

Yhteiset pelisäännöt antavat mahdollisuuden puuttua ongelmiin

Lahden kaupunginkirjastoon on laadittu Turvallisemman tilan periaatteet. Periaatteita on työstetty yhdessä kirjaston henkilökunnan, asiakkaiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, jotta ne palvelisivat mahdollisimman monia.

Turvallisemman tilan periaatteiden tavoitteena on luoda ympäristö, jossa kaikki voivat tuntea olonsa mukavaksi ja ilmaista itseään pelkäämättä syrjintää. Lahden kaupunginkirjaston turvallisemman tilan periaatteet ovat seuraavat:

- Kirjasto on kaikille.
 - Kaikki ovat tervetulleita kirjastoon ja kirjaston tapahtumiin.
- Kirjastossa saa olla rauhassa.
 - Kirjastossa kunnioitamme jokaisen yksityisyyttä ja omaa tilaa.
- Lähtökohtanamme on avoimuus.
 - Odotamme lähtökohtaisesti moninaisuutta.
- Kaikenlainen kiusaaminen, häirintä ja syrjintä on kirjastossa kielletty.
 - Kenenkään toiminta ei saa aiheuttaa toiselle turvattomuutta.
- Henkilökunta on kirjastossa asiakkaita varten.
 - Kysy apua – autamme mielellämme.
 - Kerro havainnoistasi – puutumme häiriötilanteisiin.

Uusia periaatteita käytiin läpi pääkirjastolla järjestetyssä Erätauko-keskustelussa maaliskuun 30. päivänä. Dialogiin osallistui 7 keskustelijaa.

Yhteinen kokemus oli se, että on tärkeää, että tällaiset periaatteet on laadittu ja että ne laitetaan kirjastoon esille kaikkien nähtäville. Toisaalta keskustelijat pohtivat, sitoutuvatko kaikki käyttäjät todella sääntöihin. Myös se mietityttää, millaisia keinoja henkilökunnalla on käytettävissä, jos periaatteita ei noudateta.

Selkeät ohjeet on luotu yhteistyössä käyttäjien kanssa

Keskustelijat kiittelivät periaatteita laajoiksi, mutta selkeiksi. Toki niiden sisältö aukesi paremmin, kun keskustelun ohjaaja selitti ne keskustelijoille yksittäisiä lauseita paremmin.

”Sitä ei voi tietenkään sanoa, lukeeko kaikki niitä tai kiinnostaako ne kaikkia. Mutta ne on asetettu normeiksi ja yleisiksi säännöiksi, joihin pitäisi pystyä luottamaan.”

”Me puhuttiin siitä, että tää on tosi helppolukuinen ja kirjoitettu ilman vaikeita sanamuotoja, joten kaikki pystyy ymmärtämään. Visuaalisesti myös hyvä, lyhyitä mutta ytimekkäitä lauseita.”

Keskustelijat nostivat esiin, että turvallisemman tilan periaatteissa korostuu henkinen turvallisuus, mutta myös konkreettiset asiat, kuten siisteys, lisäävät turvallisuutta. Kaikilla on miellyttävämpää, kun roskat laitetaan roskikseen eikä vessoissa tupakoida. Turvallisuutta lisää myös esteettömyys, kuten sopiva valaistus ja kulkemisen helppous.

Säännöt on tarkoitus laittaa esille suomen lisäksi myös englanniksi ja venäjäksi, mutta keskustelijat mieltivät, että lisäksi esimerkiksi arabiankieliset ohjeet voisivat olla tarpeelliset.

Keskustelijat olivat tyytyväisiä siihen, etteivät periaatteet ole pelkästään henkilökunnan keskenään päättämiä, vaan niiden laadinnassa on kuunneltu asiakkaita ja erikseen vielä hakeuduttu niiden pariin, joilla

on aiheesta kokemuksia ja paljon sanottavaa. On hyvä, että kuunnellaan etenkin niitä ryhmiä, jotka joutuvat kokemaan turvattomia tilanteita.

Tuijottamista, seuraamista ja lähestymisyrityksiä

Myös osa dialogin osallistujista on joutunut epämuukaviin ja turvattomiin tilanteisiin kirjastossa.

Esimerkiksi se, että joku selvästi pitkän aikaa tarkkailee, tuijottaa, yrittää ottaa katsekontaktia ja jopa lähtee seuraamaan, voi aiheuttaa suuriakin pelkotiloja.

”Tällainen vahvistaa, että näille on tarve, kirjatuille säännöille. - - Varmaan miehiäkin tuijotetaan ja jahdataan, mutta tulee mieleen, että tällaista on elää naisena 2023 Suomessa?”

Epämukavalta voi tuntua sekin, että on kahdestaan jonkun kanssa samassa tilassa ja toinen lähestyy ja pyytää vaikkapa treffeille. Myös esimerkiksi nuorten tila voi tuntua ahdistavalta paikalta, jos sinne kokoontuu suuri joukko äänekkäitä nuoria, etenkin, koska siellä ei ole aikuisten valvontaa.

Turvattomuuden tunnetta lisääkin se, jos muita ihmisiä ei ole lähellä tai jos vartija ei ole paikalla. Vaikka henkilökunnalle kertoisi turvattomista tilanteista, eivät työntekijät voi asian juurikaan puuttua muuten kuin tarkkailemalla tilannetta ja tarvittaessa huomauttamalla asioista.

”Sitä mä mietin, että noita tilanteita on vaikea todistaa. Joskus on vaan intuitio. Toinen voi sanoa, että en minä sitä tarkoittanut. Kiinnostaako niitä oikeasti tällaiset turvallisemman tilan periaatteet? Tämä on hyvä koonti ja tulee tarpeeseen, mutta tavoittaako se kaikki ihmiset, jotka sen pitäisi tavoittaa? Kiinnostaako niitä?”

Myös ”epätavallinen” käytös on hyväksyttyä

Myös arvaamattomasti tai ”omituisesti” käyttäytyvät, päihtyneet tai huumeiden vaikutuksen alaisena olevat ihmiset saattavat aiheuttaa turvattomuuden tunteita muissa asiakkaissa.

Osa keskustelijoista onkin joutunut huomauttamaan päihtyneen asiakkaan erikoisesta ja pelottavasta käyttäytymisestä henkilökunnalle.

”Mä pelkäsin sitä ihmistä, koska hän oli jo aiemmin tuijottanut minua kaupassa jostain syystä, niin en uskaltanut olla siinä lähellä. Se oli niin outoa, kun hän seilasi siinä edestakaisin ulos ja sisään.”

Toisaalta juuri se, että ihan jokainen on tervetullut kirjastoon, nähdään hyvänä ja arvokkaana asiana. Kirjastossa on oikeus vain olla ja viettää aikaa tekemättä mitään. Kirjastossa hyväksytään, että on olemassa erilaisia ihmisiä ja ymmärretään, jos toinen ”käyttäytyy eri tavalla kuin on totuttu”.

”Kirjaston toiminta on koko ajan kehittynyt kaiken kansan kohtaamispaikaksi, enemmän kuin mun nuoruudessa oli. Päihteidenkäyttäjätkin on tervetulleita, kunhan ei aiheuta muille ongelmia.”

Henkilökuntaa ei aina ole helppo lähestyä

Keskustelijoiden puheenvuoroissa nousee esiin vahva tarve sille, että kirjaston henkilökunnan tulee olla helposti lähestyttävää.

Aina näin ei ole. Monella on kynnys pyytää apua esimerkiksi jonkun kirjan etsimiseen. He saattavat kokea, että henkilökunnalla on liian kiire, joten he eivät halua kuormittaa työntekijöitä omilla kysymyksillään.

Toiset ovat puolestaan saattaneet kokea, että työntekijä on vastannut ”ehkä vähän viileemmin, että kyllä se kirja pitäisi löytyä, että ei tämä ole niin vaikeaa”. Jos kokemus on tällainen, seuraavalla kerralla asiakas saattaa mieluummin etsiä kirjaa vaikka puoli tuntia, jotta ei joudu kysymään apua.

Osa keskustelijoista kuitenkin menee mielellään kysymään apua ja asioi muutenkin mieluummin oikean henkilön kuin automaatin kanssa.

”Minä kyllä kysyn kirjaston työntekijältä kirjan nimellä – en mä lähde tonne seikkailemaan. En millään.”

Dialogin osallistujat pitävätkin hyvänä sitä, että turvallisemman tilan periaatteisiin on kirjattu se, että henkilökunta on paikalla asiakkaita varten ja että he puuttuvat epäkohtiin, jos saavat niistä tiedon.

”Yksi syy siihen, että ne tulee näkyville, on se, että ne antaa jonkinlaisen oikeuden puuttua: Katso tänne, meillä on nämä säännöt, toimi näiden mukaan. Ja että minulla on oikeus tulla sanomaan asiasta.”

”Yhdistyksessä, jossa olen mukana, on jo pitkään ollut käytössä turvallisemman tilan periaatteet. Kun ne on olemassa, niihin voi vedota.”

Keskustelun oivalluksia

”Kirjaston tulisi olla jokaiselle rauhanlehto, rauhoittumisen ja pysähtymisen paikka. Elä ja anna toistenkin elää. Anna arvo toisillekin.”

”Turvallisuus koostuu monesta eri osa-alueesta: monimuotoisuudesta, tilojen fyysisestä turvallisuudesta, henkilökunnan toimivuudesta ja muiden käyttäytymisestä.”

”Turvallisuuden tunteen järkkäminen on hyvin henkilökohtainen kokemus. Sensitiivisyyttä tarvitaan asian käsittelyyn ja mahdolliseen asiaan puuttumiseen.”

”Olo on helpottunut, koska keskustelu sujui hyvin ja kaikkien ajatuksia kuultiin. Myös ajatus siitä, miksi turvallisemman tilan periaatteet pitää tuoda ilmi (niihin vetoaminen esim. ongelmatilanteissa), oli hyvä keskustella läpi.”

”Minulla ei ollut minkäänlaista käsitystä mihin tullen, en ole ikinä ollut tällaisessa ringissä keskustelemassa. Kerrankin pysyin minäkin hiljaa. Oli kiva, että sain osallistua tähän keskusteluun, nyt tiedän, mistä on kyse ja pystyin vähän vaikuttamaankin. Oli hyvä näin.”

”Naisena 2023”

”Turvallisemman tilan muodostavat asiakkaat ja työntekijät yhdessä.”

”Turva ja haavoittuvuus – ne jäivät mieleen tästä keskustelusta.”

Lahden pääkirjastolla järjestetty keskustelu oli osa kirjastojen Minun kuntani -demokratiahanketta, jonka tarkoituksena on tuoda yhteen kuntalaisia, päättäjiä, viranhaltijoita ja median edustajia. Tavoitteena on lisätä ihmisten välistä vuorovaikutusta ja lisätä kuntalaisten luottamusta lähihallintoon.