulu on tarkoitettu verkkovastaamisen tueksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa. Huoneentaulun tarkoituksena on antaa ohjeet verkkovastaajille vastauksen laadun takaamiseksi. Huoneentaulussa ei määritellä palvelun tekniikkaa tai palvelulupausta, ne tulee nuorten tieto- ja neuvontapalveluista vastaavien tahojen määrittellä itsenäisesti.

Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleis-sopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Euroopan neuvoston suosituksissa nuorille annettavasta tiedotuksesta ja neuvonnasta nro (90)7 ja CM/Rec(2010)8. Tiedonsaantioikeus muodostaa myös Euroopan unionin harjoittaman nuorisotiedotustoiminnan perustan.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa noudatetaan Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita (ERYICA 2004) sekä Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteita (ERYICA 2009). Periaatteiden mukaisesti eri tavoin toimivien nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tulee mahdollistaa nuorten tiedonsaanti sekä tukea heidän kykyjään käsitellä ja käyttää saamaansa tietoa. Nuorille suunnatut tieto, neuvonta ja ohjaus auttavat nuoria saavuttamaan tavoitteitaan sekä edistävät heidän täysivaltaista ja aktiivista osallistumistaan yhteiskuntaan. Tiedon antamisessa tulee käyttää tapoja, jotka tarjoavat nuorille vaihtoehtoja sekä lisäävät heidän itsemääräämiskykyään ja toimintamahdollisuuksiaan.

Työmuodon periaatteet ovat keskeisiä myös verkkovastaamisessa. Vastausten tulee perustua viestissä esille nousseisiin nuorten tiedon tarpeisiin. Nuorelle vastataan yksilöllisesti, luotettavasti ja tarpeen vaatiessa eteenpäin ohjaten. Vastauksen tulee tukea nuorten itseohjautuvuutta ja osallistumista. Palveluympäristön tulee olla nuoren kannalta turvallinen, luotettava ja luottamuksellinen. Palvelulupauksen on oltava selkeästi nuoren luettavissa ja sitä tulee noudattaa muun muassa vastausaikojen suhteen.

# HUOMIOITAVAA NUORELLE VASTATESSA

## 1. Lue nuoren viesti ja analysoi mitä viestissä kysytään

Lue viesti huolella ja käsittele viestiä kokonaisuutena. Huomioi erityisesti kaikki viestissä olevat kysymykset. Kaikkiin kysymyksiin et välttämättä voi vastata kovin yksityiskohtaisesti ettei vastauksesta tule liian pitkä.

## 2. Mieti mikä on vastauksesi pääsanoma ja mitä vastauksellasi tavoittelet

Arvioi nuoren lähettämä viesti kokonaisuutena. Etsi viestin ydinkysymykset, ne joihin on tärkeintä vastata. Vastauksen alussa voit tarvittaessa kerrata viestin ydinkysymykset, joihin olet vastaamassa.

Mieti mikä on vastauksesi tavoite. Riittääkö vastaukseksi pelkästään faktatieto, yritätkö vastauksellasi lohduttaa nuorta, onko tarkoituksesi olla kannustava ja rohkaiseva tai otatko vastauksella kantaa asiaan lain näkökulmasta. Voit tuoda vastauksessa esille oman ammatillisen kokemuksesi ja havaintosi aiheeseen liittyen. Aina et tarvitse vastauksen antamiseen ulkopuolista asiantuntijaa vaan nuoren kohtaaminen nuorisoalan ammattilaisena on riittävä. Luota omaan ammatillisuuteesi. On kuitenkin tärkeää, että tiedostat omat rajasi ja tilanteen, kun oma tietämyksesi tai ammattitaitosi ei riitä.

Ikävä kyllä nuorelle ei voi vastata aina niin kuin hän toivoisi. Joskus vastaus ei miellytä nuorta. Tuo myös rohkeasti esille tarvittaessa se, että kaikkiin kysymyksiin ei ole yhtä oikeaa vastausta, aina ei voi vastata kyllä/ei -tyyliin.

## 3. Huomioi vastauksessasi kysyjän ikä

On oleellista, että kysyjän ikä huomioidaan ja vastaus muotoillaan iän vaatimalla tavalla. Ikä voi vaikuttaa vastauksen sisältöön esimerkiksi oikeuksiin ja velvollisuuksiin tai lakiasioihin liittyvissä kysymyksissä. Kysyjän iän tietäminen auttaa myös vastaajaa työssä sekä antaa kysymysten ja vastausten lukijoille tietoa siitä, minkä ikäiselle tieto on suunnattu. Harkitse kuinka nostat kysyjän iän esille vastauksessa, ettei se vaaranna kysyjän anonymiteettiä.

## 4. Tarjoo vastauksessasi vaihtoehtoja, joiden perusteella nuori voi tehdä valintansa

Nuorten tieto- ja neuvontatyön tehtävänä on tarjota nuorelle tietoa, neuvontaa ja ohjausta niin, että ohjattavan ymmärrys asiassa lisääntyy ja hän voi sen perusteella tehdä omaa elämää koskevia päätöksiä. Älä ratkaise asioita nuoren puolesta. Esitä vastauksessa keskeisiä vaihtoehtoja tai näkökulmia aiheeseen. Ohjaa tarvittaessa kysyjää eteenpäin muihin asiantuntijapalveluihin tai kehoita asioimaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa paikan päällä. Voit asettaa kysyjälle myös kysymyksiä pohdittavaksi, sellaisia joita esittäisit reaaliaikaisessa tapaamisessa.

## 5. Hyödynnä lähiverkostoa työssäsi

Sinun ei välttämättä tarvitse pähkällä vastausta yksin. Hyödynnä tarvittaessa moniammatillista lähiverkostoa, kollegoita tai muita vastaajia. Usein vastauksen muokkaaminen yhdessä on nopeampaa ja kysyjä saa monipuolisemman vastauksen. Toinen huomaa kysymyksessä ja vastauksessa asioita, jotka ovat saattaneet mennä sinulta täysin ohi.

Uusien verkkovastaajien hyvällä perehdytyksellä varmistetaan laadukkaat vastaukset jatkossakin. On myös tärkeää varmistaa, että ulkopuolisia asiantuntijoita käytettäessä vastaus on aina palvelunne linjausten mukainen.

## 6. Käytä vastauksessa hyvää ja ymmärrettävää kieltä

Tärkeä osa vastausta on hyvä ja ymmärrettävä kieli. Sujuva ja kieliopillisesti oikein muotoiltu vastaus antaa luotettavan vaikutelman vastaajasta ja palvelusta. Oikeakielisyydellä varmistat, että tekstiä ei voi ymmärtää väärin. On tärkeää, että kysyjä ymmärtää vastauksen. Suosi lyhyitä ja helppoja lauserakenteita. Käytä mahdollisuuksien mukaan aktiivimuotoa. Vastauksen on kuitenkin oltava nuorta puhutteleva eikä se saa tuomita nuorta.

Palveluunne saattaa tulla kysymyksiä nuorelta, joka on kohdannut väkivaltaa, seksuaalista hyväksikäyttöä tai joutunut muunlaisen rikoksen uhriksi. Kysymyksen esittäjä voi olla myös itsetuhoinen nuori. Tapausten varalle on hyvä olla selkeät toimintaohjeet ja yhteneväinen menettelytapa. Vaikeissakin kysymyksissä on kyettävä rohkeasti puuttumaan mahdollisiin epäilyihin ja vastattava nuoren kirjoittamaan viestiin varmuudella.

**Vielä ennen vastauksen lähettämistä lue kertaalleen alkuperäinen viesti, oma vastauksesi ja tarkista:**

- Oletko vastannut kaikkiin oleellisiin nuoren esittämiin kysymyksiin?
- Onko vastauksessa selkeä aloitus sekä lopetus ja selviääkö vastauksesta, kuka kysymyksiin on vastannut?
- Toimivatko vastaukseen lisätyt linkit ja ovatko ne kaikki tarpeellisia?
- Ovatko vastauksen faktat oikein ja lisätyt yhteystiedot ajan tasalla?
- Onko vastauksen sävy positiivinen, looginen ja kokonaisuus toimiva?
- Sisältääkö vastaus mahdolliset yhteystiedot palveluista, joista nuori voi saada lisätietoa kysymykseensä liittyen?

### **Huomioi!**

Jos palvelu mahdollistaa muiden nuorten kommentoinnin, on palvelun turvallisuudesta, luotettavuudesta ja asiallisuudesta huolehdittava. Vertaisten kommentit on syytä käydä kaikki läpi ja niitä on hyvä hyödyntää palvelun vastauksessa kysymykseen.

Avoin kommentointimahdollisuus luo nuorille hyvän mahdollisuuden osallistua ja jakaa vertaisena kysymyksen aiheisiin liittyviä omia kokemuksia.



**Koordinaatti**

[www.koordinaatti.fi](http://www.koordinaatti.fi)