



Kohtaamisen opas

Turun kaupungin perehdytysmateriaali



Sisällysluettelo

Kohtaamisen opas	1
Esipuhe.....	3
Yleiset neuvot	4
Liikkumisesteisyys	6
Näkövammaisuus	7
Kuulovammaisuus.....	8
Autismikirjo	10
Vähävaraisuus.....	12
Mielenterveysongelmat.....	14
Seksuaali- ja sukupuoli vähemmistöt.....	16
Monikulttuurisuus.....	18
Etuoikeus?	20
Vinkkejä	22

Kiitos

Johanna Aintila

Varpu Alasuutari

Eija Isaksson, Leena Haaslahti ja Turun Kuuloyhdistys ry

Taru Luukkala ja Varsinais-Suomen Näkövammaiset ry

Opaskoirakoulu, Näkövammaisten liitto Ry

Olli Nordberg ja Turun Kynnys ry

Taiteen Edistämiskeskus

Kuuloliitto ry

Trasek ry

Veeti Nevalainen

Turun kaupungin vammaisneuvosto

Pirjo Tujula, esteettömyysasiamies, Helsingin kaupunki

Sinikka Valtonen, henkilöstöjohtaja, Turun kaupunki

Jyri Kuparinen, esteettömyyskoordinaattori, Turun kaupunki

Esipuhe

Turku kuuluu kaikille

Tämän oppaan tarkoitus on toimia perheyditysmateriaalina kaikille Turun kaupungin työntekijöille, etenkin asiakaspalvelutyössä oleville. Turun kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaan yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudesta, kielestään, uskonnostaan tai vakauksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon suunnittelu-työtä on tehty kaupungissa jo vuodesta 2006 lähtien, ja tämä koskee henkilöstön osuuden lisäksi myös asiakkaille - kaupunkilaisille - tuotettavia palveluita. Yhdenvertaisuus tai tasa-arvo eivät kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikkien tulee saada samaa tai samanlaista palvelua. Yhdenmukaisten palveluiden rinnalla on välttämätöntä huomioida niin sanotut erityisryhmät silloinkin, kun se tarkoittaa

erityiskohtelua. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslainsäädäntömme mahdollistaa erityiskohtelun silloin, kun se on tarkoituksenmukaista. Jokaisen kaupunkilaisen mahdollisuus käyttää kaupungin palveluita on juuri tällainen tarkoitus. Samalla on kuitenkin tärkeää, että mahdollisista erityisjärjestelyistä ei tehdä suurta numeroa. Jokainen ihminen on kohdattava ensisijaisesti ihmisenä, ei sukupuolensa, vammansa tai ihonvärinsä edustajana.

Turun kaupunginkirjasto toteutti vuonna 2016 saavutettavuusprojektin, jonka aikana selvisi, että työntekijät tekevät erinomaista, ihmisiä kunnioittavaa työtä. Monella oli kuitenkin runsaasti huolia omasta työstään: Mitä jos en osaa kohdata ihmistä, jolla on jokin erityistarve? Saako toisen pyörätuoliin koskea? Saako näkövammaiselle asiakkaalle sanoa “nähdään huomenna”? Mitä jos loukkaan jotakuta, kun en osaa terminologiaa sujuvasti? Kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusstrategiassa nimetään tavoitteeksi, että kaupungin palveluiden käyttäjien erityistarpeet

tunnistetaan – mutta mitkä nämä ovat? Pysin oppaassa vastaamaan näihin ja muihin saavutettavuutta koskeviin kysymyksiin. Loppujen lopuksi en usko “erityistarpeisiin” – meillä kaikilla on erilaiset tarpeet. Kovaa vauhtia ikääntyvän väestömme kohdalla voi olla, että saavutettavampia ratkaisuja kaippaa yhä useampi. Turku kuuluu kaikille!

Turussa 22. helmikuuta 2018
Panda Eriksson

”

Jokainen ihminen on kohdattava ensisijaisesti ihmisenä, ei sukupuolensa, vammansa tai ihonvärinsä edustajana

Yleiset neuvot

Lähtökohta on: Jos et tiedä, kysy!

1. Älä oletta. Kaikki vammat ja tarpeet eivät näy päällepäin.
2. Kohtaa ihminen aina ensisijaisesti ihmisenä.
3. Puhu aina asiakkaalle, älä avustajalle/avustajakoiralle/asiakkaan seurassa olevalle henkilölle. Nämä eivät ole asiakkaita, vaan töissä, asiakkaan apuna. Esimerkiksi aina, kun koiralla on kuvan mukaiset valjaat, se on työroolissa. Tällöin siihen ei tule ottaa kontaktia, vaikka se olisikin hirveän söpö ja sitä olisi mukava moikata. Opaskoira on treenattu reagoimaan opastettavan ihmisen tarpeisiin ja opastustyö voi häiriintyä, jos koiran keskittyminen herpaantuu kesken

töiden. Muuten opaskoira on yleensä tavallinen lemmikki. Harkintaa käyttäen ja omistajalta kysyen vapaalla olevia opaskoiria voi tavallisesti lähestyä.

4. Vältä ihmisen tyypistämistä yhteen ominaisuuteen. Älä unohda ihmisyyden moninaisuutta.
5. Nuori ei välttämättä osaa tai uskalla pyytää apua. Esimerkiksi vammaiset nuoret voivat kokea paljon häpeää. Ole joustava ja varmista, että toinen oikeasti ymmärtää. Asioinnista tulee jäädä hyvä kokemus, jottei se jää viimeiseksi.
6. Nuorelle tai vanhemmallekin asiakkaalle on saattanut vaatia suuria ponnistuksia saapua juuri tänään paikalle. Kuuntele hänen huolensa ja varmista, ettei hän jää yksin.
7. Neutraaluis ei riitä. Monet kaipaavat aktiivista muistutusta siitä, että hekin ovat tervetulleita asiakkaiksi. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslainsäädäntömmekin sallii positiivisen erityiskohtelun.
8. Nosta esteettömyys- ja saavutettavuusteemoja esiin markkinoinnissa.

9. Asiakkaalle jatkuvan erityispalvelun pyytäminen voi olla kuluttavaa, ja he voivat siihen itsekin väsyä. Älä provosoidu, jos asiakas on vaativa tai hermostunut. Toisaalta huono käytös ei ole sallittua, eikä erityistarve oikeuta käyttäytymään huonosti.
10. Luo vaihtoehtoisia toimintamahdollisuuksia. Esimerkiksi lainassa olleen kirjan tai täytetyn lomakkeen palauttaminen luokkuun ilman, että asiakastilanteessa tarvitsee puhua, voi olla avuksi ihmiselle, jolle suullinen kommunikointi on vaikeaa.
11. Katso YouTubesta tai Facebookista eri kohderyhmien edunvalvojajärjestöjen omat materiaalit. Löydät listan järjestöistä oppaan lopusta.
12. Luo videomateriaaleihin aina tekstitykset ja huolehdi saavutettavuusdirektiivin vaatimusten toteutumisesta.
13. Sähköinen ajanvaraus tai muu sähköinen asiakaspalvelu lisää saavutettavuutta, kunhan se ei ole ainoa palvelun muoto.

Tavoitteena on, että kukaan ei tunne itseään tyhmäksi.





Liikkumisesteisyys

Älä tee oletuksia liikkumisesteisen ihmisen toimintakyvystä

Liikkumisesteisyydellä viitataan tässä ihmiseen, joka tarvitsee liikkumisen avuksi jonkin apuvälineen, kuten kepin, rollaattorin tai pyörätuolin. Liikkumista voi rajoittaa tai vaikeuttaa moni eri asia, joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Syitä liikkumisesteelle voivat olla esimerkiksi ikä, vamma tai sairaus. Liikuntakyky on kuitenkin aina suhteutettu ympäristöönsä. Esimerkiksi pyörätuolilla liikkuva ei välttämättä koe itseään rajoittuneeksi, vaan ympäristön esteellisiksi. Myös vaikkapa kauppakassien tai lastenrat- taiden kanssa liikkuvat, ylipainoiset tai ikään- tyneet voivat kaivata esteettömiä ratkaisuja. Kaikki ihmiset hyötyvät esteettömydestä.

Hyvä, kunnioittava asiakaspalvelu on tarveläh- töistä. Ulkonäön perusteella ei voi aina tietää toisen toimintakyvystä tai liikkumisesta. Ole aktiivinen ja rohkea ja mene kysymään, jos näyttää siltä, että asiakas voisi tarvita apua. Lisäksi kannattaa pyrkiä neutraaliin kielen- käyttöön: “vammainen” ei ole sanana louk- kaava, mutta sen sijaan on loukkaavaa olettaa

tai puhua ihmisryhmästä ihmisen sijaan.

Kaikkien työntekijöiden tulee tietää, millainen oman organisaation toimintamalli on. Voit esimerkiksi tutustua tasa-arvo- ja yhdenver- taisuussuunnitelmiin, kysyä miten toimitaan

avustajien sisäänkäynnin kanssa tai varmistaa esihenkilöltä, millaisia apuvälineitä on lainat- tavana. Avustajalle tulisi aina tarjota ilmainen sisäänkäynti, sillä hän ei ole siinä roolissa asiakas, vaan asiakkaan “apuväline”.

Kyllä

- Jos haluat auttaa tai ihmettelet jotain, kysy rohkeasti! Kysyminen ei ole loukkaavaa. Ole aktiivinen ja lähesty rohkeasti.
- Puhu aina asiakkaalle. Avustaja kuuluu henkilön seurueeseen ja voi olla erilai- sissa rooleissa kuten omaisena, lapsena tai työntekijänä. Ota katsekontakti ja säilytä kontakti asiakkaaseen silloinkin, jos avustaja tulkkaa. Puhu tavallisella, rauhal- lisella äänellä. Pyörätuoli ei tarkoita, että asiakkaalla olisi ongelmia ymmärtämisessä tai kuulossa.

Ei

- Apuväline on hyvin henkilökohtainen asia. Älä siirrä äläkä kosketa apuvälinettä turhaan. Se ei kuitenkaan ole pyhä esine, etkä tee suurta syntiä, jos kosket esimer- kiksi toisen pyörätuoliin hyvästä syystä.
- Älä yleistä! Kyseessä ei ole homogeeninen ryhmä ihmisiä.
- Holhoamisen ja auttamisen välillä on hieno raja - tässä pätevät tavalliset kohteliaisuus- säännöt. Luontevuus on tärkeää. Älä tyrkytä apuasi, jos sitä ei kaivata.

Näkövammaisuus

Näkövammaisuus ei välttämättä näy ulospäin

Näkövammaisen ihminen voi olla heikko-näköinen tai sokea. Näkövammaiseksi ei luokitella ihmistä, jonka näkökyky pystytään korjaamaan lasella normaalksi tai jos toisessa silmässä on normaali näkö. Silti esimerkiksi moni ikänäköinen hyötyy samoista kohtauksen aspekteista kuin näkövammaisen.

Näkövammaisen tai heikentyneen näön syynä voi olla esimerkiksi ikä, sairaus, tapaturma tai synnynnäinen tai geneettinen tila.

Heikkonäköiset näkevät eri tavoin: joku ei esimerkiksi näe lukea, mutta voi liikkua ilman apuvälineitä ja toinen taas näkee lukea, mutta ei näe ympäristöään. Lisäksi näkövammaisen voi liittyä erinäisiä vaikeuksia erottaa värejä tai spatiaalisia aspekteja kuten syvyyttä.

Täydellinen sokeus on harvinaista. Toiminnallisesti sokeaksi määritellään henkilö silloin, kun hän on menettänyt muun muassa suuntausnäön vieraassa ympäristössä sekä lukunäön tavanomaisessa mielessä, mutta hän saattaa pystyä lukemaan erityisapuvälineiden kuten lukutelevision avulla.

Sekä sokeat että heikkonäköiset hyödyntävät usein erilaisia apuvälineitä, kuten silmälasia tai linsskejä, suurennuslasia tai valkoista keppiä. Apuna voi olla myös opaskoira tai avustaja. Kaikki näkövammaiset eivät

kuitenkaan käytä apuvälineitä. Osa näkövammaisista käyttää oheista kuvaa pinssin tai kangasmerkin muodossa, usein valkoisena sinisellä pohjalla.

Kyllä

- Varmista, että sinulla on näkövammaisen huomio, jotta hän tietää, että puhut hänelle. Kosketa häntä esimerkiksi olkapäälle tai kädelle, tai puhuttele häntä nimeltä, jos hän on tuttu.
- Ei ole loukkaavaa kysyä kohteliaasti kaipaako henkilö apua, samalla tavalla kuin kysyisit keneltä tahansa asiakkaalta voitko auttaa heitä.
- Käytä kuvailevia sanoja kuten suoraan edessä tai käytä kellotaulua avuksesi: kello kahdessa on vessa. Siellä tai tuolla eivät toimi ihmiselle, joka ei näe.
- Opettele oikeaoppinen opastusote esimerkiksi YouTuben avulla (hakusana: opastusote).
- On täysin ok käyttää sanoja nähä ja katsoa.

Ei

- Varo sisäpiirisanastoa. Näkevänä ei ole suotavaa puhua esimerkiksi "sokoista". Puhuttele ihmistä ihmisenä, älä puhu näkövammalle.
- Älä oletta mitään toisen tilasta: näkövammaisia on suuri kirjo, jotkut eivät näe, joillain on vain työsilmälasit.
- Älä tyrkytä apuasi väkisin, näkövammaisen osaa kyllä itse arvioida milloin hän haluaa apua.



Kuulovammaisuus



Kuuleminen ei parane huutamisesta, vaan hitaammasta puheesta

Kuulovammaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on jonkinasteinen tai -laatuinen kuulonalenema.

Spektrille mahtuu kaikkea lievästi huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen. Huonokuuloisuudella viitataan usein osittaiseen kuulovammaan.

Huonokuuloisena pidetään henkilöä, jolla kuulovamma on osittainen. Huonokuuloinen pystyy siis kuulemaan puhetta ja kommunikoidaan kuulokojeen avulla ja/tai lukemaan huulilta.

Joillain ihmisillä voi myös olla niin sanotun auditiivisen prosessoinnin kohdalla ongelmia, eli äänen kuulee hyvin, mutta kestää vähän pidempään kuin on tilastollisesti tavallista, ennen kuin äänestä tulee aivoissa ymmärrettävää.

Kuuro on syntymästään tai varhaislapsuudessaan kuulonsa menettänyt, joka ei saa puheesta selvää kuulokojeenkaan avulla eli tällöin ei kuule mitään. Kuurot kommunikoivat

pääasiassa viittomakielellä, joka on heidän ensikielensä. Kuurona syntyneistä puhutaan usein myös viittomakielisinä ihmisinä. Termi voi olla vähemmän leimaava, koska se viittaa toiseen äidinkieleen (suomalainen viittomakieli) eikä kehollisiin ominaisuuksiin. Viittomakieltä käyttävät siis pääasiassa kuurot. Kuuro ei välttämättä koe olevansa vammainen, vaan puhutaan enemmänkin omasta kulttuurista ja ihmisistä, joilla on äidinkielenään suomalainen viittomakieli.

Ihmistä, joka on syntynyt kuulevana mutta menettänyt kuulonsa, sanotaan kuuroutuneeksi. Kuuroutunut on henkilö, joka on menettänyt kokonaan kuulonsa puheen oppimisen jälkeen ja joka useimmiten kommunikoi puheella tukimenetelmien, kuten tekstitulkkauksen tai viitotun puheen avulla. Pelkästään kuulon kautta hän ei saa selvää puheesta kuulokojeenkaan avulla. Silloin kirjoitustulkkauksesta, viittomakielen käytöstä tai viitotun puheen tulkkauksesta on yleensä apua kommunikoinnissa. Kuitenkaan ei voida

suoraan olettaa, että kuuroutunut henkilö osaisi automaattisesti esimerkiksi viittomakieltä. Joissain tapauksissa voidaan asettaa käyttöön sisäkorvaistute, joka ohittaa toimimattoman sisäkorvan ja ohjaa äänen suoraan kuulohermoon. Nykyisin suurin osa kuuroutuneista lapsista saa käyttöönsä sisäkorvaistutteen.

Joillain ihmisillä on kuulokojeessa induktio-ominaisuus. Sen saa käyttöön, kun tilaan on asennettu joko kiinteä tai liikutettava induktiosilmukka. Induktiosilmukka on kuulolaitteen käyttäjälle ylivoimaisesti paras apuväline. Kirjoitustulkkit eivät korvaa induktiosilmukkaa. Induktiosilmukan merkki näkyy yläpuolella.

On huomioitava, että kuulonalenemat ovat yleistyvää ilmiö, kun väestömme ikääntyy. Monilla "ikäkuulolla" varustetuilla ei ole minkäänlaista vammaisidentiteettiä, eivätkä he välttämättä laske itseään tähän ryhmään. Tarpeet voivat silti olla hyvinkin samanlaiset. Selkeästä puheesta ja hyvästä akustiikasta hyötyvät kaikki.

Kyllä

- Ihminen tietää yleensä itse, mitä apuvälineitä hän tarvitsee: kunnioita siis sitä, jos hänellä on mukanaan esimerkiksi kirjoitustulkki ja hän kaipaa tulkille lippua tai tilaa. Ei ole rentouttavaa tai mukavaa asioida niin, että täytyy koko ajan pinnistellä kuulon takia.
- Varmista, että organisaatiosi apuvälineet ovat ajan tasalla, että niistä tiedotetaan asiakkaille, ja että henkilökunta osaa käyttää niitä. Mikäli asiakas kertoo, että esimerkiksi induktiosilmukka ei toimi, huolehdi laitteelle oikeanlainen huolto. Induktiokenttämittari on edullinen panostus esteettömyyteen. Pääasiassa induktiosilmukan toimivuuden testaus kannattaa kuitenkin jättää ammattilaiselle, joka pystyy samalla tuottamaan kuuluvuuskartan tilasta.
- Usko, kun sanotaan. Kuuntele, kun kerrotaan. He ovat itse asiantuntijoita.
- Voit saada kuulovammaisen asiakkaan huomion koskemalla esimerkiksi käteen tai olkapäähän, tulemalla näkökenttään ja ottamalla katsekontaktia. Älä hiiviskele viereen, vaan mene reippaasti eteen. On väsyttävää joutua koko ajan etsimään katsekontaktia, joten pyri siihen, että hienotunteisesti hakeudut ensin ylipäätänsä näkyville.
- Jos kommunikointi on vaikeaa, voi ottaa avuksi kirjoittamisen. Voi tarjota esimerkiksi vihkoa, tai kirjoittaa puhelimella. Ei voida kuitenkaan olettaa, että asiakas haluaa tai voi käyttää edellä mainittuja apukeinoja. Jos mahdollista, hanki tapahtumiin viittomakielentulkit!

Ei

- Kun ihminen kertoo, että hänellä on kuulovamma, on tavallista, että siihen ei haluta reagoida loukkaavasti. On kuitenkin ongelmallista jatkaa ikään kuin mitään ei olisi tapahtunut. Älä siis esitä. Kertomisella halutaan helpottaa omaa asiointia, mutta se vaatii rohkeutta, itsensä tuomista esille. Puhu siis hitaasti ja selkeästi, mutta muista, että huonokuuloinen ei ole yhtä kuin tyhmä. Ei ole syytä yksinkertaistaa kieltä tai huutaa.
- Osoita puhe/muu kommunikointi ihmiselle itselleen. Usein keskustelutilanteessa voi käydä niin, että puhutaan kuulevalle seuralaiselle tai tulkille, ei asiakkaalle itselleen. Tämä voi tuntua erittäin loukkaavalta.
- Älä oletta: Ihminen voi olla huonokuuloinen, kuuro tai jotain siltä väliltä, eikä sitä voi tietää esimerkiksi kuulokojeen perusteella. Kaikilla tarvitsevilla ei ole välttämättä apuvälinettä.





Autismikirjo

Konkretia, ennakointi, selkeä kommunikointi sekä aistiärsykkeiden minimointi

Autismikirjo on sateenvarjotermi, johon kuuluu autismin ja Aspergerin lisäksi myös muita diagnooseja. Tautiluokituksen diagnostiikka on muuttumassa, ja tulevaisuudessa on vain yksi diagnoosi: autismikirjon häiriö. Autismikirjoon liittyy tavallisesti aistisäätelyn pulmia. Aistisäätelyn käsittely on hermoston tapa reagoida ärsykkeisiin. Se on tiedotamaton prosessi, joka toimii meillä kaikilla keskushermostossa, kun otamme vastaan aistitietoa. Sillä jäsennetään kehosta ja ympäristöstä tulevaa tietoa ja se mahdollistaa tarkoituksenmukaisen käyttäytymisen ja toimimisen. On myös erilaisia yliherkkyys- ja vireystiloja, jotka voivat vaikuttaa siihen, miten ihminen käyttäytyy jossakin tilanteessa. Erilaisia häiriöitä ja diagnooseja on useita, eikä niiden tarkka erittely välttämättä ole asiakkaan kohtaamisen kannalta merkityksellistä. Pääasia on, että jokaiselle luodaan turvallinen tila asioida riippumatta hänen lääketieteellisestä statuksestaan.

Aistisäätelyn pulmista kärsivät henkilöt voivat olla ali- ja/tai yliherkkiä. Aliherkät hakevat voimakkaita aistikokemuksia, esimerkiksi välkkyviä valoja, tulista ruokaa, kovaäänisiä tiloja tai liikettä. He eivät tunne asioita, jotka olisivat keskivertovoimakkaita ärsykeitä ihmiselle, joka ei ole aliherkkä. Yliherkkä taas kokee keskivertoärsykkeet epämiellyttävän vahvoina: normaali valaistus saattaa tuntua liian vahvalta ja sattua silmiin, lasten itku tai jononumerokoneen ääni sietämättömän kovalta, hajut oksettavalta ja ihmismassat ahdistavalta. Samalla henkilöllä jotkin aistit voivat olla yliherkkiä ja toiset aliherkkiä.

Aistiherkkyiden lisäksi autismikirjon ihmiselle tekstin käsittely voi olla vaikeaa, jolloin selkokielen ja/tai kuvien käyttäminen voi olla hyödyllistä ja tarpeellista. Sosiaalinen saavutettavuus eli henkilökunnan yhdenvertainen asiakaspalvelu ja avoin asenne on tärkeää, sillä epävarmuus ja tietämättömyys luovat ahdistusta.

Kyllä

- Poista epäselvyyttä aiheuttavat tekijät lisäämällä opasteita ja karttoja. Pyri siihen, että nettisivuilla on mahdollisimman paljon yksiselitteistä tietoa (miten pääset tänne, miten toimit täällä, mitä täällä voi tehdä). Neurokirjolla olevilla ihmisillä on usein vaikeuksia yleistää, joten heillä ei välttämättä ole valmiita käyttäytymismalleja. Voit esimerkiksi ladata sosiaaliseen mediaan tai nettisivuille tietoa julkisesta liikenteestä tai valokuvan etuovesta tai opasteista.
- Tärkeintä on selkeys. Vältä monitulkintaisuutta. Jos mahdollista, kerro aina tieto sekä kuvalla että tekstillä.
- Pyri varmistamaan, että turhia ärsykeitä aiheuttavat asiat korjataan. Jos valo on menossa rikki ja se särisee ja vilkkuu, korjauta se välittömästi.
- Pyri siihen, että henkilökunta on mahdollisimman helposti tunnistettavissa. Nimikyltti ei välttämättä riitä. Täydellisessä tilanteessa henkilökunnalla olisi työasu, huivi tai iso värikäs pinssi, josta olisi helppo kaukaakin tunnistaa keneltä voi pyytää apua.
- Tarjoa kiellon sijasta ratkaisua. Voit esimerkiksi ilmaista selkeästi missä tiloissa saa pitää ääntä ja missä pitää olla hiljaa, missä saa syödä ja missä ei.
- Hyväksy se, että tulet itsekin mokaamaan. Kun huomaat tehneesi virheen, pyydä reilusti anteeksi. Älä hätäännä, äläkä paisuttele selitystä. Kun asia on käsitelty, siihen ei tarvitse enää palata.
- Anna asiakkaalle tilaisuus ennakoida kertomalla mitä teet: Seuraavaksi täytän lomakkeen, jonka sinä saat kohta allekirjoittaa. Tässä menee noin 10 minuuttia ja tulen tarvitsemaan sinulta henkkarit nähtäväksi. Vältä yllätyksiä!

Ei

- Älä tee oletuksia henkilön toimintakyvystä. Jotkut autismikirjon ihmiset eivät millään tavalla käyttäydy kummallisesti, eikä diagnoosi näy päällepäin. Monet pärjäävät täysin itsenäisesti ja elävät ilman avustajia tai tukitoimia. Sinun ei tarvitse holhota! Toisaalta muista, että myös nuori voi olla työkyvyttömyyseläkkeellä diagnoosin takia, eikä ikä kerro mitään toimintakyvystä. Kuitenkin suurin osa ihmisistä on sinut asian kanssa. Autismikirjoon viittaaminen ei siis ole mikään perisynti, eikä teeman ympärillä tarvitse pelätä.
- Vältä liian kohteliasta puhetta: siinä on usein liikaa turhia sanoja. Voit opetella olemaan konkreettinen ja neuvomaan monella eri tapaa “tuon kulman kohdalta vasen” sekä osoittamalla myös käsillä. Kerro etukäteen tärkeistä asioista: väliajalla on lipun hintaan kuuluva tarjoilu, jolloin olette tervetulleita aulaan kahville. Selkokieli auttaa kaikkia asiakkaita - jätä tulkinnanvara pois!
- Säännöt ovat hyviä, asiakkaan nolauttaminen ei. Jos joudut puuttumaan asiakkaan käytökseen, älä heti oletta, että hän tarkoituksellisesti olisi tehnyt väärin. Joillain on ns. kontekstisokeus, jolloin saatetaan vain kopioida muita. Jos tilanne ei ole tuttu, omia käyttäytymismalleja ei ole eikä uskalleta kysyä apua. Jos asiakas jollain tavalla toimii vastoin sääntöjä, muista, että hän ei välttämättä ymmärrä tekevänsä väärin.
- Joillain autismikirjon ihmisillä on ns. erityisiä kiinnostuksenkohteita eli “ekkoja”. Ekko voi olla sitä, että henkilöllä on jokin tietty mielenkiinnon kohde esimerkiksi taiteessa, musiikissa tai koneissa. Erityisen mielenkiinnon kohteet tuottavat iloa ja onnellisuutta autismikirjon ihmisille. Joskus mielenkiinnon kohde voi olla erikoinen ja epätavallinen asia. Sinun ei tarvitse reagoida tai vetää huomiota siihen. Se ei ole positiivista, jos se on henkilölle alentavaa.

Vähävaraisuus

Jokaisen kaupungin työntekijän on työssään pyrittävä siihen, ettei varallisuus aseta ihmisiä eriarvoiseen tai kiusalliseen asemaan.

Köyhyys asettaa rajoja ihmisen sosiaaliselle osallisuudelle, kuluttaa voimavaroja, luo epävarmuutta, ahdistusta ja stressiä selviytymisestä. Kuluttavinta on pitkään jatkuva vähävaraisuus. Turkulaisista joka kymmenes on pitkittyneesti pienituloinen. Pienituloisten joukossa on sekä lapsia että aikuisia. Usein köyhyys ja sen seuraukset siirtyvät sukupolvelta toiselle.

Perheen toimeentulohaasteet heijastuvat lasten ja nuorten arkeen ja hyvinvointiin. Lapsi voi kantaa huolta perheen tilanteesta ja tuntea syyllisyyttä toivoessaan samanlaisia asioita, joita näkee kavereiden arjessa. Vähävaraiset lapset kokevat myös muita enemmän vähättelyä tulevaisuuden ja unelmiensa suhteen ja kokevat vaikuttamismahdollisuutensa vähäisimmiksi kuin keskituloisten perheiden lapset.

Syrjäytymisen ja eriarvoistumisen ehkäiseminen on yksi kaupungin perustehtävistä. Jokaisella turkulaisella täytyy olla mahdollisuus riittävään elintasoon, yhteisöllisyyteen

ja itsensä toteuttamiseen. Kaupungin palvelut on tarkoitettu tasapuolisesti kaikille kaupunkilaisille. Jokaisen kaupungin työntekijän on työssään pyrittävä siihen, ettei varallisuus aseta ihmisiä eriarvoiseen tai kiusalliseen

asemaan. Käyttäytymisen ja valintojen tunnistaminen ja tiedostaminen sekä mahdollisimman konkreettinen etukäteissuunnittelu luovat sensitiivisyyttä.



Kyllä

- Kohtaa jokainen asiakas ennakkoluulottomasti yksilönä ja kohtele kaikkia arvostaen ja kunnioittaen.
- Järjestä mahdollisuuksien mukaan matalan kynnyksen maksutonta tai edullista toimintaa, johon kaikki ovat tervetulleita. Jos mahdollista, älä markkinoi palvelua vain vähävaraisille, sillä se voi karsia osallistujia köyhäksi leimautumisen pelossa.
- Kerro palvelun yhteydessä ja viestinnässä selkeästi maksuista ja mainitse myös, jos palvelu on maksuton. Tuo esiin, jos muuten maksuttomassa tapahtumassa on maksullisia aktiviteetteja kuten eläkeläistanssien kanttiini tai lasten tapahtuman kasvomaalaus. Kerro erityisryhmien (esim. eläkeläiset, työttömät, opiskelijat) alennuksista ja tuo esiin millainen todistus alennukseen tarvitaan. Ilmoita hinnanmuutoksista asiakkaille hyvissä ajoin. Selkeät hintatiedot auttavat asiakasta varautumaan, jolloin vältetään kiusallisilta tilanteilta, joissa palveluun ei olekaan varaa.
- Suunnittele etukäteen, miten toimitaan. Esimerkiksi voit selvittää ennalta, miten menetellään, jos jollakulla ei ole varaa asiakasmaksuun tai pankkikortilla ei ole katetta. Asian setviminen kesken asiakaspalvelutilanteen tai kassalla kailottaen on asiakkaalle kiusallista.

Ei

- Älä tee olettamuksia varallisuudesta. Esimerkiksi ulkoinen olemus, työtilanne tai asuinpaikka eivät kerro, miten henkilöllä menee taloudellisesti.
- Älä kommentoi vähävaraisuutta irvailevaan sävyyn tai vitsaile köyhyydestä.
- Älä utele asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, jos sillä ei tarjottavan palvelun kannalta ole merkitystä. Muista luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus sekä hienotunteisuus, jos työhösi kuuluu asiakkaiden taloustietojen käsittelyä tai asiakas kertoo sinulle taloushuolistaan. Älä päivittele, syyllistä tai juoruile.



Mielenterveysongelmat

Vie palvelutilanteet loppuun asti, älä pompottele luukulta luukulle

Yhä useammalla suomalaisella on kokemusta mielenterveysongelmista. Onkin todennäköisestään, että näitä kokemuksia löytyy asiakkaiden lisäksi myös omien työntekijöiden keskuudesta. Mielenterveysdiagnooseja on useita, eikä kaikkia oireita edes diagnosoida. Oireilu voi sisältää ahdistus- ja pelko-oireistoa, joka pahimmassa tapauksessa estää henkilöä täysin menemästä julkiseen tilaan, jossa voi joutua kohtaamaan uusia tilanteita ja ihmis-massoja. Epävarmuus, ymmärtämättömyys tai pelko mokata julkisessa tilanteessa voivat johtaa siihen, että jotakin palvelua ei uskalleta enää käyttää. Kuten autismikirjon kohdalla, on tärkeää luoda edellytykset ennakointiin, jotta ihmisellä on turvallisempi olo asioidessaan. On tavallista, että omista mielenterveysongelmista ei haluta puhua stigman pelossa, eikä näin ollen haluta paljastua. Syrjintää esiintyy nimittäin vielä runsaasti.



Kyllä

- Henkilö saattaa hymyillä ja vaikuttaa iloiselta, vaikka hänellä on mielenterveysongelma. Usein toisen ihmisen kohtaaminen saa hetkellisesti olon paremmaksi, jolloin olemus muuttuu iloisemmaksi.
- Ulkonäön perusteella ei kannata tehdä johtopäätöksiä; siististi pukeutunut ja laittautunut henkilö saattaa olla masentunut. Valtavirrasta poikkeavalla tavalla pukeutunut henkilö taas toivoo, että häntä ei leimata hänen ulkonäkönsä perusteella, vaan että hänet kohdataan yksilönä.
- Mielenterveysongelmista kärsivän asiakkaan kohdalla olisi syytä panostaa ystävälliseen käyttäytymiseen, sillä tönkyä käytös saattaa hankaloittaa avun saamista. Tällöin henkilö saattaa tehdä

johtopäätöksen, että avun saaminen on liian vaikeaa, eikä hän jaksakaan enää yrittää hakea apua.

- Erityisen tärkeää on ottaa henkilö vakavasti, kun hän hakee apua ensimmäisen kerran. Jos häntä ei oteta vakavasti, avun saaminen saattaa viivästyä merkittävästi ja ongelma voi kroonistua.
- Kukaan ei hae apua ilman syytä, kaikki avunhakijat on otettava vakavasti. Mikään ongelma ei ole niin pieni, ettei sitä tulisi ottaa vakavasti.
- Pyri tarjoamaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Mielenterveysongelmiin voi kuulua haluttomuutta asioida virkailijan kanssa eri syistä.

Vie tilanteet loppuun asti ja varmista, että asiakkaan asia hoituu. Älä pompottele luukulta luukulle.

- Käytä neutraalia kieltä. "Hullu" tai "skitso" eivät ole kevyesti käytettäviä sanoja, eikä esimerkiksi epävakaa sää ole "ihan kreiä". Väärillä sanavalinnoilla kommunikoit, että et ota mielenterveysongelmia tosissasi.

Ei

- Älä tulkitse henkilön kaikkea käytöstä mielenterveysongelmien perusteella.
- Asiakkaan ja työkaverin mielenterveysasiat ovat yksityisiä, etään levitä niitä eteenpäin. On jokaisen valinta kertoa tai olla kertomatta omasta tilanteestaan.

Seksuaali- ja sukupuoli-vähemmistöt

Sukupuolen moninaisuus ja sen ilmaiseminen on yhä tavallisempaa, kun ihmiset uskaltavat haastaa normeja

Seksuaalivähemmistöllä viitataan ihmisiin, jotka eivät ole heteroita. He voivat siis olla esimerkiksi homoja, lesboja, aseksuaaleja, biseksuaaleja, panseksuaaleja tai queer, tai he ovat ehkä päättäneet, että eivät käytä mitään tiettyä määrittelyä itsestään seksuaalisesti.

Sukupuolivähemmistö tarkoittaa ihmisiä, jotka eivät ole cissukupuolisia. "Cis" on latinankielinen "trans"-etuliitteen vastakohta. Cissukupuolinen on siis ihminen, joka on samaa sukupuolta kuin miksi hänet syntymässä määriteltiin. Sukupuolivähemmistöön kuuluva voi olla esimerkiksi transsukupuolinen nainen tai mies, muunsukupuolinen tai sukupuoliuton. Transnainen tarkoittaa naista, joka on syntymässä määritelty pojaksi, ja transmies tarkoittaa miestä, joka on syntymässä määritelty tytöksi. Aina käytetään sitä termiä, jota ihminen itse haluaa hänestä käytettävän.

Suomen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslainsäädäntö kieltää syrjinnän mm. sukupuolen, sukupuoli-ilmaisun, sukupuoli-identiteetin sekä seksuaalisen suuntautumisen perusteella. Siitä huolimatta monet sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöön kuuluvat kohtaavat arjessaan syrjintää, negatiivisia ennakkoluuloja ja vihaa. Eräs rakenteellinen syrjinnän tapa on se, että näihin vähemmistöihin kuuluvia ihmisiä ikään kuin tehdään näkymättömäksi neutraaliuden nimessä. Voidaan sanoa esimerkiksi, että ei haluta, että kerrotaan saman sukupuolisesta kumppanista työpaikalla. Kuitenkin heterosuhteessa elävä voi huoletta laittaa kuvia perheestään työpisiteensä seinälle halutessaan, eikä kukaan reagoi asiaan. Transsukupuoliset taas kuulevat usein kommentteja ulkonäöstään, tai sitten heiltä kysellään hyvin henkilökohtaisia asioita,

koska kysyjää "kiinnostaa". Vähemmistöön kuuluva ihminen on oikeutettu samanlaiseen yksityisyyteen, kuin muutkin ihmiset, eikä häntä tule pitää kävelevänä tietokirjana.



Kyllä

- Käytä ihmisistä aina niitä termejä, pronomineja ja nimiä, mitä hän itse haluaa käytettävän. Voi olla, että sinun on vaikea ymmärtää, miksi työkaveri on vaihtanut nimensä tai asiakas haluaa uuden kirjas-tokortin uudella nimellä, mutta on äärimmäisen loukkaavaa kyseenalaistaa jotain niin perustavanlaatuista ja yksiy-tistä. Ihminen tietää lähtökohtaisesti itse parhaiten oman sukupuolensa, eikä ole suotavaa ruveta inttämään vastaan.
- Varmista representaatio: Näkyväthän myös sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöön kuuluvat henkilöt materiaaleissanne ja kuvituskuvissanne? Onko esimerkiksi mahdollista, että perhetapahtumaa markkinoi-daankin ei-heterosuhteella? Entä onko teillä sateenkaarihylyä?
- On hyvä varmistaa, että olemassa oleva materiaali ei ole loukkaavaa. Voisiko esimerkiksi jättää ohjelmistosta pois näytelmän, joka perustuu siihen, että sukupuoleltaan epänormatiiviset saatetaan naurunalaiseksi? Voiko pitää transteemapäivän esimerkiksi transfobian vastaisena päivänä?
- Varmista, että organisaatiostanne löytyy sukupuolineutraalit WC-tilat. Suomen tasa-arvovaltuutettu kehottaa tähän. Mahdollisuuksien mukaan tulisi pyrkiä myös sukupuolineutraaleihin pukeutumistiloihin.
- Sukupuolivähemmistöön kuuluva ei välttämättä uskaltaudu liikuntapalvelujen piiriin, koska suihkuun pääseminen ja vaatteiden vaihtaminen on niin mahdotonta.
- Ole avoin, mutta kohtelias. Jos et kuulu itse johonkin ihmisryhmään, sinun on auttamattoman vaikea ymmärtää mitä siihen kuuluvat ovat käyneet läpi. Kuuntele ja ennen kaikkea usko, jos joku kertoo jotain itsestään ja omasta tilanteestaan. Sinulta ei odoteta asiantuntijuutta näissä teemoissa, mutta perustavanlaatuista kunnioitusta muita kohtaan kylläkin. Monet kohderyhmä-järjestöt kouluttavat mielellään (sukupuoli-vähemmistöjen kohdalla trasek.fi).

Ei

- Älä juoruile! Jos työkaveri kertoo sinulle luottamuksellisesti uudesta parisuhteestaan toisen samaa sukupuolta olevan kanssa, sinun tulisi ehdottomasti kunnioittaa hänen luottamustaan, vaikka tieto olisikin miten jännittävä ja sinua itseäsi kiinnostava. Hän kertoo kyllä itse avoimesti, kun on valmis siihen. Älä kuitenkaan oletta, että suhde samaa sukupuolta olevan kanssa on aina vaiettava salaisuus.
- Homo ei ole haukkumasana ja “transu” puolestaan verrattavissa n-sanaan, jota käytetään tummaihoisista. Käytä neutraalia terminologiaa ja pyri välttämään turhaa sukupuolittamista. Voi sanoa vessat ovat tuossa vasemmalla, eikä viitata vain miesten vessaan. Tämä saattaa tuntua turhalta, mutta on pieni ele, joka voi tarkoittaa todella paljon esimerkiksi trans-naiselle tai sukupuoltaan pohtivalle.
- Mene väliin, jos huomaat trans- tai homofobista vitsailua. Se ei ole huumoria, vaan väkivaltaa heitä kohtaan, joita teema oikeasti koskettaa. On uskomattoman vahingollista huomata, että työntekijät eivät reagoi syrjintään, kun sitä esiintyy. Syrjitty ei välttämättä uskalla itse avata suunsa, sillä pelkää joutuvansa vielä pahemmin kohteeksi. On velvollisuutesi työntekijänä varmistaa turvallinen tila kaikille.



Monikulttuurisuus

Toisen kunnioitus ja vilpitön halu vuorovaikutukseen johtavat parhaaseen tulokseen.

Turku on monikulttuurinen kaupunki, joka edistää aktiivisesti yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaisuutta koko kaupungissa. Noin 22 000 turkulaista puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Muista kielistä eniten puhuttuja ovat venäjä, arabia, kurdi, viro, albania ja somalia. On hyvä muistaa, että vaikka eri maiden kulttuurit ja maahanmuuttajat ovat usein pinnalla, Suomessa syntyneidenkin keskuudessa on eri kulttuureja. Jokaisen turkulaisen elämäntavot, tavat ja tausta ovat erilaisia ja yksilöllisiä.

Joskus kulttuuristen erojen koetaan vaikeuttavan yhteisymmärrystä ja kanssakäymistä. Kulttuurienvälisen viestinnän solmukohtia voivat olla esimerkiksi yhteisen kielen puute, tabut ja kielletyt puheenaiheet, kulttuuriset arvot ja säännöt tai erilaiset käsitykset vaikkapa ajoissa olemisesta.

Usein toisen kunnioitus ja vilpitön halu vuorovaikutukseen johtavat parhaaseen tulokseen. Tieto vieraista kulttuureista, oman kulttuurin tuntemus ja omien asenteiden ja ennakkoluulojen tiedostaminen ovat tärkeitä askelia kulttuurien välisessä viestinnässä. Lisäksi tärkeää on yleinen tietämys viestintään vaikuttavista tekijöistä ja kommunikaatioeroista, koska juuri niiden pohjalta monet väärinkäsitykset ja ristiriidat syntyvät. Hätäisten johtopäätösten tekeminen pienten havaintojen perusteella jarruttaa kulttuurien ja erilaisten ihmisten yhteisymmärrystä. Muista, että aina kun teet jonkin johtopäätöksen vaikkapa ihmisen puhuman kielen, ulkonäön tai synnyinmaan perusteella, saatat olla väärässä.

Kyllä

- Vilpitön halu vuorovaikutukseen ja toisen kunnioitus johtavat yleensä kommunikoinnin onnistumiseen. Muista, että on monia tapoja päästä samaan lopputulokseen.
- Tiedosta oma taustasi ja omat asenteesi, sillä ne vaikuttavat siihen, miten muita kulttuureja kohtaat.
- Puhu suomea tai ruotsia, älä aloita englannilla. Saatat ajatella, että olet kohtelias, kun aloitat kielellä, jota oletat asiakkaan osaavan, mutta englannilla aloittaminen antaa kuvan, että ei-vaikoinen ei voisi olla suomalainen tai suomenkielinen. Kielen voi

vaihtaa, jos asiakas itse ei reagoi suomenkieliseen tervehdykseen.

- Puutu tilanteeseen, jos näet syrjintää. Turku on julistautunut syrjinnästä vapaaksi alueeksi ja Turun kaupungilla on nollatoleranssi rasismille. Sinulla on velvollisuus tarttua siihen, jos joku asiakas kokee syrjintää ja sinulla on velvollisuus kertoa eteenpäin esihenkilöllesi, jos työyhteisössä esiintyy rasismia.
- Ihmiset haluavat nähdä representatioita itsestään, jotta heille tulisi tervetullut olo. Kun valitset kuvia markkinointi- tai

esittelymateriaaleihin, pyri käyttämään mahdollisimman moninaisia kuvia niin ihonvärin kuin sukupuolen ja vammaisuudenkin osalta. Tällä osoitat, että kaikenlaiset ihmiset ovat tervetulleita asiakkaiksi ja kävijöiksi.

Ei

- Älä tee hätäisiä johtopäätöksiä tai oletuksia toisen taustasta. Myös positiiviset ennakkoluulot voivat olla loukkaavia, sillä ihmiset eivät halua tulla kohdatuksi ihonvärinsä tai kulttuurinsa edustajina, vaan ihmisinä. Älä esimerkiksi oletta, että aasia-laistaustainen henkilö on hyvä matemaatikassa tai että afrikkalaistaustaiset ovat musikaalisia.
- Älä puhu toisen ihmisen puolesta, äläkä käytä muiden kulttuuria hyväksesi - esimerkiksi pukeutuminen höyhenpäähiineeseen tai saamepukuun teemapäivänä

on loukkaavaa, jos et itse kuulu siihen kulttuuriin eikä sinulla ole siteitä siihen.

- Henkilö itse voi käyttää itsestään sanoja, joita ei voi valkoisena käyttää, joten älä oletta, että voit kopioida toisen puhetyyliä. Kysy ennemmin rohkeasti suoraan, jos et tiedä mitä terminologiaa käyttää.

Etuoikeus?

Olemme kaikki jossain suhteessa etuoikeutettuja ja jossain suhteessa alisteisia muihin nähden

Toivottavasti olet oppinut uutta ja saanut inspiraatiota omaan työhösi! Viimeiseksi halusin tuoda käyttöösi niin sanotun etuoikeustestin. Tällä voit leikkimielisesti testata oman positiosi ja toivottavasti myös havahtua siihen, miten erilaisia haasteita maailmassa on. Testi ei ole absoluuttinen mittari, eikä sinun tarvitse kertoa testituloksista kenellekään. Testin tarkoitus on havainnollistaa, miten erilaisissa tilanteissa me ihmiset olemme erilaisten tarpeidemme ja taustojemme myötä. Olemme kaikki jossain suhteessa etuoikeutettuja ja jossain suhteessa alisteisia muihin nähden.

Testi toimii niin, että vedät paperille esimerkiksi tukkimiehen kirjanpidolla viivan jokaisesta väittämästä, joka pitää kohdallasi paikkansa. Väitteitä on 50 ja voit itse arvioida omat tulokset suhteessa siihen. Useimmat väitteet on poimittu Normit nurin -kirjasta.

1. Vanhempasi ovat syntyneet ja kasvaneet Suomessa.
2. Ensisijainen alkuperäsi on suomalainen.
3. Et ole yrittänyt muuttaa ulkomuotoasi, tapojasi tai käytöstäsi, jotta sinua ei tuomittaisi, kiusattaisi tai tehtäisi naurunalaiseksi.
4. Sinun ei ole tarvinnut jättää ateriaa väliin tai olla nälkäinen, koska perheelläsi ei ollut tarpeeksi rahaa ruokaan.
5. Vanhemmistasi kumpikaan ei ole ollut työttömänä tai tullut irtisanotuksi.
6. Vanhempasi ovat korkeasti koulutettuja ammattilaisia, kuten lääkäreitä tai juristeja.
7. Vanhempasi omistivat asunnon tai talon, jossa kasvoit.
8. Kasvoit kahden vanhemman perheessä.
9. Et ole nähnyt etnisyyttäsi, alkuperääsi, sukupuoltaasi, luokkaasi tai seksuaalisuuttasi edustavia ihmisiä halventavissa rooleissa televisiossa tai muussa populaarikulttuurissa.
10. Olet opiskellut oman yhteisösi historiaa koulussa.
11. Vanhempasi tai opettajasi kannustivat sinua pyrkimään yliopistoon.
12. Työssä sinua on kohdeltu oikeudenmukaisesti eikä sinulle ole maksettu vähemmän tai kieltäydytty kokonaan palkkaamasta sinua etnisyytesi, alkuperäsi, sukupuolesi, luokkaasi tai seksuaalisen suuntautumisen takia.
13. Olet saanut työpaikan tai satunnaisia töitä tuttavasi tai perheenjäsenesi ansiosta.
14. Et ole koskaan pelännyt tai kohdannut väkivaltaa etnisyytesi, luokkaasi, alkuperäsi, sukupuolesi, seksuaalisen suuntautumisesi tai vammasi takia.
15. Et ole ollut tilanteessa, jossa joku kertoo vitsin, joka liittyy etnisyyteesi, alkuperääsi, luokkaasi, sukupuoleesi, seksuaaliseen suuntautumiseesi tai toimintakykyysi, jossa et olisi kokenut tilannetta riittävän turvalliseksi huomauttaaksesi siitä.

16. Krooninen sairaus ei ole rajoittanu mahdollisuuksiasi.
17. Pyhäpäiväsi on aina merkattu punaisella värillä kalenteriin.
18. Kukaan ei ole kysynyt sinulta, oletko tyttö vai poika.
19. Loppukuusta sinulla on vielä rahaa.
20. Kukaan ei ole selittänyt kiukkuisuuttasi kuukautisilla.
21. Mahdollisuutesi saada töitä eivät ole huonommat nimesi takia.
22. Äidinkieltäsi, uskontoasi ja kulttuuriasi arvostetaan yhteiskunnassasi.
23. Voit matkustaa minne haluat ilman, että sinun pitää selvittää onko bussi, juna tai lentokone esteetön.
24. Et pelkää sitä, että poliisi pysäyttäisi sinut.
25. Voit ostaa laastaria, joka on samanväristä kuin ihosi.
26. Kukaan ei ole kommentoinut seksuaalista suuntautumistasi tai sukupuoltasi halventavasti.
27. Voit mennä uimahalleihin ilman, että sinun pitäisi miettiä menetkö naisten vai miesten pukuhuoneeseen.
28. Ihmiset eivät juuri koskaan vilkuile sinua epäluuloisesti kadulla.
29. Kukaan ei ole kysynyt sinulta, mistä sinä oikeasti olet kotoisin.
30. Tulit paikkaan, jossa olet ilman, että sinun piti miettiä rappusia tai kynnyksiä.
31. Sinulla ei ole ollut taloudellisia vaikeuksia.
32. Sinulla on EU-passi.
33. Et ole koskaan hävennyt kotiasi tai vaatteitasi.
34. Kukaan poliitikko tai keskustelija ei kyseenalaistaisi mahdollisuuttasi olla vanhempi.
35. Sinusta tuntuu, että ihmiset kuuntelevat sinua ja ottavat mielipiteesi vakavasti.
36. Kotisi lähellä on nuorisotalo, jossa työntekijät puhuvat äidinkieltäsi.
37. Voit asioida viranomaisten luona ilman tulkkia.
38. Voit kävellä kadulla käsi kädessä rakkaasi kanssa ilman, että kukaan ihmettelee.
39. Joka päivä voit lukea sanomalehdistä menestyneistä ihmisistä, joilla on sama ihonväri kuin sinulla.
40. Jos vierailisit eduskunnassa, ihmiset voisivat helposti uskoa, että olet kansanedustaja.
41. Sinun ei tarvitse etsiä tarjouksessa olevia ruokia kaupasta.
42. Vanhempasi ja opettajasi ovat saaneet sinut tuntemaan, että sinusta voi tulla mitä tahansa.
43. Sinua ei pelota iltaisin, kun olet kaupungilla.
44. Asut asuinalueella, jossa on pieni työttömyysprosentti.
45. Sinun on helppo löytää yhteiskunnallista tietoa äidinkielelläsi.
46. Kukaan ei ole tytötellyt sinua.
47. Sinun ei tarvitse jännittää, jos kuljet ison miesjoukon ohitse yöllä.
48. Sinun ei tarvitse huolehtia, että sukupuolen takia palkkasi olisi pienempi kuin työkaveriittesi.
49. Sinun ei ole koskaan tarvinnut kertoa sukulaisillesi seksuaalisesta suuntautumisestasi.
50. Sinulla on koti.

Vinkkejä

Parasta ja ajankohtaisinta tietoa saat suoraan kohderyhmäjärjestöiltä, jotka usein myös mielellään järjestävät koulutuksia henkilökunnalle edulliseen hintaan. Täältä löydät joitain vinkkejä siihen, mihin voit olla yhteyksissä, jos haluat lisää tietoa. Muista myös, että Turun kaupungin vammaisneuvosto sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunta käsittelevät kaikenlaisia yhdenvertaisuuskysymyksiä ja pyrkivät vaikuttamaan Turun kaupungin sisällä toimivaan päätöksentekoon ja toteutukseen.

- **Näkövammaisuudesta:**
Varsinais-Suomen Näkövammaiset ry
Näkövammaisten liitto ry
- **Liikkumisesteisyydestä ja esteettömyydestä:**
Invalidiliitto,
Kynnys ry (sekä Kynnys ry Turun aluetoimipiste)
- **Kuulovammaisuudesta:**
Kuuloliitto ry
Turun Kuuloyhdistys ry
- **Rasisminvastaisesta työstä:**
Suomen Punainen Risti
Suomen Saamelaisnuoret ry
Turun Nuorten Muslimien Foorumi ry
- **Autismin kirjosta:**
Autismi- ja Aspergeriitto
Autismisäätiö
- **Mielenterveysongelmista:**
Turun Mielenterveysyhdistys ITU ry
- **Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöistä:**
Trasek ry
Seta ry
- **Yleinen saavutettavuus:**
Kulttuuria kaikille
(Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry)
Design For All Finland -verkosto
(saavutettava.fi)



