



Nuoret osana kauppakeskusympäristöä - Toimintakortin kehittäminen järjestyksenvalvojille

Pasi Järvenpää, Heidi Lehto, Jani Paganus

Laurea-ammattikorkeakoulu

Nuoret osana kauppakeskusympäristöä - Toimintakortin kehittäminen järjestyksenvalvojille

Pasi Järvenpää, Heidi Lehto, Jani Paganus
Turvallisuuden ja riskienhallinnan koulutus
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2025

Pasi Järvenpää, Heidi Lehto, Jani Paganus

Nuoret osana kauppakeskusympäristöä - Toimintakortin kehittäminen järjestyksenvalvojille

Vuosi

2025

Sivumäärä

52

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää käytännönläheisiä toimintaohjeita kauppakeskusten järjestyksenvalvojille nuorten häiriökäyttäytymisen hallitsemiseksi. Työn toimeksiantajana toimi Suomen Kauppakeskusyhdistys ry, joka edustaa suomalaisia kauppakeskuksia ja edistää niiden turvallisuutta sekä houkuttelevuutta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tukea järjestyksenvalvoja nuorten kohtaamisessa ja ennaltaehkäistä konflikteja, jotta kauppakeskusympäristö pysyisi turvallisena ja viihtyisenä kaikille asiakkaille.

Työ toteutettiin kehittämistehtävänä, jonka avulla pyrittiin ymmärtämään nuorten ja järjestyksenvalvojen välistä vuorovaikutusta sekä kehittämään konkreettisia ratkaisuja ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niiden ratkaisuun. Työn teoreettinen viitekehys pohjautui turvallisuusjohtamisen, järjestyksenvalvonnan sekä nuorten käyttäytymisen ja sosiaalisen käyttäytymisen tutkimukseen. Tietoperusta koottiin aiemmasta kirjallisuudesta, lainsäädännöstä sekä asiantuntijalähteistä.

Opinnäytetyön menetelmänä hyödynnettiin Design Sprint -palvelumuotoilumenetelmää, joka on intensiivinen viiden päivän prosessi. Sprintin aikana tiimi tunnisti keskeiset haasteet, luonnosteli ratkaisuja, kehitti prototyypin ja testasi sitä käytännössä. Menetelmän avulla pystyttiin tehokkaasti ideoimaan ja tuottamaan järjestyksenvalvojille soveltuvia käytännön toimintamalleja.

Keskeisimpänä tuloksena syntyi selkeät toimintaohjeet järjestyksenvalvojille. Toimintaohjeet tukevat järjestyksenvalvojen ammattimaista työskentelyä, sekä auttavat ennaltaehkäisemään nuorten häiriökäyttäytymistä kauppakeskuksissa ja ohjeistuksessa painotetaan vuorovaikutustaitoja, nuorten ymmärtämistä ja tilannetajun merkitystä. Tulosten perusteella suositellaan, että kauppakeskukset ottavat toimintaohjeet osaksi järjestyksenvalvojen perehdytystä ja koulutusta. Lisäksi ehdotetaan jatkotutkimusta nuorten ja järjestyksenvalvojen välisestä vuorovaikutuksesta, sekä nuorten oleskelun hyödyntämisestä kauppakeskuksissa.

Asiasanat: järjestyksenvalvoja, kauppakeskus, kauppakeskusturvallisuus, nuori

Pasi Järvenpää, Heidi Lehto, Jani Paganus

Young people as part of the shopping center environment - Guidelines for security guards

Year

2025

Pages

52

The objective of this thesis was to develop practical operational guidelines for shopping center security guards to manage disruptive behavior among youth. The commissioning party for this work was the Finnish Shopping Center Association, which represents Finnish shopping centers and promotes their safety and attractiveness. The aim of the thesis was to support security guards in interacting with young people and to prevent conflicts, ensuring that the shopping center environment remains safe and pleasant for all customers.

The thesis was carried out as a development project aimed at understanding the interaction between young people and security guards and developing concrete solutions for preventing and resolving problematic situations. The theoretical framework of the work was based on research in security management, security guarding, youth behavior, and social behavior. The knowledge base was compiled from previous literature, legislation, and expert sources.

The methodology used in this thesis was the Design Sprint service design method, which is an intensive five-day process. During the sprint, the team identified key challenges, sketched solutions, developed a prototype, and tested it in practice. The method enabled efficient brainstorming and the creation of practical operational models suitable for security guards.

The main outcome was the development of clear operational guidelines for security guards to help prevent disruptive behavior among youth in shopping centers and to support the professional conduct of security guards. The guidelines emphasize communication skills, understanding youth, and the importance of situational awareness. Based on the results, it is recommended that shopping centers incorporate these guidelines into the training and onboarding of security guards. Additionally, further research is suggested on the interaction between youth and security guards, as well as exploring ways to engage youth positively in shopping centers.

Keywords: security guard, shopping center, shopping mall security, youth

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Nuoret osana kauppakeskusympäristöä	7
2.1	Kauppakeskuksen turvallisuus	8
2.1.1	Kauppakeskus	9
2.1.2	Kauppakeskuksen turvallisuusympäristö	10
2.2	Nuorten kehitys.....	11
2.2.1	Nuorten päihteidenkäyttö.....	12
2.2.2	Nuorten häiriökäyttäytyminen.....	13
2.2.3	Miten kohdata nuori?.....	14
2.3	Järjestyksenvalvoja kauppakeskuksessa	15
2.3.1	Järjestyksenvalvoja	15
2.3.2	Nuorten oma järjestyksenvalvoja (Noja)	16
2.3.3	Sosiaalinen media järjestyksenvalvojan työssä	17
2.3.4	Provosoimattomuus ja rauhallisuus	18
2.4	Näkyvän valvonnan merkitys	19
3	Opinnäytetyön toteutus	20
3.1	Design Sprint	20
3.2	Maanantain toteutus: Ymmärrys ja tavoitteiden asettaminen	21
3.3	Tiistain toteutus: Ideointi ja ratkaisujen luominen	22
3.4	Keskiviikon toteutus: Päätöksenteko ja prototyypin suunnittelu	24
3.5	Torstain toteutus: Prototyypin rakentaminen	25
3.6	Perjantain toteutus: Testaus ja palaute.....	26
4	Tulokset.....	27
4.1	Maanantain tulos: Ymmärrys ja tavoitteiden asettaminen	28
4.2	Tiistain tulos: Ideointi ja ratkaisujen luominen	30
4.3	Keskiviikon tulos: Päätöksenteko ja prototyypin suunnittelu	32
4.4	Torstain tulos: Prototyypin rakentaminen.....	34
4.5	Perjantain tulos: Testaus ja palaute	35
4.6	Lopputuote: Toimintakortti kauppakeskusten järjestyksenvalvojille	37
5	Pohdinta	38
	Lähteet	40
	Kuviot.....	44
	Kuvat.....	44
	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Nuorten häiriökäyttäytyminen on kasvava ongelma Suomessa, ja se heijastuu koko maahan. Rikostilastojen perusteella nuorten aiheuttamat rikokset ovat pääasiallisesti kasvussa (Poliisi 2024a, 52-53), ja samaan aikaan nuorten hyvinvointi on heikentynyt (THL 2023a). Yhteisvaikutuksena ne heijastuvat myös kauppakeskusympäristöihin lisääntyneenä häiriökäyttäytymisenä ja rikollisuutena. Kauppakeskukset on rakennettu palvelemaan suuria ihmismääriä ja asiakasvirtaa. Vuonna 2023 Suomen kauppakeskuksissa kävi vierailijoita arviolta 435 miljoonaa ihmistä (Suomen kauppakeskusyhdistyksen 2024, 11). Jatkuvat häiriötilanteet kauppakeskusympäristössä saattavat vaikuttaa merkittävästi kauppakeskuksen kävijämääriin ja siten myös kauppakeskuksen liiketulokseen.

Järjestyksenvalvojat kohtaavat työtehtävissään päivittäin nuoria henkilöitä kauppakeskusympäristössä. Nuorten käytös kauppakeskuksessa voidaan nähdä ajoittain häiritsevänä. Häiriötilanteessa järjestyksenvalvojien on puututtava nuorten käytökseen, mikä on johtanut kuilun syntymiseen järjestyksenvalvojien ja nuorten välille. Tilanne on asettanut järjestyksenvalvojat ja nuoret me vastaan te asetelmaan. (Lampela & Saarikkomäki 2019, 40-42.)

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää järjestyksenvalvojille toimintaa tukevia toimintaohjeita nuorten kanssa toimimisen tueksi sekä koulutuskäyttöön. Toimintaohjeiden tarkoituksena on vähentää nuorten aiheuttamia häiriötilanteita kauppakeskuksissa, helpottaa järjestyksenvalvojia kohtaamaan nuoria, ennalta estää nuorten aiheuttamia häiriöitä kauppakeskuksissa sekä pienentää järjestyksenvalvojien ja nuorten välillä olevaa kuilua. Opinnäytetyön aikana kehitetyn lopputuotteen tavoite on olla edullinen, helppokäyttöinen ja tarpeellinen kauppakeskuksen järjestyksenvalvojien päivittäisiin kohtaamisiin nuorten kanssa.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen kauppakeskusyhdistyksen ry. Suomen kauppakeskusyhdistyksen kuuluu 89 Suomen kauppakeskuksista ja se toimii kauppakeskusten kattojärjestönä, jonka kautta tietoa sekä koulutusta pystytään jakamaan kauppakeskusten kesken. Suomen kauppakeskusyhdistyksen visiona on luoda kauppakeskuksista houkuttelevia yhteisöille ja kehittää kauppakeskusten lähialuetta. (Suomen Kauppakeskusyhdistyksen 2025.)

Opinnäytetyö toteutettiin Design Sprint menetelmällä, joka koostuu viidestä eriaiheisesta työpäivästä. Päivien aikana tutustutaan konseptiin, ideoidaan ja kehitetään prototyyppi, joka esitetään toimeksiantajalle Design Sprintin lopuksi. Opinnäytetyölle Design Sprint menetelmä on intensiivinen viiden päivän työjakso, jonka lopputulemana on pitkälle viety lopputuote sekä osin valmiiksi saatu opinnäytetyöraportti.

Tämä opinnäytetyö perustuu tietoperustaan. Tietoperusta määrittelee kehittämistyössä käytetyt käsitteet sekä käsitteiden välisen yhteyden (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 34-35). Opinnäytetyön ammattiala on tarkoitus kartoittaa laadukkaan tietoperustan kautta (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, luku 3.1). Tietoperustassa laadukkaina lähteinä voidaan pitää alan keskeisimpiä teoksia ja teorioita sekä alaan liittyviä julkaisuja (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, luku 3.3).

Opinnäytetyö rajattiin koskemaan kauppakeskuksen järjestyksenvalvojia ja heidän kohtaamisaan nuorten kanssa kauppakeskusympäristössä. Rajauksen ulkopuolelle jäivät kauppakeskusten ulkopuoliset järjestyksenvalvojat sekä kauppakeskuksessa muut järjestystäylläpitävät henkilöt tai toimijat, jotka ottavat kontaktia nuoriin kauppakeskusympäristössä. Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin ChatGPT:tä englanninkielisen osion kieliasun muokkaamiseen sekä storyboardin kuvien luomiseen.

2 Nuoret osana kauppakeskusympäristöä

Nuoret ovat olleet osana kauppakeskusympäristöä jo vuosikymmenien ajan. Nuorille kauppakeskus tarkoittaa sosiaalista kohtaamispaikkaa, jossa on mahdollista tavata ikätovereitaan lämpimässä ja suojaisassa tilassa. Kauppakeskus on tarjonnut nuorille myös mahdollisuuden tehdä ostoksia, vaikka se onkin toiminut ensisijaisesti kohtaamispaikkana. Nuorten toimintaan on kuitenkin vuosikymmenien saatossa liittynyt aina muita asiakkaita häiritsevä toiminta. (Peterson & Urban 2022, luku 3.) Viimeaikaisissa uutisoinneissa nuorten aiheuttamat häiriöt kauppakeskuksissa ovat olleet usein esillä. Poliisin (2024b) tiedotteen mukaan kauppakeskushäiriöt ovat lisääntyneet ja poliisi on joutunut jalkauttamaan omaa henkilökuntaa kauppakeskuksiin häiriökäyttäytymisen vähentämiseksi.

Kauppakeskuksen päivittäisestä turvallisuudesta vastaa kauppakeskuksen järjestyksenvalvojat. Järjestyksenvalvojien tehtävänä on ylläpitää yleistä järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia kauppakeskuksen alueella. (HE 22/2014.) Nuorten aiheuttamat häiriötilanteet kauppakeskuksissa on keskeinen osa järjestyksenvalvojan työtehtävää. Näkyvä valvonta ja pelotevaikutuksen luominen on ollut perinteinen keino pyrkiä vaikuttamaan häiriötilanteisiin, mutta sen on todettu olevan yksinään riittämätön toimenpide. Näkyvän valvonnan lisäksi tulisi ottaa kontaktia nuoriin ennen kuin tilanteet muuttuvat akuuteiksi häiriötilanteiksi. (Poliisi 2024a, 69-70.)

2.1 Kauppakeskuksen turvallisuus

Kauppakeskusten turvallisuus vaikuttaa laajasti Suomen väestöön, sillä lähes jokainen kansalainen asioi niissä säännöllisesti. Kauppakeskusten turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota viime aikoina yhä enemmän. Turvallisuutta kauppakeskuksissa ajatellaan laajemmin, ja sen nähdään koostuvan monisäkeisestä kokonaisuudesta. Turvallisuuden rakentaminen sisältää liiketaloudellisia tavoitteita, pehmeitä arvoja, kovia investointeja ja toisista välittämistä. (Järvinen 2010, 3,63.) Keskeisiä asiakaslähtöisiä turvallisuustekijöitä ovat muun muassa asioinnin houkuttelevuus, helppous ja mukavuus sekä selkeät opasteet ja turvallisuuden tunne kauppakeskukseen tultaessa, pysäköitäessä, palveluita etsittäessä, asioitaessa ja poistuttaessa. Asiakkaiden tarpeet ja käyttäytyminen vaihtelevat laajasti, minkä vuoksi kauppakeskusten turvallisuussuunnittelussa on huomioitava erilaiset asiakasryhmät, kuten liikuntarajoitteiset, lapseriheet ja eri kulttuuritaustoista tulevat henkilöt. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005, 28.)

Kauppakeskusten turvallisuus on monien toimijoiden yhteinen vastuu. Työturvallisuuskeskuksen (2025a) mukaan jokainen yrittäjä vastaa itsenäisesti omien työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä, mutta yhteistoiminnalla huolehditaan yhteisten vaarojen torjunnasta. Yhteisiä vaara- ja häirtatekijöitä voivat aiheuttaa esimerkiksi rakenteelliset ja tekniset ratkaisut, työolosuhteiden muutokset, varastointi, kuljetus, asiattomasti käyttäytyvät henkilöt, rikollisuus sekä tulipalot tai muut poikkeustilanteet. Kauppakeskuksissa työskentelevien kannalta on olennaista, että työympäristö on toimiva, turvallinen ja helposti hallittava. Keskeisiä turvallisuustekijöitä ovat muun muassa nopea avunsaanti uhkaavissa tilanteissa, ryöstöpainikkeet, selkeät toimintaohjeet onnettomuuksien varalta sekä työpaikalle saapumisen ja poistumisen turvallisuus. Yhteistyöllä, koulutuksella ja säännöllisillä turvallisuuteen liittyvillä toimenpiteillä voidaan parantaa työympäristön hallittavuutta ja turvallisuudentunnetta. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005, 28.)

Kauppakeskuksessa toimivien yritysten näkökulmasta turvallisuus vaikuttaa liiketoiminnan vakauteen ja asiakasvirtoihin. Kauppakeskuksen tarjoamat turvalliset puitteet helpottavat yritysten toimintaa, sillä yrittäjän ei tarvitse huolehtia kaikista turvallisuuteen liittyvistä yksityiskohdista itse. Turvallisuus on myös markkinointivaltti, jota kauppakeskukset ja niiden yritykset voivat hyödyntää toiminnassaan. Kauppakeskusten turvallisuusimago on tutkimusten mukaan yksittäisiä liiketiloja parempi, mikä johtuu muun muassa systemaattisesta turvallisuusjohtamisesta ja kauppakeskusjohdon sekä yritysten yhteistyöstä. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet, kuten turvallisuusohjeistus, koulutus ja valvontajärjestelmät, edistävät turvallisuuden hallintaa ja kehittämistä. Kauppakeskusten yrittäjähdistyksillä on tässä keskeinen rooli, ja turvallisuuden kehittäminen tarjoaa mahdollisuuden yhteistyölle eri toimijoiden välillä. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005, 28.)

Heinonen ym. (2010, 43-59) tutkivat kahden eri kauppakeskuksen asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen tuloksena nousi esiin kauppakeskuksissa olevien nuorisjoukkojen heikentävän yleistä turvallisuuden tunnetta ja aiheuttavan turhaa häiriötä. Poliisin tai järjestyksenvälvojan läsnäolo koettiin turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Kauppakeskuksen järjestyksenvälvojan toivottiin kuitenkin olevan helposti lähestyttävä. (Heinonen ym. 2010, 43-59.)

2.1.1 Kauppakeskus

Suomen Kauppakeskusyhdistyksen mukaan kauppakeskus on kaupallinen keskittymä, jossa on vähintään 10 erillistä liiketilaa tai palveluntarjoajaa, ja jonka kokonaispinta-ala ylittää 5 000 neliometriä. Kauppakeskuksella on yhteinen hallinto ja markkinointi, ja se toimii yhtenä kokonaisuutena. Kauppakeskuksessa on yleensä yksi tai useampi ankkuriyritys, kuten suuri päivittäistavara-kauppa, joka houkuttelee asiakasvirtoja. Yksittäisen liikkeen osuus kauppakeskuksen kokonaispinta-alasta ei saa ylittää 50 prosenttia. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2024, 158-159.) Vastaavasti Pantano et al. (2021) määrittelee kauppakeskuksen keskitetysti hallinnoituksi ja suunnitelluksi vähittäiskaupan kompleksiksi, jossa on useita itsenäisesti toimivia liikkeitä, ja jonka hallinnointiorganisaatio vaikuttaa asiakasvirtoihin ja vähittäiskaupan strategioihin (Garcia-Nieto, Ramon-Jeronimo & Florez-Lopez 2025, 4).

Rakenteellisesti kauppakeskus koostuu usein yhdestä rakennuksesta, jossa useat liikkeet ja palvelut avautuvat yhteisiin sisätiloihin. Tämä rakenne mahdollistaa sujuvan asiointin ja mukavuuden asiakkaille. Kauppakeskukset tarjoavat monipuolisen valikoiman palveluja ja tuotteita, ja ne ovat keskeisiä kaupallisia toimijoita paikallisilla markkinoilla. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2024, 4-5, 158.) Kauppakeskuksen toiminnan keskiössä ovat sen houkuttelevuus, saavutettavuus ja tarjonnan monipuolisuus, sillä asiakasvirrat ja asiakaskokemus määräytyvät pitkälti näiden tekijöiden perusteella (Garcia-Nieto, Ramon-Jeronimo & Florez-Lopez 2025, 2).

Kauppakeskusten lukumäärä on kasvanut edellisten 10 vuoden aikana. Vuodesta 2015 alkaen Suomessa on avattu 20 uutta kauppakeskusta. Kauppakeskukset työllistävät lähes 60 000 henkilöä vuosittain. Vuonna 2023 kauppakeskuksissa kävi yhteensä 435 miljoonaa vierailijaa, ja tämä luku nousi hieman edellisvuodesta. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2024, 11-17.) Kauppakeskukset ovat kehittyneet yhä enemmän asiakaskeskeisiksi kokonaisuuksiksi, joissa brändimielikuva, saavutettavuus ja palvelutarjonta määrittävät niiden houkuttelevuutta. Esimerkiksi Boix-Cots et al. (2024) painottavat, että vuokralaisvalikoima ja erikoistuneet palvelut vaikuttavat merkittävästi kauppakeskuksen menestykseen ja asiakasuskollisuuteen. (Garcia-Nieto, Ramon-Jeronimo & Florez-Lopez 2025, 4.)

Kauppakeskusten alkuperäinen toimintalogiikka oli, että yleisiin tiloihin, liiketilojen viereen, luotiin alueita sosiaalisille vuorovaikutustilanteille. Nykypäivänä voi käydä automatisoidussa

hypermarketissa ostoksilla ilman yhtäkään vuorovaikutustilannetta. (Pohjolainen & Valle 2023, 15.) Jo 1980-luvulta asti on puhuttu nuorten oleskelusta kauppakeskusympäristössä negatiiviseen sävyyn, mistä juurtaa pilkallinen nimi ostoskeskusrotat. Ostoskeskusrotat on usein nähty häiriköivinä ja hankaluuksia aiheuttavina nuorina, vaikka heidän sosiaaliseen toimintaansa kauppakeskuksessa on liittynyt myös kaupankäynti kauppakeskuksen liiketiloissa. Nuoret eivät kuitenkaan ole ainoa ikäryhmä, joka käyttää kauppakeskusta sosiaalisessa tarkoituksessa. Myös ikäihmiset ja pienten lasten äidit käyvät sosiaalista kanssakäymistä kauppakeskuksen tiloissa. (Peterson & Urban 2022, luku 3.)

2.1.2 Kauppakeskuksen turvallisuusympäristö

Turvallisuusjohtaminen on keskeinen osa kauppakeskusten toimintaa, joka perustuu kokonaisvaltaiseen riskienhallintaan. Riskienhallinnalla pyritään ennaltaehkäisemään ja hallitsemaan mahdollisia uhkia (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005). Riskienhallintastandardi (SFS-ISO 31000:2018) antaa ohjeet riskienhallinnan periaatteista, kehyksestä ja prosessista, joita organisaatiot voivat soveltaa päätöksenteossaan. Standardi korostaa riskienhallinnan integrointia osaksi organisaation johtamisjärjestelmää sekä päätöksentekoa kaikilla tasoilla. Se auttaa tunnistamaan, analysoimaan ja arvioimaan riskejä systemaattisesti, jolloin organisaatiot voivat tehdä tietoon perustuvia päätöksiä riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi. (SFS-ISO 31000:2018, 7-16.)

Riskien tunnistaminen ja arviointi ovat lähtökohtia tehokkaalle turvallisuuden hallinnalle. Kauppakeskukset ovat ympäristöjä, joissa liikkuu suuria ihmismääriä ja joissa turvallisuuteen vaikuttavat useat tekijät. Riskit on hyvä tunnistaa useammalta osa-alueelta, kuten rikollisuus, onnettomuudet ja tekniset viat (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005). Myös Reiman, Pietikäinen ja Oedewald (2008, 86) painottavat, että on tärkeää tiedostaa turvallisuuden osa-alueiden erillisyydet. He myös muistuttavat yhteistyön tärkeydestä, kun useampi ihminen hoitaa esimerkiksi kauppakeskuksen turvallisuusasioita.

Turvallisuusjohtaminen edellyttää selkeää turvallisuuspolitiikkaa, joka määrittelee vastuuhenkilöt ja toimintaperiaatteet. Johdon sitoutuminen turvallisuustoimenpiteisiin on välttämätöntä, sillä ilman strategista ohjausta turvallisuuskäytännöt jäävät irrallisiksi toimenpiteiksi. Keskeinen osa turvallisuusjohtamista on kriisinhallinta, jossa toimijat valmistautuvat mahdollisiin hätätilanteisiin ennalta laadittujen suunnitelmien avulla. Tämä edellyttää ennakoivaa suunnittelua, henkilöstön koulutusta ja tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005.)

Kriisinhallinnan lisäksi on tärkeää ymmärtää, että turvallisuuden kehittämiseen voi jokainen vaikuttaa. Reiman, Pietikäinen & Oedewald (2008, 19-20) pohtivat, miten turvallisuuskulttuuri määritellään. Heidän mielestään voidaan sanoa, että turvallisuuskulttuuri on sellaisilla organisaatioilla, jotka ovat edistäneet turvallisuutta toimenpiteillään. He myös pohtivat, että

lähtökohtaisesti turvallisuuskulttuuria on kaikissa organisaatioissa, toisissa sitä vain hoidetaan paremmin ja toisissa heikommin. Hyvä turvallisuuskulttuuri mahdollistaa turvallisen työnteon sekä tarpeellisten toimenpiteiden suorittamisen työtilanteissa.

Suomen Kauppakeskusyhdistyksen (2005) mukaan turvallisuuskulttuurin edistäminen edellyttää jatkuvaa tiedottamista, koulutusta ja turvallisuusasioiden raportointia, jotta riskit voidaan havaita ajoissa. Reiman, Pietikäinen & Oedewald mukaan (2008, 3-4) turvallisuuskulttuurin rakentaminen on monitahoinen prosessi, jossa yhdistyvät henkilöstön kokemukset, työyhteisön sosiaaliset ilmiöt ja organisaation toimintaprosessit. Tämän lisäksi turvallisuuskulttuurin edistäminen edellyttää jatkuvaa arviointia, sillä kyseessä on dynaaminen ja muokkautuva ilmiö, johon voidaan vaikuttaa erilaisin toimenpitein, kuten avoimella viestinnällä ja johdon sitoutumisella turvallisuustavoitteisiin. (Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008, 3-4.) Teknologian hyödyntäminen, kuten valvontakamerat ja kulunvalvontajärjestelmät, tukee turvallisuuden ylläpitämistä ja rikostorjuntaa. Kauppakeskuksen turvallisuus ei ole yksittäisiä toimenpiteitä, vaan kokonaisvaltainen strategia, joka vaatii pitkäjänteistä suunnittelua, toteutusta ja kehittämistä. (Suomen Kauppakeskusyhdistys 2005.)

2.2 Nuorten kehitys

Nuorilla impulssien säätelylle tarpeellinen aivoalue on vielä keskeneräinen. Nuoren kehittyvä keskushermosto ja vilkastunut hormonitoiminta saavat aikaan tarpeen etsiä voimakkaita kokemuksia. Tämän vuoksi nuoret päätyvät usein tekemään asioita, joita eivät tekisi muutamaa vuotta aiemmin eikä muutamaa vuotta myöhemmin. (Sinkkonen 2012, 43.) Nuoren vilkastunut hormonitoiminta saa aikaan kehon fyysisen kehittymisen, mutta nuoren henkinen kasvu ei kehity samaan tahtiin (Viljamaa 2017, 19). Etuotsalohkon alueet, joiden tarkoituksena on ennakoida tekojen seuraukset, säädellä käyttäytymistä ja suodattaa yllykkeitä, kehittyvät lopulliseen muotoonsa varhaisaikuisuudessa vasta noin 25-vuotiaana (MLL 2025).

Nuoren käsitettä voidaan tarkastella usealla eri tavalla ja eri lähteet määrittelevät nuoren iän eri tavalla. Nuorisolaki (1285/2016) määrittelee nuoreksi alle 29-vuotiaan. Yhdistyneet kansakunnat (UN 2024) määrittelee nuoreksi 15-24-vuotiaat henkilöt. Ihmisen psykologinen kehitys -kirjassa Kiuru (2023, luku 4) määrittelee nuoruusiän 13-25-vuotiaiksi.

Sinkkonen ja Korhonen (2015, 187) jakavat nuoruusvuodet vielä kahteen eri osaan, keski- ja jälkinuoruudeksi. Ikävuosia 15-17 he kutsuvat keskinuoruudeksi ja 18-22 jälkinuoruudeksi. Nuoruusiän määritelmä vaihtelee eri lähteissä, mutta tässä opinnäytetyössä käytämme samaa määritelmää kuin nuoren rikoksesta epäillyn tilanteen selvittämisestä annettu laki (633/2010) määrittelee, eli 15 vuotta täyttäneet mutta alle 21-vuotiaat.

2.2.1 Nuorten päihteidenkäyttö

Suomessa nuorten päihteidenkäyttö alkaa tytöillä ja pojilla usein peruskouluikässä. Peruskoulun jälkeen alkoholin käyttö lisääntyy nuorten keskuudessa. Suomalaisilla nuorilla päihteidenkäyttö on alkoholipainotteista. Suomessa nuoret käyttävät verrattain vähän kovia huumeita, mutta kannabista nuoret kokeilevat. (Nurmi ym. 2015, 172-173.) THL:n (2023b, 49-50) tilaston mukaan raittiiden 14-20-vuotiaiden osuus on kasvanut 2000-luvun alusta lähtien, mikä viittaa positiiviseen kehitykseen nuorten päihteidenkäytön vähentämisessä.

Vuonna 2022 noin 14 % 14-20-vuotiaista ilmoitti käyttäneensä alkoholia humalahakuisesti vähintään kerran kuukaudessa. Lisäksi kannabiksen käyttö on nuorten keskuudessa lisääntynyt hieman viime vuosien aikana: 4 % ilmoitti käyttäneensä kannabista viimeisen 12 kuukauden aikana (THL 2023b, 49-50). Ympäristötekijät, kuten perheiden päihteiden käyttö, yksinhuoltajien ja uusioperheiden lapset sekä päihteitä käyttävien kavereiden kanssa hengailu, lisäävät riskiä päihteiden käyttöön (Nurmi ym. 2015, 172-173).

Ympäristötekijöiden lisäksi myös persoonallisuustekijät vaikuttavat päihteiden käyttöön. Itsekontrollin vähäisyys sekä impulsiivisuus ovat yksilön temperamentti- ja persoonallisuustekijöistä erityisesti yhteydessä nuoruuden aikaiseen päihteiden käyttöön. Nuorten päihteidenkäytön on todettu liittyvän nimenomaan epäsosiaaliseen käyttäytymistyyliin. Lisäksi on esitetty, että käyttäytymisongelmat ja aggressiivisuus liittyisivät nuorten huumausaineiden käyttöön. (Nurmi ym. 2015, 174.)

Päihteiden käyttöön vaikuttavat tekijät ovat monimuotoisia ja voivat vaihdella yksilö- ja yhteisötasolla. Esimerkiksi sosiaaliset suhteet ja vertaissuhteet vaikuttavat merkittävästi nuorten päihteiden käyttöön. Myös koulumenestys ja harrastukset voivat toimia suojaavina tekijöinä päihteiden käyttöä vastaan. THL:n mukaan nuorten kokema stressi, mielenterveyden haasteet ja vähäinen sosiaalinen tuki voivat lisätä päihteiden käytön riskiä. (THL 2023b, 52-54.)

2.2.2 Nuorten häiriökäyttäytyminen

Kirjallisuudessa nuorten häiriökäyttäytyminen kuvataan normaalista poikkeavana käytöksenä (Kemppinen 2000, 35-39, 89). Nuoruuteen kuuluu rajojen kokeilu, ja itsenäistymisprosessi saattaa sisältää ylilyöntejä ja tunnekuohuja (Sinkkonen 2012, 164). Jos rajojen kokeilu ylittää yhteiskunnan yleiset säännöt, järjestyksenvalvojan on puututtava tilanteeseen. Poikkeavaa käytöstä voi esiintyä monissa yhteyksissä, ja sen taustalla on useita syitä. Järjestyksenvalvojan näkökulmasta häiriökäyttäytymiseen lukeutuvat esimerkiksi varastelu, karkaaminen, toistuva valehtelu, omaisuuden tuhoaminen, väkivaltaisuus ja liiallinen alkoholin käyttö. Synä tähän pidetään muun muassa liian vapaata kasvatusta, turvattomuuden lisääntymistä, vanhempien kiireisyyttä, väkivaltapelien suosiota ja alkoholipolitiikan vapautumista. (Kemppinen 2000, 35-39, 89.)

Ulkosuuntautunut ongelmakäyttäytyminen jakaantuu neljään eri osaan: aggressiivisuuteen, ilkivaltaan, epärehellisyyteen ja vakaviin sääntöjen rikkomuksiin (Sinkkonen 2012, 179). Noin 6-16 prosentilla pojista ja 2-9 prosentilla tytöistä on käytöshäiriöitä. Pojilla esiintyy enemmän suoraa aggressiivisuutta, kun taas tytöillä epäsuoraa ja verbaalista aggressiivisuutta, kuten juorujen levittämistä. Rikollisuuden esiintyvyys vaihtelee alueittain, mutta yleisesti ottaen pojat syyllistyvät vakavampiin rikoksiin todennäköisemmin kuin tytöt. Esimerkiksi 18-20-vuotiaista nuorista noin 6 prosenttia on syyllistynyt väkivaltarikokseen, mutta väkivaltaa ja omaisuusrikoksia esiintyy huomattavasti enemmän. (Nurmi ym. 2015, 170-171.)

Käytöshäiriö on lapsuudessa tai nuoruudessa alkava yli kuusi kuukautta kestävä joko toistuva tai jatkuva epäsosiaalinen, aggressiivinen tai uhmakas käytös. Käytöshäiriössä nuori rikkoo käytöksellään muiden perusoikeuksia ja ikäkauteen kuuluvia normeja. Nuoren käytös poikkeaa tavanomaisesta lapsen kehitykseen tai temperamenttiin liittyvästä vallattomuudesta ja nuoruusiän kapinallisuudesta. Eri tutkimusten mukaan uhmakkuus- ja käytöshäiriöiden esiintyvyys koululaisilla on 3-8 % ja käytöshäiriöitä esiintyy yleisemmin pojilla kuin tytöillä. (Käypä hoito 2025.) Käytöshäiriöt voivat kehittyä eri tavoin: ne voivat alkaa aggressiivisenä käyttäytymisenä ja edetä väkivaltaisuuteen, pienistä omaisuusrikoksista vakavampaan rikollisuuteen tai tottelemattomuudesta auktoriteettiongelmiin. Lisäksi ongelmakäyttäytyminen on usein pysyvää, vaikka sen ilmenemismuodot muuttuvat iän myötä. (Nurmi ym. 2015, 170-171.)

Nuorten käytöshäiriöiden taustalla on monia tekijöitä, kuten perimä, temperamentti ja ympäristö (Sinkkonen & Korhonen 2015, 230). Kontrolloimattomuus, impulsiivisuus ja vaikea temperamentti ennustavat nuoruusiän käytöshäiriöitä, ja heikko koulumenestys voi lisätä riskiä myöhempisiin ongelmiin. Vanhempien kasvatustavat vaikuttavat merkittävästi: vähäinen ohjaus, vaihteleva tai ankara kurinpito sekä perheväkivalta altistavat nuoria käytöshäiriöille ja rikollisuudelle. Lisäksi ikätoveriryhmät voivat joko ehkäistä tai vahvistaa ongelmakäyttäytymistä. Käytöshäiriöiset nuoret hakeutuvat usein samanlaisten joukkoon, mikä voi lisätä

rikollisuuden riskiä, kun taas muiden nuorten hyljeksintä voi vahvistaa epäsosiaalisten ryhmien muodostumista. (Nurmi ym. 2015, 171-172.)

Käytöshäiriöiden taustalla on myös neuropsykiatriset haasteet, jotka johtuvat aivotoiminnan rakenteellisesta ja toiminnallisesta poikkeavuudesta. Neuropsykiatrisia vaikeuksia ovat esimerkiksi autismitietämättömyyden häiriö, Touretten oireyhtymä ja ADHD eli aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö. ADHD:n oireita on muun muassa impulsiivisuus ja kärsimättömyys, ja nuoren voi olla vaikea hillitä päähänpistoja. On myös tyypillistä, että ADHD nuoret tekevät asioita, ennen kuin he ajattelevat tekojensa seurauksia. (Mielenterveyden keskusliitto 2025.) ADHD on yksi käytöshäiriön kehittymisen riskitekijä. Nuorilla käytöshäiriö on tavallisin ADHD:n kanssa samanaikaisesti esiintyvä psykiatrinen häiriö. ADHD-diagnoosin saaneista nuorista noin 10-40 % täyttää samanaikaisesti käytöshäiriön kriteerit. Käytöshäiriöt sekä ADHD altistavat psykososiaalisten ja psyykkisten ongelmien kehittymiselle, siksi häiriöiden diagnosointi ja aktiivinen hoito on erittäin tärkeää, jotta lyhytjänteisyys ja impulsiivisuus saadaan tasapainoon ja siten häiriökäyttäytyminen vähenemään. (Käypä hoito 2025.)

2.2.3 Miten kohdata nuori?

Nuorta lähestyessä tulee olla aidon kiinnostunut nuoren ajatusmaailmasta ja kohdata nuori avoimin mielin, ilman ennakkoluuloja tai tuomitsemista. Avoimilla kysymyksillä on mahdollisuus ymmärtää paremmin nuorten ajatus- ja arvomaailmaa. Nuorten kertomuksia tulisi kuunnella keskittyneesti ja ymmärtää paitsi sanallinen ulosanti niin myös siihen liittyvät tunteet. Keskustelua ja nuoren kertomaa tulisi kunnioittaa ja kannustaa nuorta kertomaan asiasta lisää. Mahdollisuuksien mukaan keskustelutilanne tulisi käydä rauhallisessa ympäristössä ja keskustelunaloitusta tulisi välttää siirtymätilanteissa. (Benjamin & Vallinkoski 2021, 25-27.)

Keskustelutaidot ovat tärkeitä nuoren kohtaamisessa. Keskustelussa tulisi virittäytyä toisen henkilön kokemuksiin ja pystyä kuvittelemaan toisen henkilön kertoma. Ympäristö tulisi tunnistaa ja kuvitella keskustelun sanoma leikin kautta. Leikki voi avata ajattelua vapaammaksi ja voi auttaa löytämään yhteisen keskustelunaiheen. Keskustelun kokonaistarkoituksena on tarkoitus luoda uskoa paremmasta tulevast. (Nivala & Rynänen 2024, luku 6.)

Marjamäki (2024) ohjeistaa aikuisia olemaan kiinnostuneita nuorten kuulumisista heitä kohdattaessaan. Hän ehdottaa, että nuorilta voi suoraan kysyä kuulumisia. Huumoria ei myöskään pidä unohtaa vuorovaikutuksessa nuorten kanssa. Nuoria voi rohkaista lempeästi kannustaen, sillä se toimii useimmiten paremmin kuin pakottaminen. Myötätunto nuoria kohtaan on aikuisen roolissa tärkeää. Myös nuorten vahvuuksien huomaaminen ja sanoittaminen voivat tuoda hyvän mielen niin nuorelle kuin aikuiselle. (Marjamäki 2024.) Kallio, Korkiamäki ja Häkli (2015, 9) muistuttavat, että ihmisen perustarpeita on tuntee olevansa tärkeä toisille ja sitä kautta arvostus ja luottamussuhteet rakentuvat. Heidän mielestään positiivinen lähestymistapa auttaa edistämään nuorten luottamuksen rakentumista.

2.3 Järjestyksenvalvoja kauppakeskuksessa

Yksityisestä turvallisuuspalvelusta (1085/2015) annetun lain mukaan järjestyksenvalvoja voidaan asettaa poliisin tai rajavartiolaitoksen avuksi, kun turvallisuuden kannalta on tarpeen. Laissa määritellään erityiset paikat, joihin tätä toimintaa voidaan soveltaa. Yksi tällaisista paikoista on kauppakeskus. Hallituksen esityksestä (HE 22/2014) selviää, että poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetetulla järjestyksenvalvojalla tulee olla sekä järjestyksenvalvojan että vartijan voimassa oleva koulutus. Järjestyksenvalvojan ja vartijan koulutusta perustellaan sillä, että järjestyksenvalvojan ja vartijan työtehtävissä on kosketuskohtia toisiinsa. Kauppakeskuksen järjestyksenvalvojan työhön kuuluu myös ihmisten perusoikeuksiin puuttuminen, minkä takia kauppakeskuksen järjestyksenvalvojan työhön haluttiin laajempi koulutus-pohja. (HE 22/2014.)

Kauppakeskuksen järjestyksenvalvojan perustehtäviin kuuluu järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen kauppakeskuksessa. Järjestyksenvalvojan toimialueena on kauppakeskuksen kiinteistö sekä tarvittaessa kauppakeskuksen lähialue. Hallituksen esityksessä kauppakeskus on määritelty olevan vähintään yhden kiinteistön sisältävä kauppojen tai liiketilojen keskitymä. (HE 22/2014.)

Järveläisen (2016, 17) haastattelujen perusteella järjestyksenvalvojat ovat kauppakeskuksen ainoita aikuisia työntekijöitä, jotka ottavat kontaktia kauppakeskuksessa oleviin nuoriin. Kauppakeskuksen järjestyksenvalvojaksi hakeutuessa tulisikin olla hyvät sosiaaliset taidot niin nuorten kuin kaikkien muidenkin asiakassegmenttien kanssa. Järjestyksenvalvojan tulisi hoitaa työtehtävänsä ensisijaisesti neuvoja ja kehotuksia antamalla (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015, 29§). Tämä korostaa entisestään järjestyksenvalvojalta toivottavia hyviä kommunikaatiotaitoja.

2.3.1 Järjestyksenvalvoja

Yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (1085/2015) mukaan järjestyksenvalvojaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka on täyttänyt 18 vuotta, on rehellinen ja luotettava sekä henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään sopiva. Lisäksi hänen tulee olla suorittanut hyväksytysti järjestyksenvalvojan koulutus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.)

Sisäministeriön asetuksella määritellään, että järjestyksenvalvojan koulutus tulee olla kestoltaan vähintään 40 tuntia. Koulutus tulee olla sisällöltään järjestyksenvalvojan keskeisimpiin toimintoihin liittyvää koulutusta. Koulutuksesta valmistuminen edellyttää koulutuksen päätteeksi suoritettavan kokeen läpäisemisen. (Sisäministeriön asetus vartijan ja järjestyksenvalvojan koulutuksesta ja voimankäyttövälineiden koulutuksesta sekä turvallisuusalan elinkeinölavan haltijan vastaavan hoitajan koulutuksesta 878/2016.)

Järjestyksenvalvojen koulutuksen toimivuudesta löytyy myös eriäviä mielipiteitä. Paasonen toteaa kirjassaan, että tutkimustuloksien perusteella järjestyksenvalvojen koulutusta tulisi kehittää ja kouluttajien ammattitaitoa sekä motivaatiota lisätä. Tutkimustuloksien perusteella kouluttajat keskittyvät liikaa tuottamaan valmiita järjestyksenvalvoja, eivätkä järjestyksenvalvojen toiminnan laatuun. Tutkimuksissa nähtiin tarve uudistaa koulutusjärjestelmä vastaamaan nykyajan työn vaatimuksia. (Paasonen 2014, 111.)

Järjestyksenvalvojan tehtävänä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta toimialueellaan sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia. Järjestyksenvalvojalla on oikeus poistaa henkilö, joka häiritsee järjestystä tai turvallisuutta, ja tarvittaessa ottaa haltuunsa kiellettyjä esineitä tai aineita. Toiminnassaan järjestyksenvalvojan on noudatettava suhteellisuusperiaatetta, eli hänen on käytettävä vain sellaisia keinoja, jotka ovat tarpeen ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.)

2.3.2 Nuorten oma järjestyksenvalvoja (Noja)

Yksityisen turvallisuusalan rooli puolijulkisissa tiloissa, kuten kauppakeskuksissa, on kasvanut merkittävästi, mikä on lisännyt tarvetta kehittää nuorten ja turvallisuustoimijoiden välisiä suhteita. Nuorten kokemukset turvallisuustoimijoiden kohtaamisista ovat usein kielteisiä ja epäreiluina koettuja, mikä heikentää heidän luottamustaan näihin toimijoihin. Suomessa on kehitetty uusi työmenetelmä, jossa nuorisotyöntekijät kouluttavat yksityisiä vartijoita parantamaan vuorovaikutustaan nuorten kanssa. Tämä "nuorisofokusoitu vartija" -malli yhdistää nuorisotyön ja yksityisen turvallisuustyön periaatteet, mikä parantaa nuorten mahdollisuuksia käyttää julkisia tiloja turvallisesti. (Saarikomäki & Lampela 2022.)

Esimerkkinä nuorisofokusoitujen vartijoiden mallista voidaan mainita Nuorten palvelu ry:n kehittämä Nuorten oma järjestyksenvalvoja (Noja) -toiminta, joka on toteutettu yhteistyössä Securitas Oy:n ja Citycon Oy:n kanssa. Nuorten palvelu ry omistaa Nuorten oma järjestyksenvalvoja -tavaramerkin (PRH 2025) ja vastaa toimintaan osallistuvien järjestyksenvalvojen kouluttamisesta. Noja-koulutukseen voi osallistua minkä tahansa kauppakeskuksessa toimivan vartioimisliikkeen palveluksessa oleva henkilö. Noja-toiminnan ytimessä on nuorten kohtaaminen empaattisesti ja helposti lähestyttävänä aikuisena, joka kuuntelee ja auttaa nuoria. Lisäksi Noja toimii yhdyshenkilönä muun muassa poliisin, sosiaalitoimen ja nuorisotyön kanssa. Vuonna 2023 nuorten omia järjestyksenvalvoja työskenteli kymmenessä eri kauppakeskuksessa Suomessa. (Nuorten palvelu ry 2025.)

Saarikomäen ja Lampelan (2022) tutkimuksessa analysoitiin nuorisofokusoitujen vartijoiden raportteja kohtaamisista nuorten kanssa. Näissä ilmeni kolme keskeistä ulottuvuutta: valvonta, välittäminen ja yhteistyö. Vartijat puuttuivat nuorten käyttäytymiseen, kuten häiritsevään oleskeluun, mutta korostivat keskustelua ja sääntöjen perustelemista. Vartijat myös tukivat nuoria keskustelemalla heidän kanssaan ja tarjoamalla apua esimerkiksi

kiusaamistilanteissa. Lisäksi tehtiin tiivistä yhteistyötä poliisin, nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalipalveluiden kanssa. (Saarikkomäki & Lampela 2022.)

Tutkimuksen perusteella nuorisofokusoitu vartiointimalli edistää nuorten ja turvallisuustoimijoiden välistä luottamusta ja parantaa vuorovaikutusta puolijulkisissa tiloissa. Tämä malli korostaa vuorovaikutustaitoja, empaattista lähestymistapaa ja monialaista yhteistyötä, jotka ovat keskeisiä tekijöitä onnistuneessa turvallisuustyössä. (Saarikkomäki & Lampela 2022.)

2.3.3 Sosiaalinen media järjestyksenvalvojan työssä

Suomen perustuslain (731/1999) mukaan jokaisella on sananvapaus, johon kuuluu oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään estämättä. Tähän sisältyy myös oikeus valokuvata ja tallentaa ääntä julkisilla paikoilla, mukaan lukien julkista tehtävää suorittavat henkilöt, kuten järjestyksenvalvojat. Järjestyksenvalvoja ei saa estää ketään ilmaisemasta mielipidettään tai kuvaamasta, ellei siihen ole perusteltua syytä järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. (Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali 2018, 39.)

Sananvapaudella on kuitenkin omat rajoitteensa. Sosiaalisessa mediassa julkaistut kuvat, videot tai tekstit eivät voi olla herjaavia, häiriköiviä, loukkaavia tai uhkailevia. Rikoslain (39/1889) mukaisen rikoksen tunnusmerkistön täytyessä voi kyseeseen tulla esimerkiksi kunnianloukkaus tai laitton uhkaus. Sosiaaliseen mediaan liittyy nykyään myös maalittamisen uhka. Maalittaminen on yhteen henkilöön kohdistuvaa häirintää, jota voidaan tehdä sekä sosiaalisessa mediassa että fyysisesti. Maalittamisen tapoja voi olla uhkailu, yksityistietojen jakaminen tai herjaaminen. Maalittamisen uhka on hyvä tiedostaa ja saattaa matalalla kynnyksellä esihenkilön tietoon tarpeellisten vastatoimenpiteiden käynnistämiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2025b.)

Nuoria kohdatessa tulee muistaa nuorten aktiivinen sosiaalisen median käyttö. MLL:n (2024, 4) teettämän kyselyn mukaan 18,8 % nuorista käyttää kaksi tuntia päivästä sosiaaliseen mediaan tai pelaamiseen. Kolme tuntia tai enemmän käyttää 69,1 % nuorista. Poliisin (2024a, 63) mukaan nuorilla on viime vuosina lisääntynyt käytösmalli provosoida turvallisuuspalveluiden tuottajia ja pyrkiä saamaan aikaan konflikteja, joita he voivat videoida sosiaaliseen mediaan.

2.3.4 Provosoimattomuus ja rauhallisuus

Järjestyksenvalvojan toiminnassa korostuu provosoimattomuus ja kyky säilyttää rauhallisuus haastavissa tilanteissa. Järjestyksenvalvojan on hyvä harjoitella itsensä hillintää ja hallintaa. Haastavissa tilanteissa on tärkeä huomioida turvallisuusviestinnän A4- tekijät, jotka ovat asenne, aktiivisuus, aloitteellisuus ja ajattelu. (Hjelt-Putilin 2005, 57, 127.) Stressireaktiot voivat merkittävästi heikentää päätöksentekoa, tilanteen hallintaa ja vuorovaikutuskykyä, minkä vuoksi järjestyksenvalvojan on tärkeää tunnistaa sekä omat että muiden reaktiot stressaavissa olosuhteissa. Koulutuksen ja säännöllisen harjoittelun avulla voidaan kehittää valmiuksia toimia rationaalisesti ja vähentää stressin vaikutuksia toimintakykyyn. Keskeistä on myös tilanteen oikea-aikainen arviointi, jossa pyritään ensisijaisesti hallitsemaan tilanne rauhoittamalla asiakas ja välttämällä konfliktin eskaloitumista. (Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali 2018, 113-114.)

Päihtyneiden ja aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen tuo järjestyksenvalvojalle erityisiä haasteita. Päihtyneiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön käyttäytyminen voi olla arvaamaton, minkä vuoksi järjestyksenvalvojan tulee säilyttää riittävä etäisyys ja tarkkailla asiakkaan eleitä ja liikkeitä. Kosketuksen tulee olla mahdollisimman vähäistä ja ainoastaan tilanteen hallinnan kannalta välttämätöntä. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppi & Koskelainen 2014, 128-129.) Jotta tilanne pysyy hallinnassa, tulee järjestyksenvalvojan säilyttää neutraali ilme ja eleet sekä välttää provosoivia reaktioita, kuten hymyilemistä tai nauramista. Viestinnän on oltava selkeää ja yksiselitteistä, jotta vältetään epävarmuuden tai päättämättömyyden luoma vaikutelma, joka voi rohkaista asiakasta toimimaan arvaamattomasti. (Hjelt-Putilin 2005, 110-113.)

Mikäli aggressiivinen asiakas on niin kiihtynyt, ettei häneen voi vaikuttaa vuorovaikutuksella, järjestyksenvalvojan tulee toimia määrätietoisesti ja ammattimaisesti koulutuksen ja toimivaltuuksien mukaisesti. Voimakeinojen käyttöön tulee turvautua vain silloin, kun se on välttämätöntä tilanteen hallitsemiseksi, ja niiden käytön on oltava oikein suhteutettua vallitsevaan tilanteeseen nähden. Tilanteen ratkettua on huolehdittava jälkipuinnista, jotta varmistetaan tapahtuneen asianmukainen käsittely ja mahdollisten stressireaktioiden hallinta. Lisäksi on tärkeää, että voimakeinojen käyttöön liittyvät juridiset seuraamukset, kuten mahdollinen poliisin kutsuminen paikalle, toteutetaan asianmukaisesti. (Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali 2018, 113-114.)

Poliisin (2024a, 63) nuorisrikollisuuteen liittyvän taktisen analyysin mukaan nuorten suhtautuminen poliisia kohtaan on viime vuosina muuttunut. Analyysin mukaan nuoret kyseenalaistavat poliisin toimivaltaa, poliisille uhitellaan, käskyjä ei totella ja käyttäytyään uhkaavasti. Tarkoituksena on provosoida poliisia toimimaan ja samalla kuvata kehkeytynyt tilanne sosiaaliseen mediaan. Samanlaista käyttäytymistä voidaan olettaa kohdistuvan kauppakeskusten

järjestyksenvalvojiin, heidän ollessa nuorten silmissä samankaltainen turvallisuusinstituution edustaja kuin poliisikin.

2.4 Näkyvän valvonnan merkitys

Näkyvä valvonta lisää pelotevaikutusta mahdolliseen rikosentekijään. Suunnitellessaan tai toteuttaessaan rikosta, tekijä arvioi ylittääkö rikoksen hyöty sen haitat. Ympäristössä olevat vihjeet, joiden osana näkyvä valvonta, saavat tekijän arvioimaan, onko rikos kannattava. Tätä kutsutaan pelotevaikutukseksi. Rikosentekoa voidaan pyrkiä estämään vähentämällä rikoksen houkuttelevuutta, avustamalla itsekontrollia, opettamalla rikollisuuden haitalliset arvot ja luomalla ympäristö, jossa korostuu vahvasti pelotevaikutus. (Kivivuori, Aaltonen, Näsi, Suonpää & Danielsson 2018, 223.)

Yksityisen turvallisuussektorin näkyvä valvonta julkisissa tiloissa vähentää rikoksen uhrien määrää, mutta toisaalta lisää havaittujen rikosentekijöiden määrää (Ariel, Bland & Sutherland 2017, 27). Näkyvän valvonnan on kuitenkin nähty olevan tilapäinen ratkaisu rikosten ja häiriöiden vähentymiseen. Näkyvä valvonta ilman puuttumista tekoon, on toiminut ratkaisuna vain muutaman kuukauden. Tämän jälkeen häiriö- tai rikostilanne on palautunut ennalleen. (Fabbri & Klick 2020, 7-9.)

Taposen väitöskirjassa poliisin valvonnan tehokkuudesta tuloksena oli, että poliisin näkyvä valvonta vähentää rikoksia ja lisää turvallisuutta ympäristöön. Valvonta tulee kuitenkin keskittää tehostetusti rajatuille alueille, jotta siitä saadaan suurin mahdollinen hyöty. (Taponen 2023, 64.) Poliisin tarkennettu valvonta rikos- ja häiriökohteisiin tuo merkittävää laskua rikostilastoihin. Tulokselliseen onnistumiseen pääsy vaatii yhteisöllistä poliisitoimintaa, kun taas aggressiivisella käskyttävällä poliisitoiminnalla nähtiin olevan selkeästi heikompi vaikutus. Tarkennetulla valvonnalla nähtiin olevan merkittävä rooli myös New Yorkin 1990-luvun rikoskierteen katkaisemiseen ja rikostilastojen huomattavaan laskemiseen. (Braga, Welsh & Schnell 2015.)

Toisin kuin monissa muissa maissa, Suomessa järjestyksenvalvojien toimivalta kauppakeskusympäristössä on samankaltainen kuin poliisilla. Soitamon ja Saarikkomäen (2024, 9) mukaan yksityisen turvallisuusalan toimijat kokivat roolinsa poliisia avustavaksi. Yksityisen turvallisuusalan toimijat saattoivat tehdä alkutoimenpiteet rikoksien keskeyttämiseksi tai häiriöihin puuttumiseksi, ja tämän jälkeen välittää tieto poliisille. Näkyvän valvonnan osalta voidaankin pitää poliiseista suoritettuja tutkimuksia yhteensopivimpina kauppakeskuksen järjestyksenvalvojiin. (Soitamo & Saarikkomäki 2024, 9.)

Toisaalta nuoriin kohdistuvalla näkyvällä valvonnalla ja pelotevaikutuksen luomisella on tutkittu olevan vähäinen tai negatiivinen vaikutus nuoriin. Näkyvän valvonnan lisäksi tulisi luoda kontaktia nuoriin, puuttua tilanteisiin varhaisessa vaiheessa ja tarjota oikeanlaista apua

selkeästi avuntarpeessa olevalle nuorelle. (Poliisi 2024a, 69-70.) Haikkolan ja Hästbackan (2019, 127) mukaan lieviin häiriöihin ja rikoksiin ei tulisi puuttua liian voimakkaasti, vaan kevyellä puuttumisella saadaan paras kokonaisvaikutus. Liian kovalla puuttumisella saatetaan jopa lisätä nuoren häiriö- ja rikoskäyttäytymistä.

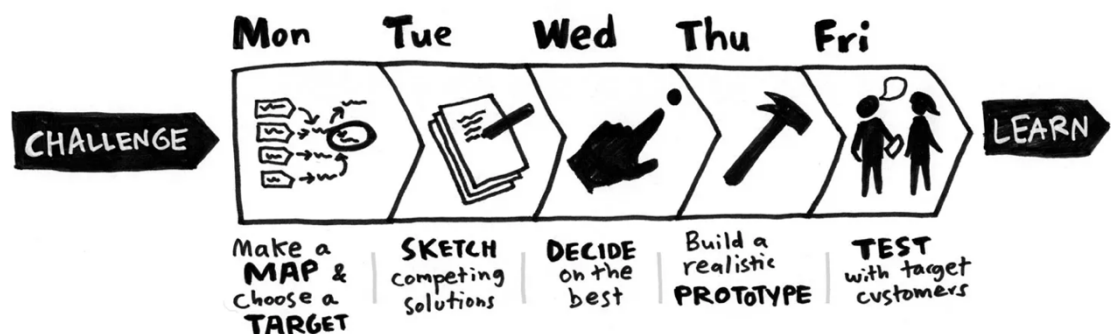
3 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöryhmämme toteutti opinnäytetyön Design Sprint palvelumuotoilumenetelmällä, joka rakentui viiden päivän mittaisesta intensiivisestä jaksosta. Jokaiselle päivälle oli määritetty omat teemansa ja tehtävänsä. Määritellyt teemat ja tehtävät ohjasivat ryhmäämme systemaattisesti kohti toimeksiantajan asettaman haasteen ratkaisua ja lopullisen prototyypin kehittämistä.

Tässä raportissa kuvaamme tekemämme prosessit päiväkohtaisesti, jotta Design Sprintin eri vaiheet ja niiden tarkoitus olisi helposti ymmärrettävissä. Päiväkohtainen esitystapa auttaa hahmottamaan, kuinka Design Sprintin jokainen osa-alue rakentaa perustaa seuraavalle vaiheelle ja kuinka menetelmät tukevat tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi kunkin päivän kohdalla avaamme menetelmät, joita käytimme sprintin aikana. Menetelmät auttoivat ryhmäämme edistämään ajatteluamme ja ratkaisun kehittämistä.

3.1 Design Sprint

Ennen Design Sprintin käynnistämistä jokaisella osallistujalla tulee olla tiimi sekä selkeä haaste, jonka parissa sprintti toteutetaan (Knapp, Zeratsky & Kowitz 2016, 19). Design Sprint on Google Venturesin kehittämä viiden päivän intensiivinen prosessi (kuvio 1), jonka avulla tiimit voivat nopeasti ratkaista keskeisiä liiketoimintahaasteita ja testata uusia ideoita käytännössä. Prosessi yhdistää liiketoimintastrategian, muotoiluajattelun, käyttäytymistieteet ja prototyypin kehittämisen. Prosessin tavoitteena on tiivistää kuukausien työ yhteen tehokkaan työviikkoon. (Knapp ym. 2016, 9.)



Kuvio 1: Design Sprint prosessi (Knapp ym. 2016, 17)

Sprintin rakenne on selkeä ja etenee vaiheittain koko viikon ajan. Prosessi alkaa maanantaina, jolloin keskitytään ongelman kartoittamiseen ja keskeisen teeman valintaan. Tiistaina siirrytään ratkaisujen luonnosteluun, jossa ideoidaan mahdollisia kehityspolkuja. Keskiviikona valitaan parhaat ideat ja muotoillaan hypoteesi, jonka pohjalta edetään valitun idean kanssa. Torstaina rakennetaan realistinen prototyyppi, joka konkretisoi valitut ratkaisut testattavaan muotoon. Viikon päätteeksi, perjantaina, prototyyppi testataan oikeilla käyttäjillä, jotta siitä saadaan arvokasta palautetta ja tietoa ratkaisun toimivuudesta. (Knapp ym. 2016, 16.)

Sprintin avulla tiimit voivat nopeuttaa päätöksentekoa, välttää pitkiä keskustelukierroksia ja saada selkeitä tuloksia ennen suuria resursseja vaativia toteutuksia. Menetelmä on sovellettavissa monille toimialoille. Menetelmä hyödyntää olemassa olevaa tiimin osaamista ja resursseja. (Knapp ym. 2016, 15-16.)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnämme Design Sprint -menetelmää kauppakeskisyhdistyksen design-haasteen ratkaisemiseksi. Design Sprint-menetelmän avulla luodaan konkreettisia ratkaisuja, jotka vastaavat toimeksiantajan tarpeisiin. Menetelmä tukee opiskelijoiden oppimisprosessia ja soveltavan tutkimuksen osaamista. Menetelmän käyttö mahdollistaa yrityksen, korkeakoulun ja opiskelijoiden välisen yhteistyön, jossa kaikki osapuolet hyötyvät saadessaan uusia näkökulmia ja käytännön kokemusta. (Laurea 2024.)

3.2 Maanantain toteutus: Ymmärrys ja tavoitteiden asettaminen

Design Sprintin ensimmäisen päivän tarkoituksena on tunnistaa tavoite ja ymmärtää mihin kysymyksiin tulee vastata Sprintin aikana. Ensimmäisen päivän aikana ryhmä kartoittaa tavoitteen ja kaikille ryhmässä jaetaan sama tieto, jotta jokainen ymmärtää viikon tarkoituksen. Päivän päätteeksi ryhmän ei ole vielä tarkoitus tietää tarkasti, mitä Sprintin aikana ryhmä tulee tuottamaan. (Knapp ym 2016, 88.)

Opinnäytetyömme Design Sprint alkoi maanantaipäivästä, jota kutsutaan nimellä ymmärrys ja tavoitteiden asettaminen. Päivä koostui viidestä pienemmästä tehtävästä, joiden tarkoituksena oli löytää opinnäytetyöllemme teema, otsikko ja tarkempi rajattu aihe. Design Sprint haastetta ryhmille oli esittelemässä Suomen Kauppakeskisyhdistyksen edustajat Kesko, Citycon ja SOK. Edustajat esittelivät useita eri turvallisuuteen liittyviä haasteita, joita he kohtavat kauppakeskusympäristössä.

Opinnäytetyöryhmämme aloitti pohtimalla annetun haasteen tuomia mahdollisuuksia ja ideoita. Tähän käytimme aivoriihimenetelmää. Aivoriihi on ryhmätyömenetelmä, jossa tuotetaan mahdollisimman paljon ideoita tietyn ongelman ratkaisemiseksi ilman kritiikkiä. Se etenee vaiheittain, alkaen ongelman määrittelystä ja päättyen lupaavimpien ideoiden valintaan jatkotyöstöä varten. Menetelmä perustuu vapaaseen ajatteluun, luovuuden rohkaisemiseen ja

ryhmän yhteistyöhön. (Harisalo 2011, 79.) Tämän jälkeen ryhmämme muodosti niistä yhteisen ajatuksen kehitystyön pääteemaksi.

Teeman muodostamisessa käytimme apuna post-it lappuja, joihin ryhmämme kirjoitti aivoriihessä esiinnousseita aihe-ehdotuksia. Post-it lappujen määrän kasvaessa ja uusien ajatusten loputtua, aloimme käymään esiinnousseita ehdotuksia läpi. Kävimme ehdotuksia läpi ja pohdimme, mikä teema toisi mielestämme suurimman hyödyn Suomen Kauppakeskusyhdistykselle. Ensimmäisen tehtävän toisessa osassa ryhmämme suunnitteli teemaa tukevan otsikon, joka kiteyttää opinnäytetyömme keskeisen sisällön ja tavoitteen. Otsikko pyrkii kuvaamaan selkeästi työn painopisteen sekä sen, miten voimme tarjota konkreettisia ratkaisuja haasteisiin, joita nuorten oleskelu ja häiriökäyttäytyminen kauppakeskuksille aiheuttaa.

Aamun toisessa vaiheessa opinnäytetyöryhmämme tehtävänä oli määrittää kohderyhmä tuottamallemme materiaalille ja pohtia miksi kohderyhmä olisi kiinnostunut materiaalista sekä minkälaista hyötyä materiaalista olisi kohderyhmällemme. Materiaalimme perustui ajankohittaiseen tietoon ja tarjosi konkreettisia ratkaisuja nuorten hallintaan ja häiriöttömään käyttäytymiseen. Nuorten häiriökäyttäytyminen kauppakeskuksissa on alati kasvava ongelma, joka ei kosketa vain isoja kaupunkeja vaan koko Suomea.

Päivän kolmannessa tehtävässä ryhmämme pohti 3-5 avainsanaa, joista opinnäytetyömme sisältö koostui ja neljännessä tehtävässä opinnäytetyöryhmämme keskittyi rakentamaan ajatuskartan valitsemiemme avainsanojen ympärille. Ryhmämme käytti Miro-ohjelmaa apuna ajatuskartan luomiseksi, koska ajatuskartan rakentaminen tällä ohjelmalla mahdollisti kaikkien ryhmämme jäsenten yhtäaikaisen kartan työstämisen. Miro on visuaalinen yhteistyöalusta, joka tukee ideointia, suunnittelua ja projektinhallintaa virtuaalisten työtilojen kautta (Miro 2025).

Päivän lopuksi opinnäytetyöryhmät esittelivät päivän aikana valmistuneet tuotoksensa kahdelle muulle ryhmälle ja saivat vertaispalautetta niistä. Ryhmät kokoontuivat yhteen kuuntelemaan toistensa esityksiä ja antamaan niistä palautetta. Palautteenannossa jokaiselle ryhmälle esitettiin yksi kysymys, yksi kehitysehdotus ja yksi positiivinen huomio esityksen sisällöstä.

3.3 Tiistain toteutus: Ideointi ja ratkaisujen luominen

Design Sprint toinen päivä alkaa ideoiden etsimisellä raakamateriaalia varten. Suosituimmat löydetyt ideat esitellään ryhmän kesken. Iltapäivällä ideoista pyritään rakentamaan ratkaisuja ja ratkaisuideat luonnostellaan piirtämällä. Luonnoksia tullaan käyttämään ratkaisuina olemassa olevaan ongelmaan, joka auttaa ryhmän prototyypin hahmottamisessa Design Sprintin myöhemmässä vaiheessa. (Knapp ym. 2016, 96-106.)

Tiistai alkoi aivoriihellä, jossa kaikkien ryhmien jäsenet jaettiin noin 5-7 henkilön ryhmiin. Jokaista pienryhmää johti opinnäytetyöryhmästä valittu vastuhenkilö. Vastuhenkilö esitteli oman opinnäytetyöryhmänsä ensimmäisenä päivänä kehittämänsä teemat. Pienryhmien tarkoituksena oli ideoida teemoihin liittyviä uusia ajatuksia ja ehdotuksia.

Aivoriihessä jokaisella pienryhmäläisellä oli A4-paperi, johon hän kirjoitti viiden minuutin aikana kolme ideaa opinnäytetyöryhmän vastuhenkilöltä saamastaan teemasta. Tämän jälkeen paperi annettiin viereiselle pienryhmän jäsenelle ja samalle paperille toinen pienryhmän jäsen kirjoitti seuraavat kolme ideaa. Tätä toimenpidettä jatkettiin yhteensä kuusi kertaa. Lopputuloksena jokainen opinnäytetyöryhmä sai teemaansa noin 90 uutta ideaa. Tätä menetelmää kutsutaan 6-3-5 menetelmäksi.

6-3-5-metelmä on täysin kirjallinen ideointitekniikka, joka vähentää persoonallisuuksien, sosiaalisen aseman ja käyttäytymisen vaikutusta. Nimen numerot kuvaavat menetelmän rakennetta: "kolme" viittaa siihen, että jokainen osallistuja keksii kolme ideaa per kierros, "kuusi" tarkoittaa osallistujien määrää ja "viisi" kuvastaa kierrosten lukumäärää. Istunto alkaa siten, että jokaiselle osallistujalle annetaan tyhjä paperi, johon he kirjoittavat kolme ideaa. Kun esimerkiksi viiden minuutin aika päättyy, paperi siirretään seuraavalle osallistujalle, joka lisää paperille kolme uutta ideaa - joko jatkokehitelmiä edellisistä tai täysin uusia. Tämä prosessi toistuu viisi kertaa samalla tavalla. (Harisalo 2011, 96-97.)

Aamupäivän toisessa tehtävässä käytimme Crazy 8-menetelmää. Menetelmässä jokainen ryhmämme jäsen piirsi kahdeksan ruudun ruudukon A4-paperille ja jokaista ruudukkoa kohti käytimme yhden minuutin siihen valitun idean piirtämiseen. Kahdeksan minuutin piirtämisen jälkeen, jokaisessa ruudussa oli piirros. Lopuksi tarkastelimme jokaisen ryhmämme jäsenen piirtämää ruudukkoa ja valitsimme piirroksista mielestämme parhaan toteutuksen.

Crazy 8 on nopeassa tahdissa suoritettava harjoitus, jossa jokainen ryhmän jäsen käyttää omasta mielestään parhaita ideoita ja luonnostelee kahdeksan luonnosta kahdeksassa minuutissa paperille. Nopeatempoisuus pakottaa ohittamaan järkeily ratkaisun ja auttaa olemaan luova. Harjoituksen aluksi paperi jaetaan kahdeksaan laatikkoon ja jokaisen laatikon luonnostamiseen on aikaa yksi minuutti. Tarkoitus ei ole saada täydellistä kuvaa, vaan luonnosteltu kuva. Harjoitus toimii parhaiten, jos ryhmän jäsen käyttää omasta mielestään parasta ideaa kaikkiin kahdeksaan laatikkoon. (Knapp ym. 2016, 111-113.) Iltapäivällä ryhmämme valitsi aamupäivän ideoista kolmesta viiteen parasta ideaa ja lähti jatkotyöstämään niitä. Ryhmämme työsti ideoista esittämiskelpoiset konseptit A4- paperille, jotka esitimme muille ryhmille myöhemmin iltapäivällä.

Iltapäivän viimeinen metodi oli nimeltään kuuden hatun menetelmä, joka toteutettiin kolmen opinnäytetyöryhmän ryhmissä. Kuuden hatun menetelmä tarjoaa rakenteellisen tavan tehostaa ryhmäkeskustelua ja päätöksentekoa. Menetelmä jakaa ajattelun kuuteen värilliseen

hattuun, jotka edustavat eri ajattelutapoja: valkoinen hattu keskittyy faktoihin, punainen tarkastelee tunteilla, musta arvioi riskejä, keltainen miettii hyötyjä, vihreä keskittyy luovuuteen ja sininen syventyy ajatteluprosessin hallintaan. Tämä selkeä erottelu auttaa keskittymään yhteen näkökulmaan kerrallaan ja vähentää sekaannusta. (de Bono 1999, 14-15.)

Menetelmä muuttaa ryhmädynamiikan vastakkainasettelusta yhteistyöhön käyttämällä rinnakkaista ajattelua, jossa kaikki tarkastelevat asiaa samasta näkökulmasta yhtä aikaa. Tämä luo rakentavamman ilmapiirin ja mahdollistaa tehokkaamman ongelmanratkaisun. Esimerkiksi ensin voidaan käyttää valkoista hattua tiedon keräämiseen ja sen jälkeen vihreää hattua uusien ideoiden luomiseen. Menetelmä on käytännöllinen keino lisätä selkeyttä ja tuottavuutta ryhmä- ja yksilötilanteissa. (de Bono 1999, 7-9.)

Kuuden hatun menetelmässä yksi opinnäytetyöryhmä kerrallaan esitti omat jatkokehityt ideansa muille ryhmille. Muut arvioivat ideat hattujensa antaman roolin näkökulmasta. Näin ryhmät saivat koeponnistettua ideoitansa ja ryhmämme sai uutta näkökulmaa ideoiden toimivuuteen ja kehittämiskelpoisuuteen.

3.4 Keskiviikon toteutus: Päätöksenteko ja prototyypin suunnittelu

Kolmannen päivän tarkoituksena on päättää, mitä ideaa lähdetään työstämään prototyypiksi. Jokaista ratkaisuideaa ei ole tarkoitus arvioida yksitellen, vaan ne käsitellään ja arvioidaan samanaikaisesti (Knapp ym. 2016, 128). Ryhmän valittua itselleen idean prototyypin varten, voi tarinankerronnan prototyypin käyttöönottamisesta aloittaa. Tarinankerronta on tärkeä osa prototyypin suunnittelu- ja toteutusvaiheiden sekä prototyypin mahdollisten puutteiden löytämiseksi. (Knapp ym. 2016, 148-149.)

Opinnäytetyöryhmämme aloitti Design Sprintin kolmannen päivän The Value Proposition Canvas -tehtävällä. Tehtävässä piti järjestää tiistaina syntyneet ideat The Value Proposition Canvas -pohjalle. The Value Proposition Canvas (VPC) on kehys, joka auttaa varmistamaan, että tuote tai palvelu vastaa asiakkaiden tarpeita ja arvoja. Sen kehitti Dr. Alexander Osterwalder osana laajempaa Business Model Canvas -mallia. (B2B international 2025.)

Keskiviikkoamun toisessa tehtävässä käytimme heat map -menetelmää löytääksemme ryhmämme jäsenten mielestä parhaimmat luonnosideat. Heat map -menetelmässä käytimme kaikkia aikaansaamiamme luonnoksia, jotka laitoimme esille nähtäväksi. Ryhmämme jokainen jäsen valitsi omasta mielestään parhaimman idean. Eniten ääniä saanut idea oli se, jota ryhmämme päätti lähteä työstämään prototyypiksi.

Heat mapin tarkoituksena on saada kaikkien ryhmän jäsenten mielipiteet esiin hiljaisuudessa. Heat mapissa käytetään tiistaina tehtyjä luonnoksia ja ne laitetaan esille. Jokaisella ryhmän jäsenellä on nastoja, joita jäsen laittaa mielestään mielenkiintoisen luonnoksen päälle.

Kaikista mielenkiintoisimman luonnoksen päälle jäsen voi laittaa kaksi tai kolme nastaa. Tällä tavalla muodostuu keskittyviä parhaiden luonnosideoiden päälle ja parhaimmat ideat erottuvat luonnoksista esiin. (Knapp ym. 2016, 132-135.)

Keskiviikkona iltapäivästä ryhmämme esitteli toimintakortin luonnoksen muille ryhmille ja muut ryhmät saivat esittää kysymyksiä sekä kehitysehdotuksia luonnokseemme liittyen. Keski- viikon viimeisessä tehtävässä opinnäytetyöryhmämme kokoontui pienryhmään kahden muun ryhmän kanssa, jossa esitimme heille ryhmän kesken valitsemamme luonnosidean. Esityksen jälkeen jokainen kuulija kysyi toisilta ryhmiltä viisi kysymystä, jotka alkoivat kysymyssanalla miksi. Ryhmällemme esitetyt kysymykset olivat samoja kysymyksiä, joita olimme jo läpikäyneet edellisten päivien aikana. Ryhmämme oli jo löytänyt vastaukset kysymyksiin ja tämä lähinnä vahvisti käsitystämme siitä, että valitsemamme luonnosidea on tärkeä ja toimiva.

3.5 Torstain toteutus: Prototyypin rakentaminen

Design Sprintin neljännen päivän tarkoituksena on kehittää prototyyppi yhdessä päivässä, päivien, viikkojen tai kuukausien sijaan. Prototyypin kehittämiseen ei ole valmista ohjeistusta, mutta hyväksi todettu menetelmä on jakaa prototyypin kehityskaari neljään pääasiaan. Prototyypin kehittämisessä tulee käyttää oikeita työkaluja, jakaa ja hallita työtä, koota aiheet yhteen ja tehdä testikierros prototyypin kanssa. (Knapp ym. 2016, 166-183.)

Torstaiamun aloitimme tekemällä kehitysideastamme konkreettisen sekä luomalla ideastamme prototyypin, jonka esittelemme perjantaiamun muille ryhmille sekä perjantai-iltapäivästä toimeksiantajan edustajille. Ryhmällemme oli myös aikaa suunnitella ja muotoilla toimintakortin tarkempaa sisältöä sekä etsiä toimintakorttiin tietoperustaa luotettavista lähteistä.

Ryhmämme teki päätöksen toimintakortin tarkemmasta sisällöstä, ja tämän jälkeen jaoimme tehtäviä ryhmämme kesken. Yksi ryhmän jäsenistä otti vastuulleen toimintakortin luomisen. Ryhmämme päätti käyttää Canva- suunnitteluohjelmaa toimintakortin luomiseksi. Canva on ilmainen graafisen suunnitteluun tarkoitettu verkkotyökalu. Sitä käytetään muun muassa sosiaalisen median postausten, esitysten, julisteiden, videoiden ja logojen luomiseen. (Canva 2025.)

Samaan aikaan kun yksi ryhmämme jäsenistä loi toimintakorttia, ryhmän toinen jäsen alkoi kehittämään Storyboardia, jossa graafisuus ja teksti yhdistyvät samaan tarinan kerrontaan. Ryhmämme jäsen loi Storyboardissa käytetyt kuvat ChatGpt - tekoälysovelluksen avulla. Storyboardin alustana ryhmämme päätti käyttää Microsoft PowerPointia. Microsoft PowerPoint on Microsoftin Microsoft Office -ohjelmistopakettiin kuuluva esitysgraafiikkaohjelma (Microsoft 2025).

Storyboard eli kuvakäsikirjoitus on metodi, jossa kuvitetaan lopullinen tuote kuvin sen eri asiakasvaiheissa. Storyboardin avulla on tarkoitus löytää mahdolliset viat tai heikkoudet prototyypistä eri asiakasvaiheissa heti prototyypin aloitusvaiheessa. Storyboardissa piirretään riittävä määrä laatikoita, joihin kuvitetaan ja kirjoitetaan prototyypin asiakasvaiheet. (Knapp ym. 2016, 149-152.)

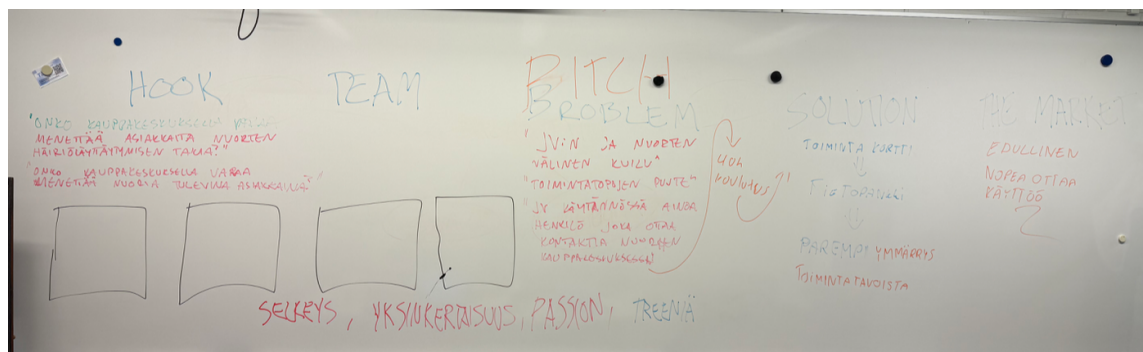
Kahden ryhmämme jäsenen kehittäessä toimintakorttia ja Storyboardia, ryhmämme kolmas jäsen alkoi kerätä tietoperustaa toimintakortin ja tietopankin luomista varten. Tietoperustaa käytettiin tietopankin materiaalin luomiseen. Tämän avulla järjestyksenvalvojan on mahdollista saada syvällisempi ymmärrys nuorten kanssa toimimisesta.

Torstaipäivän loppuun ryhmämme esitteli prototyyppeimme toiselle ryhmälle. Esityksemme jälkeen ryhmämme mainitsi omasta prototyypistämme yhden parannusehdotuksen ja yhden kritiikin sekä yhden kysymyksen. Ryhmä, jolle pidimme esityksen, vastasi esitettyihin kysymyksiin. Esityksen jälkeen keskustelimme luomastamme prototyypistä, jonka jälkeen oli toisen ryhmän vuoro esittää oma prototyypinsä.

3.6 Perjantain toteutus: Testaus ja palaute

Viikko päättyi prototyypin testaukseen kohdeyleisön kanssa. Prototyyppi annetaan kohdeyleisön käyttöön ja kohdeyleisön reaktiot sekä kehitysideat kirjoitetaan ylös. Tarkoituksena on nostaa esiin prototyypin aiheuttamat reaktio kohdeyleisössä ja löytää prototyypissä toimivat osat sekä kehityskohteet. (Knapp ym. 2016, 196-199.)

Design Sprintin viimeinen päivä aloitettiin pienryhmien sekoittamisella ja opinnäytetyöryhmästäme yksi jäsen esitteli ryhmämme suunnitteleman prototyypin toisille opiskelijoille. Tämän jälkeen saimme ohjeet pitchauksen suorittamiseen. Ryhmällemme oli noin kaksi tuntia aikaa valmistella pitch, esitysmateriaali ja kokeilla tietokoneen yhteensopivuus esityksessä käytetyn näytön kanssa. Ryhmämme alkoi valmistamaan pitchausta suunnittelemalla pitchauksen runkoa (kuva 1).



Kuva 1: Pitchaus esityksen suunnitelu

Pitchaus tulee englannin kielen sanasta pitch, joka tarkoittaa syöttämistä. Liike-elämässä pitchaus tarkoittaa lyhyttä esitystä, jolla pyritään myymään oma tuote asiakkaalle. Pitch toimii vuorovaikutteisesti, jossa on tarkoitus saada asiakas kiinnostumaan ja innostumaan esitetyistä tuotteista. Pitchin tarkoituksena on esittää ongelma, johon pitchaajalla on ratkaisu. (Ervasti & Turunen 2020, 9.)

Ryhmien pitchaus-esitykset alkoivat lounaan jälkeen opinnäytetyöryhmien numerojärjestyksessä. Jokaisella ryhmällä oli neljä minuuttia aikaa pitchaukseen, jonka jälkeen oli toiset neljä minuuttia toimeksiantajan edustajien suulliselle palautteelle sekä mahdollisille kysymyksille. Jokainen ryhmäläinen sai henkilökohtaisen keltaisen palautuslomakkeen. Palautuslomakkeeseen ryhmäläinen piti kirjoittaa jokaisen ryhmän esityksestä ryhmän numero, aihe, mikä tuotoksessa oli hyvää ja mitä oli vielä kehitettävää. Kaikkien ryhmien esitysten jälkeen keltaiset palautuslomakkeet palautettiin jokaiselle ryhmälle. Toimeksiantajan edustajat saivat ennen esitystä siniset palautuslomakkeet, jotka toimeksiantajan edustajat täyttivät ryhmien esitysten aikana. Ryhmät keräsivät siniset palautuslomakkeet esityksensä jälkeen toimeksiantajan edustajilta.

4 Tulokset

Design Sprint -prosessi tarjosi ryhmällemme runsaasti vertaisarviointia ja uusia ideoita muilta osallistujilta ja pienryhmiltä, minkä ryhmämme koki yhtenä merkittävimmistä vahvuuksista. Muilta pienryhmiltä saamamme ulkopuolinen näkökulma toi huomattavaa lisäarvoa lopputulokseemme. Muiden mielipiteet auttoivat meitä tarkastelemaan ideoitamme kriittisesti ja löytämään kehityskohteita, joita emme olisi muuten huomanneet. Ryhmämme koki tämän jatkuvan palautteen saamisen ja ideoiden vaihdon olevan yksi Design Sprintin arvokkaimmista ominaisuuksista, sillä se lisäsi luovuutta, edisti ongelmanratkaisua ja vahvisti tiimityöskentelyämme.

Design Sprint -prosessimme käynnistyi aloituspalaverilla, joka järjestettiin kaksi viikkoa ennen varsinaisen Design Sprint intensiiviviikon alkua. Samassa palaverissa sitouduimme opinnäytetyöryhmäämme. Vaikka ryhmämme oli pitkälti sovittu jo etukäteen, sen virallinen muodostaminen tapahtui aloituspalaverissa. Varsinainen kehityshaaste tarkentui Design Sprint -viikon ensimmäisenä aamuna, jolloin Laurean yhteistyökumppanin edustajat Suomen Kauppakeskushdistys ry:stä esittelivät meille haasteen. Aihealueeksi kerrottiin turvallisuusjohtaminen kauppakeskuksissa, johon kehitystyö tulisi keskittymään.

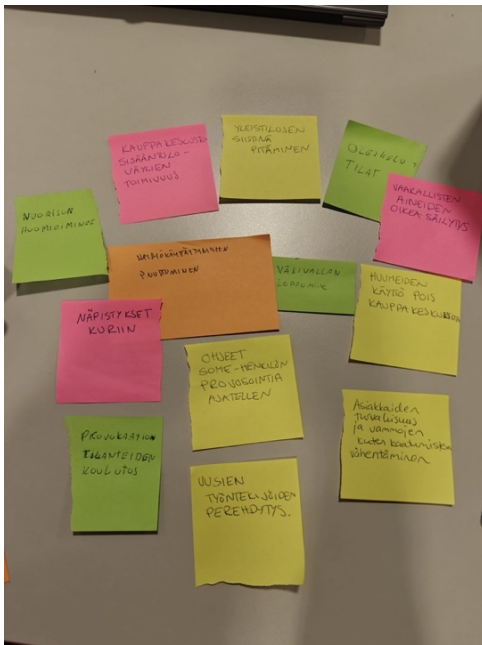
Opinnäytetyön tuloksena ryhmämme kehitti järjestyksenvalvojille suunnatun toimintakortin ja siihen liittyvän tietopankin, joiden tavoitteena on tukea kauppakeskuksissa nuorten kanssa työskenteleviä järjestyksenvalvoja. Työskentelyviikon aikana ryhmämme eteni ideoinnista

konkreettisen prototyypin luomiseen ja testaukseen, hyödyntäen Design Sprint kehitysprosessia ja erilaisia luovan ajattelun menetelmiä. Keskeisiä vaiheita olivat aiheen valinta, ideoiden kehittäminen, konseptien arviointi ja lopulta käyttökelpoisen toimintamallin prototyyppi.

Ryhmätyömme tuloksena syntynyt toimintakortti tarjoaa järjestyksenvalvojille selkeitä toimintamalleja ja muistisääntöjä nuorten kohtaamiseen kauppakeskusympäristössä, sisältäen nuorille suunnattujen tukipalveluiden yhteystiedot. Korttiin lisättiin myös QR-koodi, joka ohjaa tietopankkiin. Tietopankissa on avattu toimintakortin muistisäännöt teorian pohjalta. Prototyyppi testattiin sekä toimeksiantajan edustajien, että vertaisryhmien kanssa ja saatu palaute vahvisti toimintamallin hyödyllisyyden. Opinnäytetyömme keskeinen tulos on konkreettinen ja käytännönläheinen työkalu, joka tukee kauppakeskusten turvallisuutta ja edistää nuorten ja järjestyksenvalvojien välistä vuorovaikutusta.

4.1 Maanantain tulos: Ymmärrys ja tavoitteiden asettaminen

Maanantain aivoriihen tuloksena (kuva 2) opinnäytetyöryhmämme valitsi opinnäytetyön teemaksi nuorten oleskelun kauppakeskuksissa ja siihen liittyvät haasteet. Tämä aihe herätti ryhmässämme eniten keskustelua ja koimme aiheen merkitykselliseksi, koska se liittyy suoraan kauppakeskusympäristön turvallisuuteen. Keskeisiksi haasteiksi tunnistimme nuorten oleskelun aiheuttaman pahennuksen muissa asiakkaisissa ja nuorten tekemät rikokset, ilkeillä sekä häiriökäyttäytymisen.



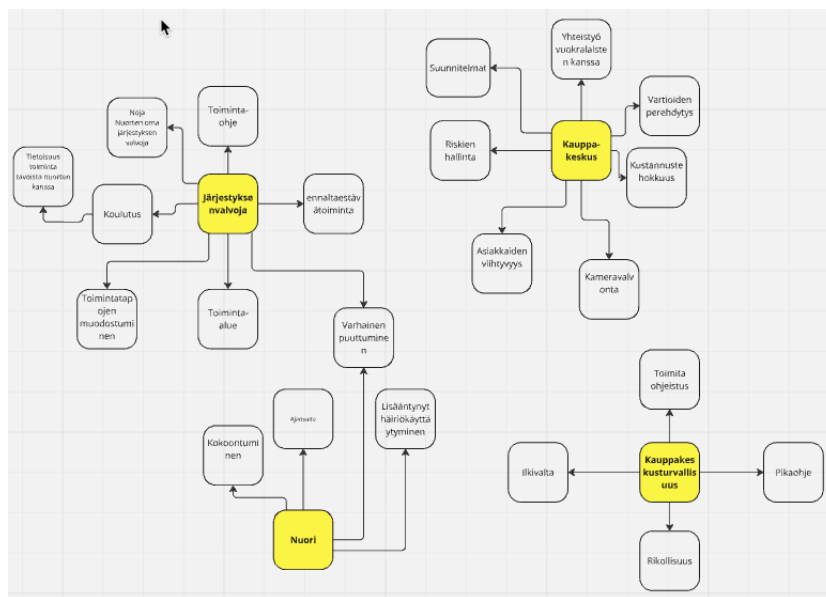
Kuva 2: Aivoriihen tuotoksia

Maanantain toisessa vaiheessa ryhmämme määritteli kohderyhmäksi kauppakeskuksissa toimivat järjestyksenvalvojat. Järjestyksenvalvontaa suorittavat henkilöt ovat kauppakeskuksen

järjestyksenvalvoja, joilla on vastuu kauppakeskuksen yleisen turvallisuuden valvomisesta, sekä ilkivallan ja rikosten torjunnasta. Kohderyhmä valittiin, koska heillä on keskeinen rooli nuorten häiriökäyttäytymisen ennaltaehkäisyssä. Opinnäytetyöryhmämme mielestä järjestyksenvalvontaa suorittavat henkilöt hyötyvät selkeästä ja luotettavasta ohjeistuksesta sekä käytännönläheisistä toimintatavoista nuorison häiriökäyttäytymisen ennalta ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi.

Päivän kolmannessa tehtävässä ryhmämme valitsi avainsanat, joista opinnäytetyömme rakentuu. Avainsanoiksi ryhmämme valitsi järjestyksenvalvoja, kauppakeskus, kauppakeskusturvallisuus ja nuori. Nämä sanat kuvasivat teemaamme selkeimmin.

Päivän neljännessä tehtävässä rakensimme ajatuskartan (kuva 3). Ajatuskartan rakentaminen oli tehokasta selkeän teeman pohjalta. Miro-alusta mahdollisti tiimien samanaikaisen työskentelyn avainsanojen ympärillä. Ryhmämme tarkkaili ajatuskartan muodostumista kriittisesti, ja huolehti siitä, etteivät siihen nousseet aiheet karkaisi liian kauas käsiteltävän avainsanan tarkoituksesta.



Kuva 3: Ajatuskartta

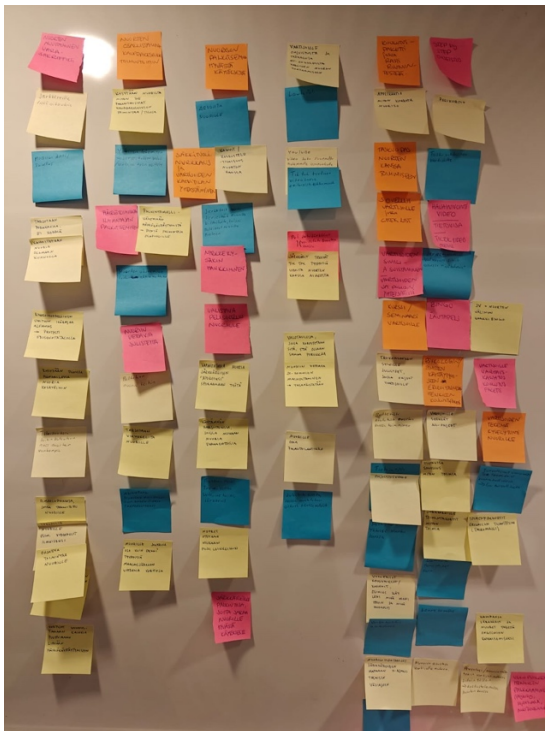
Vertaispalautteena ryhmämme sai muilta ryhmiltä vahvistuksen valitsemamme aiheen ajankohtaisuudesta ja tärkeydestä. Palautteessa myös huomioitiin positiivisena keskittyminen nuorten oleskelun tukeviin toimiin eikä ainoastaan puuttumiseen häiriökäyttäytymistilanteissa. Päivän lopussa vertaisarvioinnissa ryhmällemme esitettiin kysymys valitun aiheen rajauksesta. Tähän opinnäytetyöryhmämme vastasi tarkentamalla, että kehitystyö rajautuu erityisesti järjestyksenvalvojen toiminnan kehittämiseen ja nuorten kanssa työskentelyyn. Ryhmämme painotti, että tavoitteenamme on luoda konkreettisia ratkaisuja, jotka tukevat

turvallista ja rakentavaa vuorovaikutusta nuorten kanssa sekä ennaltaehkäisevät mahdollisia konflikteja.

Design Sprintin hektisen rakenteen ja aikarajoitusten vuoksi, ryhmämme ei ehtinyt saada kehitysideaa vertaisryhmiltä työn tässä vaiheessa. Ryhmä sai kuitenkin kokonaisuudessaan arvokasta palautetta ja vahvistuksen sille, että ryhmä on valinnut oikean teeman. Positiivisena palautteena muut ryhmät nostivat esille kehitystyön haastavuuden, joka osoittaa aiheen olevan ajankohtainen. Lisäksi ryhmämme valinta keskittyä erityisesti nuorten oleskeluun liittyvien tilanteiden kehittämiseen nähtiin tärkeänä, sillä kyseinen teema vaatii huolellista suunnittelua ja ymmärrystä nuorten erityistarpeista.

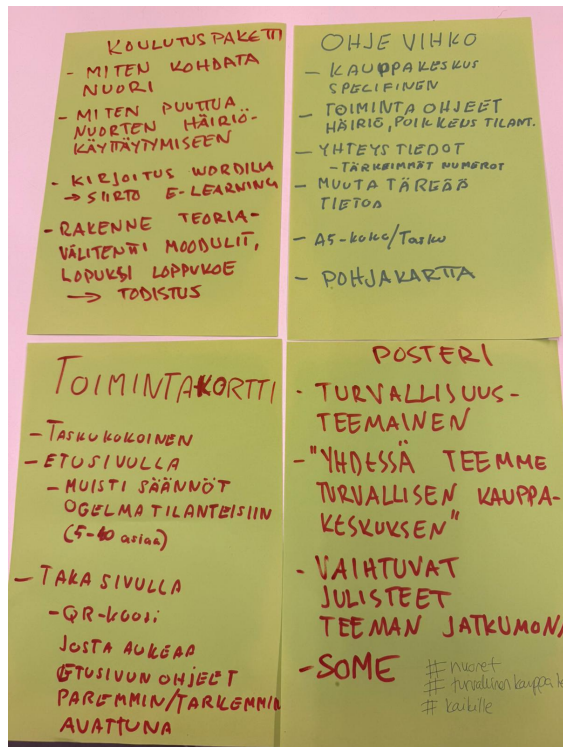
4.2 Tiistain tulos: Ideointi ja ratkaisujen luominen

Tiistain työskentelyn tuloksena opinnäytetyöryhmämme sai aikaan merkittäviä edistysaskelaita ideoiden kehittämisessä ja konkretisoinnissa. 6-3-5-menetelmän avulla saimme noin 90 uutta ideaa liittyen nuorten oleskeluun kauppakeskuksissa ja sen tuomiin haasteisiin. Nämä ideat käsitelivät erilaisia lähestymistapoja nuorten häiriökäyttäytymisen ennaltaehkäisyyn sekä järjestyksenvalvonnan kehittämiseen. 6-3-5-menetelmän tuottamien ideoiden pohjalta opinnäytetyöryhmämme jäsenet kirjoittivat saamansa ideat post-it lapuille (kuva 4) ja liimasivat ne seinälle muiden nähtäväksi. Lopuksi opinnäytetyöryhmät kiersivät katsomassa muiden opinnäytetyöryhmien ideoita, ammentaakseen omaan teemaansa mahdollisia uusia ideoita.



Kuva 4: Uudet ideat post-it lapuilla

Tiistain aamupäivän toinen menetelmä oli Crazy 8. Tämän tuloksena ryhmässämme syntyi visuaalisia luonnoksia, jotka auttoivat konkretisoimaan parhaat ideamme. Nopean ideoinnin ansiosta ryhmämme pystyi kehittämään luovia ja rohkeita ratkaisuja ilman liiallista pohdintaa tai rajoitteita. Näistä luonnoksista valitsimme neljä lupaavinta ideaa jatkokehitykseen (kuva 5).



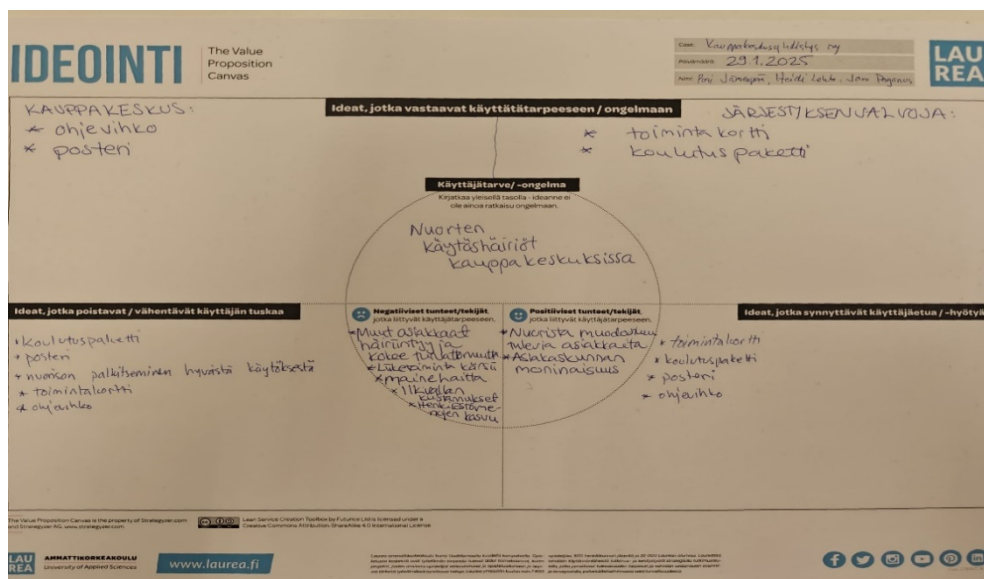
Kuva 5: Jatkokehitettyt ideat

Iltapäivän aikana jatko työstimme valitsemiamme ideoita kuuden hatun menetelmällä esityskelpoisiksi konsepteiksi, jotka esitimme kahdelle ryhmälle. Ryhmämme esitteli kehitetyistä ideoista kaksi potentiaalisinta, jotka olivat toimintakortti ja posterit. Muut ryhmät kokivat sekä toimintakortin että posterin sopiviksi työkaluiksi nuorten käyttäytymiseen liittyvien haasteiden käsittelyyn, vaikka niiden lähestymistavat erosivat täysin toisistaan.

Ryhmämme sai molemmista esityksistä positiivista palautetta muilta ryhmiltä. Erityisesti korostettiin ideoiden selkeyttä ja käytännölläisyyttä kohderyhmän, eli kauppakeskusten järjestyksenvälvojen, näkökulmasta. Molemmat ideamme saivat kiitosta siitä, että ne tukevat vuorovaikutusta nuorten kanssa ja tarjoavat konkreettisia työkaluja haastavien tilanteiden hallintaan. Saamamme vertaispalautte auttoi ryhmäämme tarkentamaan ideoidemme vahvuuksia ja kehityskohteita. Tiistain lopputuloksena ryhmällämme oli kaksi selkeästi muotoiltua ja potentiaalista ideaa, jotka tarjosivat konkreettisia ratkaisuja nuorten oleskelun hallintaan kauppakeskuksissa. Nämä ideat muodostivat pohjan seuraavien sprinttipäivien askelille ja prototyypin kehittämiseksi ja testaukselle.

4.3 Keskiviikon tulos: Päätöksenteko ja prototyypin suunnittelu

Keskiviikkona ryhmämme käsitteli vielä kaikkia kehitettyjä ideoita, hyödyntäen The Value Proposition Canvas-pohjaa ja keskusteli idean yhteensopivuudesta Kauppakeskusyhdistyksen tarpeeseen. Ryhmämme sijoitti ideat VPC-mallin mukaiseen kohtaan (kuva 6). Ryhmässä päätimme muokata tai yhdistellä ideoita, mikäli ne eivät selkeästi sopineet tiettyyn VPC-mallin mukaiseen kategoriaan. VPC-malliin ryhmämme kirjoitti ainoastaan ideat, jotka toisivat arvoa annettuun Design Sprint - haasteeseen.

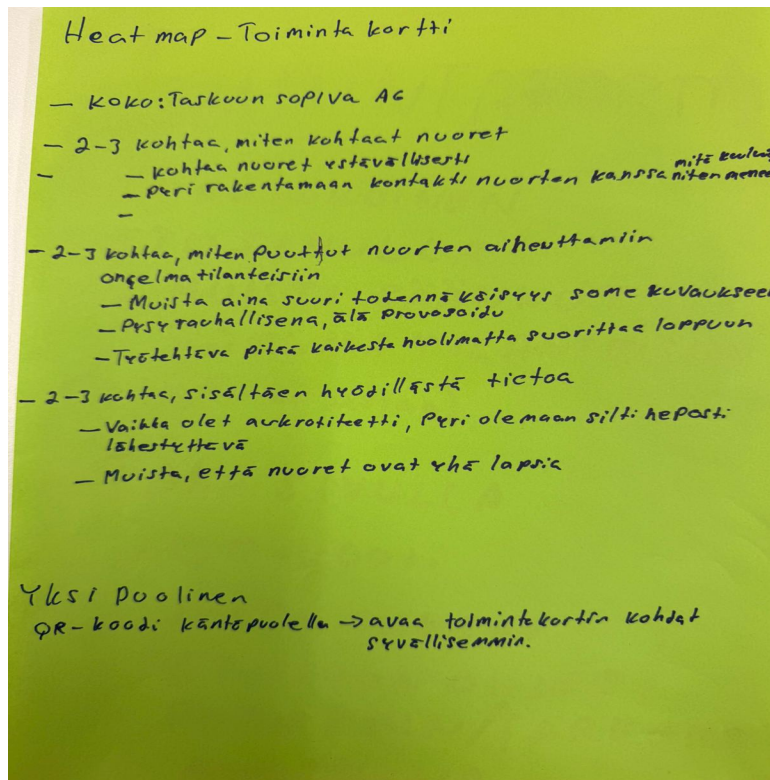


Kuva 6: Ideointi mahdollisista tuotoksista

Ryhmiteltyämme ideat, aloimme tarkastelemaan niitä kriittisesti. Ryhmämme vertaili yksityiskohtaisesti, mitkä ratkaisut olisivat kaikista vaikuttavimpia toimeksiantajan kannalta. Erityisesti ryhmämme keskittyi siihen, mitkä ideat vähentäisivät toimeksiantajan kipupisteitä ja toisivat eniten hyötyä toimeksiantajalle. Lopuksi valitsimme vahvimmat ideat jatkokehitykseen ja varmistimme, että ideat vastasivat toimeksiantajan tarpeita sekä liiketoiminnan tavoitteita.

Keskiviikon toinen tehtävä oli Heat map - menetelmä, jossa ryhmämme valitsi prototyypiksi toimintakortin ja siihen liittyvän tietopankin. Toimintakortin ja tietopankin tarkoituksena on auttaa järjestyksenalvoja kohtaamaan nuoria kauppakeskusympäristössä. Aloitimme hahmottamaan, mitä tietoa halusimme toimintakortin sisältävän. Keskustelimme ryhmässämme myös toimintakortin koosta, jotta järjestyksenalvojat pystyisivät kantamaan sitä helposti mukanaan. Ryhmämme päätti yksimielisesti, että toimintakortin tulisi olla A6-kokoinen ja näin ollen taskuun mahtuva. Kaikki ryhmän jäsenet olivat tyytyväisiä valitsemamme aiheeseen ja olimme ryhmänä luottavaisia aiheen tuottamaan hyötyyn kauppakeskuksen kokonaisuutensa turvallisuuden kannalta.

Ryhmämme rajasi toimintakortin toimintaohjeet määrällisesti kuudesta yhdeksään toimintaohjeeseen. Päätimme jakaa toimintaohjeet kolmeen eri kategoriaan: Miten kohdata nuoret, Miten puuttua nuorten aiheuttamiin ongelmatilanteisiin ja Hyödyllistä tietoa. Olimme yksimielisiä siitä, että jokaiseen kategoriaan kirjoitettiin kahdesta kolmeen toimintaohjetekstiä (kuva 7). Ryhmämme arvioi, että toimintakortti itsessään toimii muistilistana ja päätimme että toimintakortin etupuolelle sijoitetaan myös QR-koodi. QR-koodin kautta järjestyksenvalvojat pääsevät tietopankkiin, jossa toimintaohjeiden otsikoiden alta aukeaa laajempi tietopohja kyseisestä aiheesta.



Kuva 7: Heat map - toimintakortti

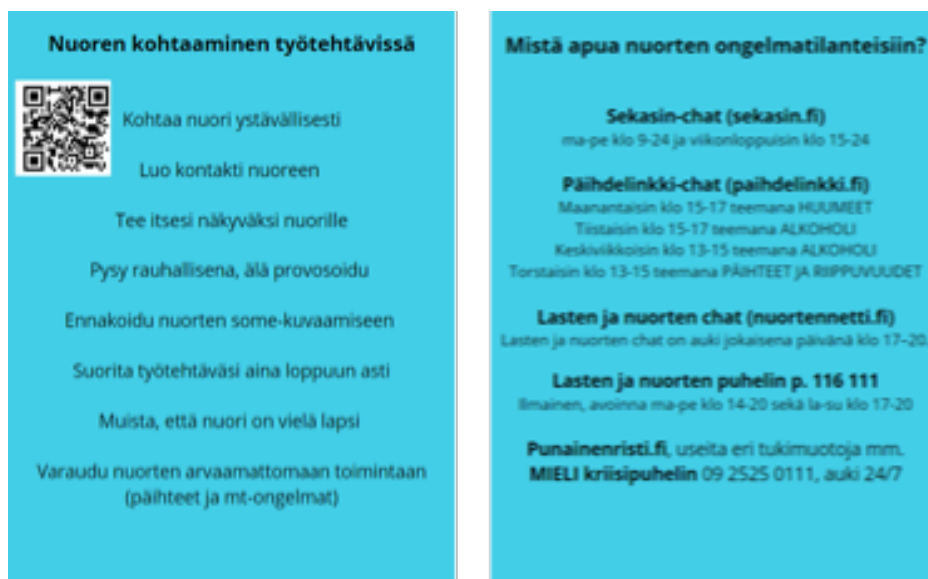
Muiden ryhmien antamassa palautteessa nousi yksi tärkeä ajatus esiin: toimintakortin toiselle puolelle voisimme kerätä nuorille suunnattujen tukijärjestöjen yhteystietoja. Järjestyksenvalvojan olisi helppo tarkistaa tarvittaessa toimintakortissa olevat yhteystiedot ja välittää ne apua tarvitsevalle nuorelle. Ryhmämme mielestä kehitysehdotus oli loistava, ja päätimme, että idea täytyisi sisällyttää toimintakorttiin.

Ryhmämme sai hahmoteltua toimintakortin alustavan sisällön, kortin koon ja QR-koodilla toimivan linkin toimintakortin sekä tietopankin välille. Vertaispalautteessa annettu positiivinen palaute loi ryhmään uskoa, että valitsemamme idea on toteuttamiskelpoinen ja tarpeellinen. Saimme myös vahvistuksen siitä, että teimme oikean päätöksen tulevan prototyypin aiheesta. Vertaispalautteessa nousi esiin myös mahdollisuus lisätä nuorille suunnattujen tukijärjestöjen

yhteystietoja. Vertaispalautteen jälkeen, ryhmä päätti lisätä nuorille suunnattujen tukijärjestöjen yhteystietoja toimintakortin kääntöpuolelle.

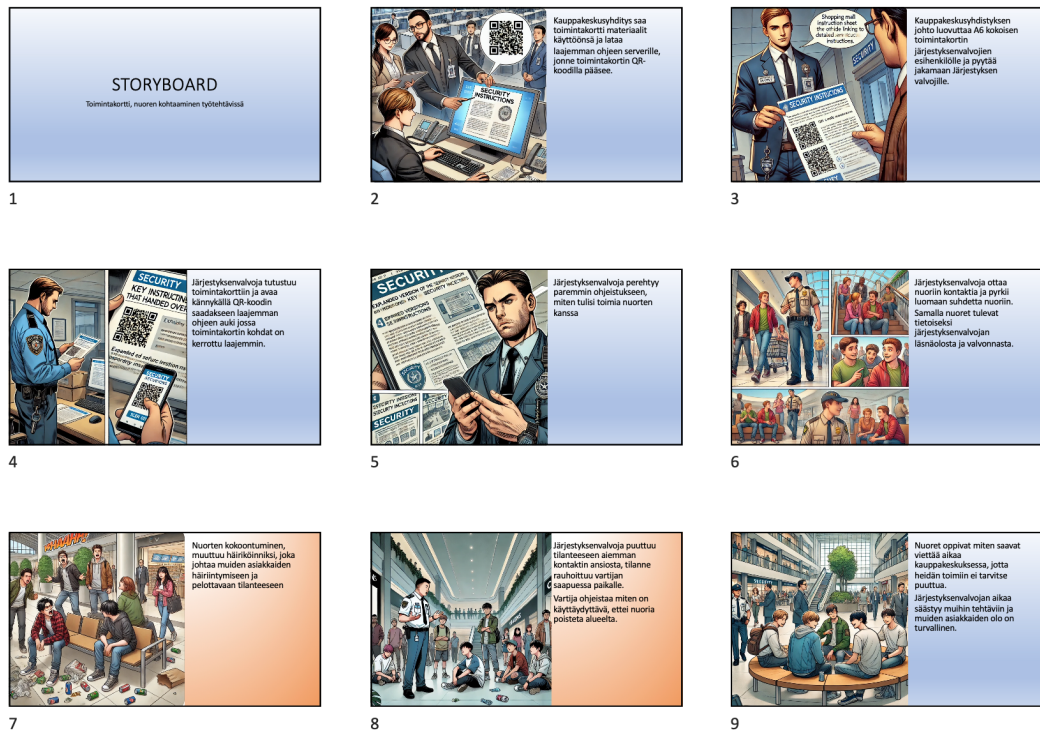
4.4 Torstain tulos: Prototyypin rakentaminen

Torstain tuloksena ryhmämme sai toimintakortin prototyypin valmiiksi (kuva 8). Saimme päätettyä toimintakortin tärkeimmät muistisäännöt järjestyksenvalvojan kohtaamistilanteisiin nuorten kanssa kauppakeskuksessa. Aamupäivän aikana ryhmämme onnistui konkretisoimaan ideamme toimintakortista ja kehittämään toimintakortille selkeän visuaalisen ilmeen ja rakenteen. Toimintakortin visuaalista ulkomuotoa muokatessamme, ryhmämme kokeili useita eri värien ja tekstien yhdistelmiä. Valitsimme neutraalin sinisen värin toimintakortin väriksi, jossa teksti erottui hyvin toimintakortista. Päätimme sijoittaa QR-koodin samalle puolelle toimintaohjeiden kanssa. Toimintakortin toiselle puolelle keräsimme nuorille suunnattujen tukijärjestöjen yhteystietoja. Ryhmämme loi konkreettisen toimintakortin tulostamalla toimintakortin paperille, liimaamalla puolet yhteen ja laminoimalla valmiin toimintakortin.



Kuva 8: Toimintakortti

Lisäksi ryhmämme kehitti tekoälyä hyödyntäen Storyboardin (kuva 9), jossa on otsikkodian lisäksi yhteensä kahdeksan diaa. Storyboardin avulla ryhmän oli tarkoitus havainnollistaa toimintakortin käytännön merkitystä ja tukea toimintakortin käyttöönottoa järjestyksenvalvojen keskuudessa. Storyboardin tarina alkaa siitä, kun kauppakeskus saa tuottamamme materiaalin käyttöönsä. Storyboardin kerronta jatkuu toimintakortin saattamisesta järjestyksenvalvojan tietoon ja järjestyksenvalvojan perehtymisestä toimintakorttiin sekä tietopankkiin. Storyboardin kerronta päättyy järjestyksenvalvojan ottaessa kontaktia nuoriin, häiriötilanteen syntymiseen sekä dioihin, joissa järjestyksenvalvoja saa tilanteen rauhoittumaan ja kauppakeskusympäristön turvallisuustilanne muuttuu paremmaksi.



Kuva 9: Storyboard

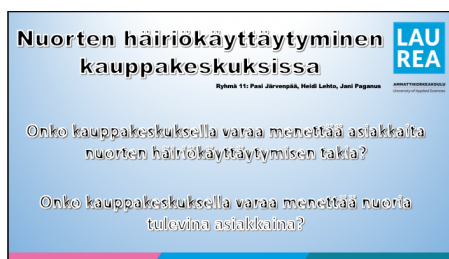
Aloitimme myös tietoperustan kokoamisen tietopankin materiaalin luomiseksi. Vertaisarvioinnissa ryhmämme esitteli toimintakortin ja Storyboardin toiselle ryhmälle. Esittelymme vahvasti aihevalintaamme prototyypiksi ja saamassamme palautteesta nähtiin hyvänä ryhmän tekemä viimeisin lisäys nuorille suunnatuista tukijärjestöjen yhteystiedoista.

4.5 Perjantain tulos: Testaus ja palaute

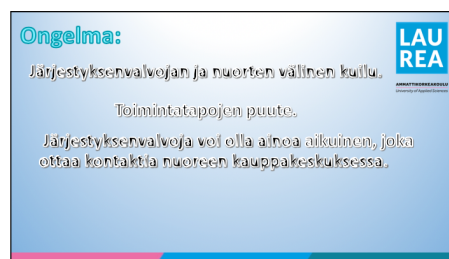
Design Sprintin viimeinen päivä aloitettiin pienryhmien sekoittamisella ja opinnäytetyöryhmästä yksi jäsen esitteli ryhmämme suunnitteleman prototyypin toisille opiskelijoille. Ryhmämme esityksen jälkeen saama palaute prototyypistä oli hyvin positiivista ja toimintakortti nähtiin toimivaksi sekä tarpeelliseksi. Palautteen mukaan järjestyksenvalvojille tehdystä toimintakortin muistisäännöistä nähtiin olevan suuri hyöty ja muistisääntöjen oletettiin herättävän järjestyksenvalvojissa perehtyneempää ajattelua nuorison kohtaamisesta. Saamassamme palautteesta tietopankki nähtiin tarpeellisena lisänä toimintakortille, vaikkakin prototyypin esittelyvaiheessa oli vasta nähtävissä suunnittelemamme otsikot tietopankille sekä hahmotelmamme tulevasta sisällöstä. Palautteen mukaan tietopankki mahdollistaa järjestyksenvalvojille mahdollisuuden syventyä aihepiiriin.

Perjantaiamun toinen tehtävä oli luoda PowerPoint-esitys, joka esitettäisiin iltopäivän pitchaus- tilaisuudessa. Ryhmämme sai hahmoteltua pitchauksen rungon valkotaululle (kuva 9). Tämän jälkeen aloimme valmistamaan esitysmateriaalia.

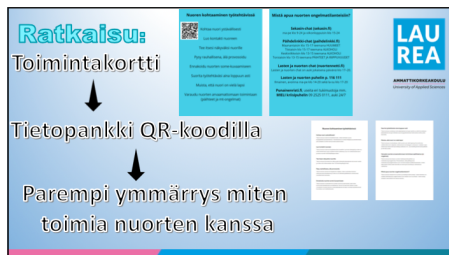
PowerPoint- esitys muodostui ytimekkääksi neljän dian pituiseksi diasarjaksi (kuva 10). Ensimmäisellä dialla oli koukku, jolla saatiin yleisö heräämään. Koukuksi ryhmä käytti lausepareja: ”Onko kauppakeskuksella varaa menettää asiakkaita nuorten häiriökäyttäytymisen takia” ja ”Onko kauppakeskuksella varaa menettää nuoria tulevina asiakkaina”. Toinen dia esitteli ongelman, eli nuorten ja järjestyksenvalvojen välisen kuilun sekä järjestyksenvalvoilta puuttuvat toimintamallin. Päätimme korostaa järjestyksenvalvojen ja nuorten välistä kuilua sekä ymmärryksen puutetta. Kolmannessa diassa ryhmämme esitteli ratkaisuehdotuksen, eli ryhmän kehittelemän prototyypin. Neljännessä diassa ryhmä halusi osoittaa miten kauppakeskuksen häiriötilanne saadaan muuttumaan rauhalliseksi prototyypin avulla.



1



2



3



4

Kuva 10: Pitchaus- esitys

Ryhmän pitch muodostui harjoituksissa noin kolmen minuutin mittaiseksi ja varsinaisessa esitystilanteessa pitchin pituus oli noin kolme minuuttia ja 20 sekuntia. Ryhmä oli varmistanut harjoittelemalla, että pitch ei tule kestämään yliaikaa, koska neljän minuutin kohdalla opettajat olisivat lopettaneet pitchin. Pitch- esityksen jälkeen ryhmä sai viisi palautelomaketta toimeksiantajan edustajilta sekä 35 palautelomaketta muilta ryhmiltä. Ryhmä päätti, että palautelomakkeisiin ei perehdytä enää Design Sprint -viikon aikana vaan niitä tarkastellaan seuraavalla viikolla. Ryhmä piti palautelomakkeita erityisen tärkeänä prototyypin kehittämiseksi valmiiksi lopputuotteeksi.

Lisäksi toimeksiantajien edustajat esittivät tarkentavia kysymyksiä esityksestä ja toivat esille omia näkökulmiansa tuotteen toimivuudesta ja tarpeellisuudesta. Palautteessa nousi esiin jo isoissa kauppakeskuksissa oleva Noja- toiminta, jossa keskitytään juuri nuorten huomioimiseen järjestyksenvalvojen toiminnasta. Toimeksiantajat näkivät prototyypimme erittäin

hyödylliseksi järjestyksenvartijoille, joilla ei ole Noja- koulutusta. Ryhmämme päätti jatkaa prototyypin kehittämistä valmiiksi lopputuotteeksi. Kehittämiseen vaikutti toimeksiantajan edustajien sekä muiden esitystä seuranneiden pienryhmien kirjalliset palautteet. Näitä ryhmämme pääsi analysoimaan syvällisemmin vasta Design Sprint-viikon päätyttyä.

4.6 Lopputuote: Toimintakortti kauppakeskusten järjestyksenvalvojille

Opinnäytetyön lopputuloksena syntynyt toimintakortti on käytännönläheinen työkalu, joka tukee kauppakeskusten järjestyksenvalvoja nuorten kohtaamistilanteissa. Toimintakorttiin (liite 1) on koottu kaikki keskeinen tieto, jonka avulla järjestyksenvalvojat voivat tehokkaasti ja ammattimaisesti ennaltaehkäistä ja hallita nuorten aiheuttamia häiriötilanteita. Toimeksiantajien antaman palautteen perusteella toimintakortin sisältö todettiin kattavaksi ja selkeäksi jo esitellyn prototyypin mukaisessa muodossa, joten siihen ei tehty enää muutoksia. Toimintakortti tarjoaa helposti omaksuttavat muistisäännöt ja konkreettiset toimintamallit, joita voidaan hyödyntää päivittäisessä työssä nuorten kanssa.

Toimintakortin kolme ensimmäistä muistisääntöä koskettavat kontaktin ottamiseen nuoriin. Kontaktin ottaminen on tärkeimpiä ohjeita järjestyksenvalvojalle, jotta vuorovaikutustilanteet sujuisivat ongelmitta kauppakeskusympäristössä. Kolme seuraavaa muistisääntöä keskittyvät järjestyksenvalvojan työtehtävien ammattimaiseen suorittamiseen. Toimintakortin kaksi viimeistä muistisääntöä muistuttavat kohdehenkilöiden olevan vielä lapsia ja heidän toimintansa saattaa yllättää verrattuna aikuisen ihmisen käytökseen. Toimintakortin takapuolella on tärkeimmät nuorten ongelmatilanteissa auttavien tahojen yhteystiedot, joita järjestyksenvalvoja voi kertoa ongelmatilanteessa olevalle nuorelle.

Toimintakorttiin lisättiin QR-koodi, joka ohjaa käyttäjän tietopankkiin. Tietopankki on koottu työn teoreettiseen tietoperustaan pohjautuen ja siellä avataan tarkemmin toimintakorttiin sisältyvien muistisääntöjen taustat ja perusteet. Tietopankista (liite 2) järjestyksenvalvojat saavat syvempää ymmärrystä nuorten käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä sekä keinoista, joilla vuorovaikutustilanteita voidaan rakentaa turvallisella ja kunnioittavalla tavalla. Tietopankin kokoaminen mahdollistaa toimintaohjeiden päivittämisen ja laajentamisen tulevaisuudessa tarpeiden muuttuessa, mikä varmistaa työkalun ajantasaisuuden ja käytännön hyödyn jatkossakin.

5 Pohdinta

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kehittää käytännönläheisiä toimintaohjeita järjestyksenvalvojille nuorten häiriökäyttäytymisen hallitsemiseksi kauppakeskusympäristössä. Opinnäytetyömme tuloksena syntyi selkeä ja käytännönläheinen toimintakortti kauppakeskusten järjestyksenvalvojille. Kortti tarjoaa ohjeistusta erityisesti nuorten kohtaamiseen ja häiriötilanteiden ennaltaehkäisyyn, joka oli työn alkuperäinen tavoite.

Tulosten tarkastelussa on huomattava, että kehitetyt toimintamallit perustuvat ensisijaisesti Design Sprint -menetelmän aikana kerättyyn aineistoon ja käytännön testaukseen. Menetelmän rajallisuus saattaa vaikuttaa tulosten syvällisempään yleistettävyyteen, ja tulosten vahvistamiseksi tarvittaisiin pitkäaikaisempaa seurantaa. Työmme luotettavuutta lisää laaja ja monipuolinen tietoperusta, jota on verrattu useaan eri lähteeseen.

Toimintakortti on helppokäyttöinen ja soveltuu suoraan kauppakeskusten järjestyksenvalvojien koulutukseen ja perehdytykseen. Käytännön sovellettavuutta tukee ohjeiden selkeä ja ytimekäs muotoilu sekä tietopankissa laajemmin avattu ohjeiden sisältö. Työn tulokset voivat toimia pohjana myös laajemmalle koulutuskokonaisuudelle ja järjestyksenvalvojien osaamisen kehittämiseksi.

Toimintakortin käytännön sovellettavuuden arvioinnissa on tärkeää huomioida järjestyksenvalvojien tulevat kokemukset ja palaute. Järjestyksenvalvojien kokemusten perusteella voidaan jatkossa kehittää toimintakorttia edelleen ja mahdollisesti laajentaa sen sisältöä kattamaan myös muut asiakasryhmät.

Jatkotutkimusaiheena olisi hyödyllistä tutkia toimintakortin pitkäaikaisia vaikutuksia nuorten ja järjestyksenvalvojien väliseen vuorovaikutukseen. Lisäksi nuorten näkökulman huomioiminen voisi tarjota uutta tietoa siitä, miten heidän käyttäytymiseensä voidaan vaikuttaa positiivisesti. Myös digitaalisten työkalujen hyödyntäminen vuorovaikutuksen tukena ansaitsisi lisätutkimusta. Olisi myös kiinnostavaa selvittää, miten järjestyksenvalvojien vuorovaikutus vaikuttaa pitkällä aikavälillä turvallisuuteen ja kauppakeskusten asiakaskokemukseen.

Opinnäytetyössämme saavutimme tavoitteet, ja toimintakortti tarjoaa konkreettisen työkalun järjestyksenvalvojien ja nuorten välisen vuorovaikutuksen parantamiseen. Työmme aikana ilmeni, että luottamuksen rakentaminen ja keskusteleva lähestymistapa ovat keskeisiä häiriötilanteiden ehkäisyssä. Design Sprint -menetelmä osoittautui toimivaksi kehittämisprosessiksi, mutta sen aikana saatuja tuloksia tulisi täydentää pitkäaikaisilla havainnoilla ja seurantatutkimuksilla.

Työmme osoittaa, että järjestyksenvalvojien roolia nuorten turvallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisessa voidaan kehittää merkittävästi kohdennetulla koulutuksella ja selkeillä

toimintamalleilla. Työn aikana syntyi lisäksi uusia ideoita, kuten nuorille suunnattujen turvallisuuskampanjoiden luominen ja järjestyksenvalvojien jatkuvan koulutuksen kehittäminen. Jatkossa olisi tärkeää seurata toimintamallin käytännön vaikutuksia ja hyödyntää saatuja kokemuksia turvallisuustoiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Lähteet

Ariel, B., Bland, M. & Sutherland, A. 2017. Lowering the threshold of kemdeterrence –Testing the effect of private security agents in public spaces on crime: A randomized controlled trial in a mass transit system. Viitattu 6.2.2025. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5718484/pdf/pone.0187392.pdf>

B2B International 2025. What is the Value Proposition Canvas. Viitattu 29.1.2025. <https://www.b2binternational.com/research/methods/faq/what-is-the-value-proposition-canvas/>

Benjamin, S. & Vallinkoski, K. 2021. Huolena radikalisoituminen: Opas nuorten kanssa työskenteleville. Viitattu 12.2.2025. <http://hdl.handle.net/10138/328548>

Braga, A., Welsh, B. & Schnell, C. 2015. Can Policing Disorder Reduce Crime? A Systematic Review and Meta-analysis. Viitattu 6.2.2025. <https://doi.org/10.1177/0022427815576576>

Canva 2024. Kaikille sopiva visuaalinen ohjelmakokoelma. Viitattu 30.1.2025. https://www.canva.com/fi_fi/

de Bono, E. 1999. Six Thinking Hats. Englanti: Clays Ltd,St.

Ervasti, E. & Turunen, J. 2020. Pitch! Innostavan tiivistämisen taito. Helsinki: Kustantamo S&S.

Fabbri, M. & Klick, J. 2020. The ineffectiveness of ‘observe and report’ patrols on crime. Viitattu 6.2.2025. <https://www.law.upenn.edu/live/files/11580-65irle105972pdf>

Garcia-Nieto, M., Ramon-Jeronimo, J., Florez-Lopez, R. 2025. Effectiveness of Customer Relationship Management in Shopping Malls. 2025. Mall-Retailer Collaboration Empirics. Viitattu 7.2.2025. <https://www.proquest.com/central/docview/3159155267/fulltextPDF/2C7E382C1EAD4CB9PQ?accountid=12003&source-type=Scholarly%20Journals>

Haikkola, L. & Hästbacka, N. 2019. Kuka vastaa nuorten rikoksiin: Ammattilaisten, nuorten ja kustannusten näkökulmia palveluihin. Viitattu 13.2.2025. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-737-6>

Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia - Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia - Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

HE 22/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityisistä turvallisuuspalveluista sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 1.2.2025. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140022>

Heinonen, J., Airaskorpi, A., Hallikas, J., Kojo J., Suokas T. & Tuhkanen T. 2010. Turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat tekijät ja kauppakeskuksen kilpailukyky. Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky. Viitattu 16.2.2025. <https://epub.lib.aalto.fi/pdf/hseot-her/b119.pdf>

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Prima.

- Häkli, J., Kallio, K. P. & Korkiamäki, R. (toim.) 2015. Myönteinen tunnistaminen. Nuorisotutkimusseura Ry. Nuorisotutkimusverkosto. Viitattu 11.2.2025. <https://edition.fi/nuorisotutkimusseura/catalog/book/968>
- Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali 2018: perus- ja kertauskoulutuksiin. Viitattu 5.2.2025. https://www.yritysturvallisuus.fi/hscms/uploads/pdf/69526_JARJESTYKSENVALVOJAN_KOULUTUSMATERIAALI_2018_paivitys.pdf
- Järveläinen, E. 2016. Kivistön kauppakeskuksen ja kaupunkikeskuksen nuorisotyö (Kike) -hanke: Loppuraportti. Viitattu 13.2.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-428-6>
- Järvinen, R. 2010. Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky. Viitattu 7.2.2025. <https://epub.lib.aalto.fi/pdf/hseother/b119.pdf>
- Kempinen, P. 2000. Lasten ja nuorten tunne-elämän häiriöt. Vantaa: Kannustusvalmennus P. & K.
- Kiuru, N. 2023. Nuoruus. Teoksessa Ihmisen psykologinen kehitys. Pulkkinen, L., Ahonen, T. & Ruopila, I. (toim.) E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kivivuori, J., Aaltonen, M., Näsi, M., Suonpää, K. & Danielsson, P. 2018. Kriminologia: Rikollisuus ja kontrolli muuttuvassa yhteiskunnassa. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Knapp, J., Zeratsky, J. & Kowitz, B. 2016. Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days. Lontoo: Transworld Publishers.
- Kostamo P., Airaksinen T. & Vilkkä H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. E-kirja. Helsinki: Art House.
- Käypä hoito 2025. Käytöshäiriöt ja ADHD. Viitattu 19.02.2025. <https://www.kaypa-hoito.fi/nix00968>
- Laki nuoren rikoksesta epäillyn tilanteen selvittämisestä (633/2010).
- Lampela, P. & Saarikkomäki, E. 2019. Nuorten kohtaaminen kauppakeskuksissa: Onnistumisia ja haasteita järjestyksenvalvojien näkökulmasta. Nuorisotutkimus 37 (2019):3-4. Viitattu 20.2.2025. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021042822855>
- Laurea, Design Sprint -menetelmän avulla ratkotaan isoja ongelmia nopeasti. Viitattu 27.1.2024. <https://journal.laurea.fi/design-sprint-menetelma-avulla-ratkotaan-isoja-ongelmia-nopeasti/#1809672e>
- Marjamäki, E. 2024. Seitsemän vinkkiä nuoria kohtaaville aikuisille. Mieli 11/2024. Viitattu 11.2.2025. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/lapset-ja-nuoret/mielenterveys-nuorisotyossa/seitsemän-vinkkiä-nuoria-kohtaaville-aikuisille/>
- Microsoft 2025. Microsoft PowerPoint. Viitattu 31.1.2025. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/powerpoint>
- Mielenterveyden keskusliitto 2025. Neuropsykiatriset haasteet (Nepsy). Viitattu 19.2.2025 <https://mtkl.fi/tieto-ja-tutkimus/haastavia-elamantilanteita/nepsy/>
- Miro 2024. Viitattu 27.1.2025. <https://miro.com/fi/>
- MLL 2024. Nuorten mediankäytön kysely 2024. Viitattu 13.2.2025. https://cdn.mll.fi/prod/2024/02/05161921/nuorten_mediankayton_kysely_2024_a4.pdf

- MLL 2025. Nuoren aivojen kehitys. Viitattu 15.2.2025. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/12-15-v/nuoren-aivojen-kehitys/>
- Nivala, E. & Ryyänen, S. 2024. Sosiaalipedagogiikka: Kohti inhimillistä yhteiskuntaa ja kestävä elämää. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Nuorisolaki 1285/2016.
- Nuorten palvelu ry 2025. Viitattu 6.2.2025. <https://nuortenpalvelu.fi/noja-nuorten-oma-jarjestyksenvalvoja/>
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2015. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-Kirja. 3.-4.painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Paasonen, J. 2016. Yksityisen turvallisuusalan sääntelyn toimivuus - empiirisiä oikeustutkimuksia yksityisestä turvallisuudesta. Mikkeli: Suomen turvallisuusosaaminen.
- Peterson, E. & Urban, A. 2022. Socializing at the shopping mall: A review of literature to reassess the social value of the American mall. Viitattu 7.2.2025. <https://doi.org/10.14713/arestyrurj.v1i4.211>
- Pohjolainen, M. & Valle, S. 2023. Ostaritutkimuksia/ Shopping Mall Investigations. Helsinki: Taideyliopiston kuvataideakatemia.
- Poliisi 2024a. Nuorisorikollisuus: Taktinen teema-analyysi-määritelmät, tilannekuva ja toimintamallit. Viitattu 5.2.2025. <https://poliisi.fi/documents/25235045/31329635/32433045-Nuorisorikollisuus-teema-analyysi-web.pdf/2c2c3b8a-9487-22a0-cb89-6a9c466869b0/32433045-Nuorisorikollisuus-teema-analyysi-web.pdf?t=1712736269753>
- Poliisi 2024b. Poliisin tietoon on kuluneella viikolla tullut epäonnistuneita puhelinkauppoja ja huonoa käytöstä kauppakeskuksissa. Viitattu 16.2.2025. <https://poliisi.fi/-/poliisin-tietoon-on-kuluneella-viikolla-tullut-epaonnistuneita-puhelinkauppoja-ja-huonoa-kaytosta-kauppakeskuksissa>
- PRH 2025. Patentti- ja rekisterihallitus: tavaramerkkitietopalvelu. Viitattu 12.2.2025. <https://tavaramerkkitietopalvelu.prh.fi/fi/trademark/T201952210/275962/>
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2014. Haastavat asiakastilanteet väkivalta työssä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri teoria ja arviointi. Viitattu 16.2.2026. <https://publications.vtt.fi/pdf/publications/2008/P700.pdf>
- Rikoslaki 39/1889.
- Saarikkomäki, E. & Lampela, P. 2021. Improving private security-youth relations in quasi-public spaces: control, care, cooperation. Viitattu 1.2.2025. <https://doi.org/10.1080/01924036.2021.1899000>
- SFS 31000. 2018. Riskienhallinta. Helsinki: Suomen Standardit ry.
- Sinkkonen, J. & Korhonen, L. 2015. Pulassa lapsen kanssa. Helsinki: Duodecim.

Sinkkonen, J. 2012. Nuoruusikä. Miten lapsesta tulee nuori aikuinen. Helsinki: Werner Söderström.

Sisäministeriön asetus vartijan ja järjestyksenvalvojan koulutuksesta ja voimankäyttövälineiden koulutuksesta sekä turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan vastaavan hoitajan koulutuksesta 878/2016.

Soitamo, L. & Saarikkomäki, E. 2024. Yksityisen turvallisuusalan toimijoiden käsityksiä toimintakentästään julkisen ja yksityisen vallan rajapinnoilla. Kriminologia, 4(1), 22-37. Viitattu 11.2.2025. <https://doi.org/10.54332/krim.143633>

Suomen kauppakeskusyhdistys 2005. Kauppakeskusten turvallisuusjohtamisen-projekti. Viitattu 8.2.2025. <https://www.kauppakeskusyhdistys.fi/media/turvallisuusjohtaminen/kauppakeskusten-turvallisuusjohtaminen-projektiraportti-2005.pdf>

Suomen kauppakeskusyhdistys 2024. Kauppakeskukset 2024. Viitattu 5.2.2025. https://www.kauppakeskusyhdistys.fi/media/kauppakeskusyhdistys_julkaisu2024_110424.pdf

Suomen kauppakeskusyhdistys 2025. Yhdistyksen esittely: Suomen kauppakeskusyhdistys ry. Viitattu 5.2.2025. <https://www.kauppakeskusyhdistys.fi/yhdistyksen-esittely.html>

Suomen perustuslaki 731/1999.

Taponen, J. 2023. Poliisin vaikuttavuus: suoritteiden laskennasta vaikuttavuuden tutkimukseen. Viitattu 6.2.2025. <https://doi.org/10.54332/krim.138659>

THL 2023a. Kouluterveyskysely 2023: Lapsia ja nuoria kuormittavat monet tekijät - selkeät arkirutiinit ja ajoissa saatu apu on tärkeää. Viitattu 5.2.2025. <https://thl.fi/-/kouluterveyskysely-2023-lapsia-ja-nuoria-kuormittavat-monet-tekijat-selkeat-arkirutiinit-ja-ajoissa-saatu-apu-on-tarkeaa?redirect=%252Ffi%252F>

THL 2023b. Päihdetilastollinen vuosikirja, alkoholit ja huumeet. Viitattu 1.2.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-204-4>

THL 2023c. Nuorten mielenterveyshäiriöt. Viitattu 29.1.2025. <https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot>

Työturvallisuuskeskus 2025a. Viitattu 7.2.2025. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/toimialakohdistusta-tietoa/kaupan-ala/>

Työturvallisuuskeskus 2025b. Sosiaalisen median työkäyttö, työsuojelunäkökulma. Viitattu 10.2.2025. <https://tyoturva.fi/julkaisu/sosiaalisen-median-tyokaytto-tyosuojelunakokulma/>

UN 2024. UN Global issues, Youth. Viitattu 29.1.2025. <https://www.un.org/en/global-issues/youth>

Viljamaa, J. 2017. Mitä minä teen tämän teinin kanssa. Helsinki: Minervakustannus.

Chat-GPT:tä on hyödynnetty tämän opinnäytetyön englanninkielisen osion kieliasun muokkamiseen sekä storyboardin kuvien luomiseen.

Kuviot

Kuvio 1: Design Sprint prosessi (Knapp ym. 2016, 17).....	20
---	----

Kuvat

Kuva 1: Pitchaus esityksen suunnitelu	26
Kuva 2: Aivoriihen tuotoksia	28
Kuva 3: Ajatuskartta.....	29
Kuva 4: Uudet ideat post-it lapuilla.....	30
Kuva 5: Jatkokehitettyt ideat	31
Kuva 6: Ideointi mahdollisista tuotoksista	32
Kuva 7: Heat map - toimintakortti	33
Kuva 8: Toimintakortti	34
Kuva 9: Storyboard.....	35
Kuva 10: Pitchaus- esitys	36

Liitteet

Liite 1: Toimintakortti etupuoli	46
Liite 2: Toimintakortti takapuoli	47
Liite 3: Tietopankki.....	48

Liite 1: Toimintakortti etupuoli

Nuoren kohtaaminen työtehtävissä



Kohtaa nuori ystävällisesti

Luo kontakti nuoreen

Tee itsesi näkyväksi nuorille

Pysy rauhallisena, älä provosoidu

Ennakoidu nuorten some-kuvaamiseen

Suorita työtehtäväsi aina loppuun asti

Muista, että nuori on vielä lapsi

Varaudu nuorten arvaamattomaan toimintaan
(päihteet ja mt-ongelmat)

Mistä apua nuorten ongelmatilanteisiin?

Sekasin-chat (sekasin.fi)

ma-pe klo 9-24 ja viikonloppuisin klo 15-24

Päihdelinkki-chat (paihdelinkki.fi)

Maanantaisin klo 15-17 teemana HUUMEET

Tiistaisin klo 15-17 teemana ALKOHOLI

Keskiviikkoisin klo 13-15 teemana ALKOHOLI

Torstaisin klo 13-15 teemana PÄIHTEET JA RIIPPUVUUDET

Lasten ja nuorten chat (nuortennetti.fi)

Lasten ja nuorten chat on auki jokaisena päivänä klo 17-20.

Lasten ja nuorten puhelin p. 116 111

Ilmainen, avoinna ma-pe klo 14-20 sekä la-su klo 17-20

Punainenristi.fi, useita eri tukimuotoja mm.

MIELI kriisipuhelin 09 2525 0111, auki 24/7

Liite 3: Tietopankki

Tietopankki, nuoren kohtaaminen työtehtävissä

Nuorten kohtaaminen kauppakeskusympäristössä on tärkeä osa järjestyksenvalvojan työtä. Nuorten kanssa kohdatessa tarvitaan ymmärrystä heidän käyttäytymisestään, kehitysvaiheistaan ja vuorovaikutustavoistaan. Nuoret saattavat reagoida aikuisten ohjaukseen odottamattomilla tavoilla, mikä tekee järjestyksenvalvojan ammatillisesta ja empaattisesta suhtautumisesta entistä tärkeämpää. Nuorten kehitykseen vaikuttavat monet tekijät, kuten perhe, koulu, ystävyysuhteet ja yhteiskunnalliset muutokset. Nuoren kohtaaminen vaatii järjestyksenvalvojalta herkkyyttä ja ymmärrystä, sillä nuorten käyttäytyminen on usein impulsiivista ja tunteisiin perustuvaa. Tämän tietopankin tarkoitus on tarjota käytännön ohjeita ja neuvoja, joiden avulla voidaan luoda turvallinen ja myönteinen ilmapiiri nuorten kohtaamiseen sekä nuorten aiheuttamien häiriötilanteiden hallintaan.

Kohtaa nuori ystävällisesti

Nuorten kohtaaminen kauppakeskusympäristössä vaatii järjestyksenvalvojalta tilannetajua ja empatiakykyä. Ystävällinen ja kunnioittava lähestymistapa auttaa ennaltaehkäisemään konflikteja ja luo turvallisen ilmapiirin. Nuori aistii herkästi aikuisen asenteen ja suhtautuu varauksella, jos kokee tulleen aliarvioiduksi. Ystävällinen tervehtiminen ja avoin kehonkieli luovat pohjan luottamukselle ja turvalliselle vuorovaikutukselle. Terveys- ja hyvinvointilaitoksen mukaan nuorten luottamuksen saavuttaminen vaatii johdonmukaista ja asiallista käytöstä sekä kykyä asettua nuoren asemaan.

Luo kontakti nuoreen

Kontaktin luominen nuoreen on tärkeä osa luottamuksen rakentamista. Kun kontakti on syntynyt, nuori suhtautuu järjestyksenvalvojaan avoimemmin, ja mahdollisissa häiriötilanteissa vuorovaikutus sujuu helpommin. Kontaktin luomisessa on tärkeää käyttää avointa ja ystävällistä kehonkieltä sekä selkeää, asiallista viestintää. Luonteva keskustelu ja vilpitön kiinnostus nuorten näkemyksiä kohtaan edistävät positiivista ja rakentavaa vuorovaikutusta.

Huumorin käyttö voi olla tehokas keino jännitteiden lieventämiseksi ja kontaktin luomisessa. Huumorin tulee kuitenkin olla tilannetajuista ja kunnioittavaa. Rikoslaisa kerrotaan, että toisen nöyryyttäminen tai pilkkaaminen voi aiheuttaa vastareaktion, joten huumoria ei pidä käyttää provosoivasti tai nuorta alentavasti. Oikein käytettynä huumori voi toimia luontevana sillanrakentajana ja luoda rennomman ilmapiirin. Huumori auttaa myös purkamaan jännitteitä

ja voi estää tilanteen eskaloitumisen, kunhan sen käyttö perustuu nuoren kunnioittamiseen ja tilanteen arviointiin.

Tee itsesi näkyväksi nuorille

Järjestyksenvalvojan näkyvyys on yksi tehokkaimmista ennaltaehkäisevistä keinoista häiriökäyttäytymisen vähentämiseksi. Aktiivinen ja positiivinen läsnäolo auttaa nuoria ymmärtämään, että heistä välitetään ja heidän turvallisuudestaan huolehditaan. Näkyvyys ei tarkoita pelkästään fyysistä läsnäoloa, vaan myös osallistuvaa ja kiinnostunutta suhtautumista ympäristöön. Nuoret ovat tottuneet havainnoimaan ympäristöään, ja järjestyksenvalvojan läsnäolo voi ennaltaehkäistä konflikteja jo ennen niiden syntymistä. Säännöllinen ja ystävällinen vuorovaikutus nuorten kanssa vahvistaa luottamusta ja edistää myönteistä yhteistyötä.

Pysy rauhallisena, älä provosoidu

Konfliktitilanteissa rauhallinen ja ammatillinen käytös on avainasemassa. Provosoituminen voi pahentaa tilannetta ja johtaa tilanteen hallinnan menettämiseen. Nuoret saattavat tarkoituksella pyrkiä provosoimaan järjestyksenvalvojaa esimerkiksi somesisällön tuottamiseksi. Omien tunteiden hallinta ja tilanteeseen keskittyminen auttavat välttämään virheellisiä reaktioita. Hengitysharjoitukset ja rauhallinen, asiallinen puhetapa tukevat ammattimaista toimintaa. Rauhallinen ja johdonmukainen toiminta osoittaa, että järjestyksenvalvoja toimii oikeudenmukaisesti ja ammatillisesti.

Ennakoidu nuorten some-kuvaamiseen

Sosiaalisen median merkitys nuorten elämässä on kasvanut merkittävästi, ja somessa tapahtuva kuvaaminen on yleinen ilmiö. Perustuslain mukaan julkisella paikalla kuvaaminen on sallittua, mutta häiritsevä kuvaaminen voidaan estää, jos se vaarantaa turvallisuuden tai järjestyksen. Työtehtävää suorittaessa tulee muistaa, että someen päätyvä materiaali voi vaikuttaa yleiseen mielikuvaan järjestyksenvalvojien toiminnasta. Ammattimainen ja rauhallinen käytös on paras tapa estää negatiiviset vaikutukset. Nuoret saattavat käyttää somekuvaamista järjestyksenvalvojan toiminnan provosointiin, minkä vuoksi tilanteessa on tärkeää pysyä rauhallisena ja toimia johdonmukaisesti.

Suorita työtehtäväsi aina loppuun asti

Järjestyksenvalvojan tehtävän suorittaminen huolellisesti ja loppuun saakka on olennainen osa turvallisuuden ylläpitämistä. Puoliksi tehty työ voi aiheuttaa lisähäiriöitä tai vaaratilanteita. Järjestyksenvalvojan vastuualue kattaa koko tilanteen hallinnan alkuhetkistä sen päättämiseen saakka. Työn keskeyttäminen voi vaarantaa turvallisuuden ja antaa nuorille viestin, että sääntöjen rikkomisesta ei ole seurauksia. Työtehtävän loppuun saattaminen osoittaa vastuullisuutta ja ammatillista sitoutumista.

Muista, että nuori on vielä lapsi

Nuorten käyttäytymistä arvioitaessa on tärkeää muistaa heidän kehitysvaiheensa. Aivojen kehitys jatkuu pitkälle yli 20. ikävuoden, ja nuorten päätöksenteko- ja tunnesäätelytaidot eivät ole täysin kehittyneet. Tämä voi näkyä impulsiivisina tai harkitsemattomina tekoina. Järjestyksenvalvojan on tärkeää kohdata nuori ymmärtäväisesti ja kärsivällisesti. Nuorten käytös saattaa olla ristiriitaista, mikä vaatii aikuiselta pitkämielisyyttä ja ammattitaitoa. Empaattinen ja johdonmukainen käytös auttaa nuorta ymmärtämään tilanteen vakavuuden ja edistää yhteistyötä.

Varaudu nuorten arvaamattomaan toimintaan (päihteet ja mt-ongelmat)

Nuorten keskuudessa mielenterveysongelmat ja päihteidenkäyttö ovat lisääntyneet viime vuosina. Päihtynyt tai mielenterveysongelmainen nuori saattaa käyttäytyä arvaamattomasti, ja tällaisessa tilanteessa järjestyksenvalvojan on tärkeää pysyä rauhallisena ja arvioida tilanne nopeasti. Terveys- ja hyvinvointilaitoksen mukaan mielenterveyden ongelmat voivat ilmetä käytöshäiriöinä ja aggressiivisuutena. Ennakoiva asenne ja mahdollisten riskien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa lisäävät työturvallisuutta. Tietoa ja koulutusta näihin tilanteisiin on saatavilla eri organisaatioilta, ja työnantajan on hyvä huolehtia henkilöstön säännöllisestä koulutuksesta.

Mistä apua nuorten ongelmatilanteisiin?

Nuorten ongelmatilanteisiin on saatavilla monenlaisia tukipalveluita. Järjestyksenvalvojan ei ole tarkoitus ratkaista nuoren elämän haasteita, mutta hän voi ohjata nuoren avun piiriin.

Alla muutamia tahoja, joista nuori tai hänen läheisensä voivat saada apua:

- **Nuorisotyön palvelut:** Tarjoavat tukea ja ohjausta arjen haasteisiin ja auttavat nuorta löytämään turvallisia vapaa-ajanviettomahdollisuuksia. Nuorisotyöntekijät voivat ohjata nuoria harrastusten ja opiskelun pariin.
- **Mielenterveyspalvelut:** Tarjoavat keskusteluapua ja asiantuntijatuken nuorille, jotka kamppailevat mielenterveysongelmien, kuten ahdistuksen ja masennuksen, kanssa. Tukea on saatavilla niin etänä kuin paikan päällä tapahtuvissa tapaamisissa.
- **Poliisi ja lastensuojelu:** Auttavat vakavissa tilanteissa, kuten nuorten rikoksiin ja häiriökäyttäytymiseen liittyvissä asioissa. Lastensuojelu voi tarjota nuorelle ja hänen perheelleen tarvittavaa tukea ja apua.
- **Sekasin-chat (sekasin.fi):** Tarjoaa keskusteluapua nuorille, jotka kokevat ahdistusta, yksinäisyyttä tai muita mielenterveysongelmia. Sekasin-chatissa nuori voi nimettömänä keskustella koulutettujen ammattilaisten kanssa.
- **Päihdelinkki-chat (paihdelinkki.fi):** Tarjoaa tietoa ja tukea päihdeongelmien kanssa kamppaileville ja heidän läheisilleen. Chatissa voi keskustella asiantuntijoiden kanssa ja löytää tietoa eri päihteistä ja riippuvuuksista.
- **Lasten ja nuorten chat (nuortennetti.fi):** Tarjoaa nuorille matalan kynnyksen keskustelumahdollisuuden huoliensa jakamiseen. Chatissa voi puhua esimerkiksi yksinäisyydestä, kiusaamisesta ja perheongelmista.
- **Lasten ja nuorten puhelin (p. 116 111):** Tarjoaa keskustelutukea ja neuvontaa lapsille ja nuorille, jotka kaipaavat apua tai haluavat purkaa tunteitaan. Palvelu on ilmainen ja luottamuksellinen.
- **Punainen Risti (punainenristi.fi):** Tarjoaa kriisiapua ja tukea erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa. Punaisen Ristin kriisikeskukset tarjoavat apua niin nuorille kuin heidän läheisilleen.
- **MIELI kriisipuhelin (09 2525 0111):** Tarjoaa keskustelutukea mielenterveyden haasteisiin ympäri vuorokauden. MIELI ry:n koulutetut kriisityöntekijät tukevat akuutin kriisin keskellä olevia henkilöitä.

Lähteet:

HE 2014/22: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityisistä turvallisuuspalveluista.

Perustuslaki 731/1999.

Järjestyksenvalvontalaki 1085/2015.

Sinkkonen, J. 2012. Nuoruusikä: Miten lapsesta tulee nuori aikuinen.

Poliisi 2024. Nuorisorikollisuuden teema-analyysi.

Rikoslaki 39/1889.

THL 2023. Nuorten mielenterveyshäiriöt.

Saarikkomäki, E. & Lampela, P. 2021. Improving private security-youth relations.

Nuorisolaki 1285/2016.