

tapaus 1:

14-vuotias muslimityttö viettää aikaa kirjaston nuorten osastolla tai kunnan nuorisotiloissa. Hänen äitinsä tulee vihaisena puhumaan sinulle, ettei hänen tyttärensä saa olla poikien kanssa samassa tilassa eikä saa enää käydä täällä. Miten vastaat hänelle?

- *Kiitämme palautteesta. Kerrotaan, että Suomessa tytöt ja pojat voivat olla yhteisessä tilassa kirjastossa. Kirjasto järjestää tapahtuman / tapahtumia tytöille. Kysytään, voimmeko ilmoittaa teille tästä / näistä tapahtumista.*
- *Suomessa julkiset tilat kaikille sukupuolesta riippumatta*
- *kerromme, ette emme voi poistaa tyttöä kirjastosta. Kerromme, että em. asia on perheen sisäinen asia. Kirjastossa ei ole erikseen tyttöjen ja poikien tiloja. tilat on tarkoitettu kaikille.*
- *Kirjasto ei voi viedä kirjaston käyttöoikeuksia keneltäkään*
- *perheen asia valvoa, ettei tyttö käy kirjastossa, jos perheessä näin päätetään*
- *positiivinen näkökulma: kirjaston hyödyllisyys → mitä kaikkea kirjasto voi tarjota*

tapaus 2:

Olet päivystämässä asiakaspalvelussa. Alakouluikäisen näköiset maahanmuuttajapojat näyttävät roikkuvan tietokoneella Facebookissa. Mitä teet?

- *FB:n ikäraja 13*
- *kirjaston työntekijät eivät saa seurata, mitä asiakkaat tekevät tietokoneilla*
- *tasavertainen kohtelu riippumatta etnisestä taustasta / kulttuurista yms.*
- *kirjasto tarjoaa välineet, mutta ei voi tehdä sisällön valvontaa*
- *iän arvioiminen hankalaa*

Tapaus 3:

Olet päivystämässä asiakaspalvelussa. Nuorehko maahanmuuttajamies kuuntelee musiikkia puhelimestaan ilman kuulokkeita, mikä häiritsee muita samassa tilassa olevia. Huomautat hänelle melusta. Mies syyttää sinua rasistiksi. Miten reagoit? (mitä sanot? Miltä sinusta tuntuu?)

- *menen hämilleni. selvitetään kirjaston säännöt ja se, että ne koskevat kaikkia. Ehdotetaan kuulokkeita. Tilanne pyritään lopettamaan niin, että siitä jää hyvä mieli molemmille osapuolille,*
- *rasistiksi haukkuminen tuntuu ikävältä työntekijästä*
- *kerrotaan, että melu häiritsee muita*
- *yritän ymmärtää kulttuuriero*

tapaus 4:

Olet päivystämässä asiakaspalvelussa. "Kantaväestöön" kuuluva asiakas tulee sanomaan sinulle: "Mua ärsyttää, kun täällä on noita mamuja. Eikö niitä voi ajaa pois?" Näet, että asiakkaan osoittamat ihmiset eivät häiritse ketään. Mitä vastaat asiakkaalle?

- *Kirjasto on julkinen tila, jossa oikeus olla, jos ei aiheuta häiriöitä*
- *asiallinen asian esittäminen*
- *selvitetään, että kirjasto on kaikille avoin, tämä on meidän kaikkien yhteinen tila / kirjasto*
- *ei provosoiduta*
- *tilanteen / tyyppin haistelu*
 - *→ kannattaako kysyä lisäkysymyksiä / perusteita argumenteille (onko henkilö humalassa / sekava)*
 - *→ onko esim. nuori, joka hakee provosoinnilla mahdollisuutta keskustella aiheesta*
- *pahoittelu / tilanteen avaaminen / keskustelu loukattujen kanssa, jos ovat olleet kuuloetäisyydellä*
- *sanoo, että kirjastossa saa olla, jos ei häiritse*