

Käytännön opas turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen

**Turvallisemmalla tilalla viitataan tässä oppaassa
psykososiaaliseen turvallisuuteen ja hyvinvointiin.**

Opasta on viimeksi päivitetty 8/2026.

Helsinki

Johdanto

- Tämä opas avaa turvallisemman tilan periaatteita ja niiden merkitystä yhdenvertaisuuden ja sukupuolten tasa-arvon edistämisessä.
- Oppaan ensisijainen tarkoitus on antaa **Helsingin kaupungin työntekijöille työkaluja turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen** työyhteisöön tai asiakastilaan. Periaatteet asiakastilaan laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa.
- Opas laadittiin kaupunginkansliassa alun perin vuonna 2021 osana silloisen kaupungin palveluiden yhdenvertaisuussuunnitelman toimeenpanoa. Sen laatimisessa hyödynnettiin informaatikko Samu Eeven (keskustakirjasto Oodi, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala) aiempia esityksiä aiheesta.
- Oppaan ulkoasu on päivitetty vuonna 2026 ja samalla sen sisältöjä on osin muokattu.
- Jos sinulla on kysyttävää oppaasta tai turvallisemman tilan periaatteista, voit ottaa yhteyttä kaupunginkanslian osallisuusyksikköön.

Sisältö

Opas sisältää neljä eri kokonaisuutta:

1. Teoria (diat: 4-15)
2. Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen henkilöstölle / työyhteisöön (diat: 16-22)
3. Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen asiakkaille / asiakastilaan (diat: 23-31)
4. Liitteet: työpaja- ja kyselypohjat ja muu tukimateriaali (diat: 32-63)



Turvallisemman tilan periaatteet: teoria

Tausta

- Turvallisemman tilan periaatteita on otettu käyttöön 1970-luvulta lähtien varsinkin nais- ja vähemmistöliikkeissä, joista pyrittiin tekemään suunnitelmallisesti ja tietoisesti yhteisöllisempiä ja turvallisempia.
- Suomessa turvallisemman tilan periaatteet ovat yleistyneet 2010-luvulta lähtien. Periaatteita käytetään erilaisissa toiminnoissa, esimerkiksi harrastus- ja järjestötoiminnassa.
- Turvallisemman tilan periaatteet ovat selvästi yleistyneet Helsingin kaupungin palveluissa 2020-luvun alkupuolella, erityisesti kulttuurin ja vapaa-ajan palveluissa (nuorisotilat, liikuntapaikat, kulttuurikeskukset, kirjastot).

Mitä turvallisemman tilan periaatteet ovat ja mihin niitä tarvitaan?

- Turvallisempi tila viittaa **turvallisuuden sosiaaliseen ulottuvuuteen** eli ihmisten sosiaalisiin asenteisiin ja keskinäiseen vuorovaikutukseen.
- Turvallisemman tilan periaatteet ovat yhdessä sovittuja käytäntöjä ja toimintatapoja, jotka mahdollistavat ja tukevat ihmisten osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja henkistä hyvinvointia yhteisessä tilassa.
- Periaatteiden tavoite on saada jokainen ihminen tuntemaan olonsa tervetulleeksi riippumatta hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan (sukupuoli, etninen tausta, seksuaalinen suuntautuminen, toimintakyky, kieli, sosioekonominen asema tai muu henkilöön liittyvä ominaisuus).
- Periaatteet ovat yksi tapa tehdä näkyväksi sitoutumistamme syrjinnän ehkäisemiseen ja siihen puuttumiseen. Syrjintää kohdanneelle tai sitä pelkäävälle niillä voi olla ratkaiseva merkitys palvelun käyttämiselle tai toimintaan osallistumiselle.
- Puhumme **turvallisemman** tilan periaatteista. Periaatteilla rakennamme ennakoivasti yhteistä tilaa, jossa ei tarvitse pelätä omana itsenään olemista. Emme silti voi täysin taata, ettei palveluissamme koskaan esiinny syrjintää tai epäasiallista kohtelua.

Vastuu turvallisemmasta tilasta on jokaisella tilan käyttäjällä

- Muodostamme käytöksellämme ja puheillamme yhden ulottuvuuden tilasta, jonka jaamme toisten kanssa.
- Jokainen meistä vaikuttaa toiminnallaan siihen, miten turvallinen tila on kanssaihmisille.
- Meillä kaikilla on sekä vastuu omasta käytöksestämme että yhteinen vastuu puuttua havaitsemaamme syrjivään tai muuten epäasialliseen käytökseen.
- Periaatteet velvoittavat jokaista tilan käyttäjää, minkä vuoksi ne on aina hyvä laatia yhdessä. Yhteinen keskustelu takaa **yhteisomistajuuden** periaatteista.

Periaatteita pitää päivittää tarpeen mukaan

- Kerran laaditut periaatteet eivät ole muuttumattomia ja ikuisia. Maailma ympärillämme muuttuu koko ajan ja sen mukana:
 - Löydämme uusia tapoja sanoittaa asioita yhdenvertaisemmin.
 - Oivallamme vanhojen toimintatapojemme ongelmallisia piirteitä.
 - Käsityksemme yhdenvertaisuudesta ja turvallisuudesta saa uusia vaikutteita ja kehittyy.
- **Periaatteita kannattaa tarkastella ja tarvittaessa päivittää säännöllisin väliajoin,** jotta ne vastaavat edelleen ihmisten tarpeita ja saavat jokaisen kokemaan olonsa tervetulleeksi.

Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen kaupungin palveluissa

Henkilöstölle:

- Henkilöstön periaatteet laaditaan tietyn palvelun tai toimipisteen henkilöstön keskinäiseen toimintaan.
- Näiden periaatteiden tavoitteena on kehittää työyhteisön omaa toimintakulttuuria ja vahvistaa työhyvinvointia. Periaatteiden laatiminen ei tarkoita sitä, että työyhteisössä olisi jokin ongelma, vaan asiaan tartutaan ennaltaehkäisevästi.

Asiakkaille / asiakastilaan:

- Henkilöstön keskinäisten periaatteiden laatiminen tukee asiakkaiden turvallisemman tilan periaatteiden laatimista.
- Nämä periaatteet tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa. Ne on ensisijaisesti tarkoitettu ohjeistamaan asiakkaita toimimaan kaupungin tilassa yhteisesti sovituilla tavoilla. Ne voivat myös helpottaa asiattomaan käytökseen puuttumista.

Henkilöstölle laadittavissa periaatteissa on kaksi eri tasoa käyttötarkoituksen mukaan

- ✓ **Koko toimialan tai laajan palvelukokonaisuuden yhteiset periaatteet** on tarkoitettu käytettäväksi kaikissa avoimissa henkilöstölle tarkoitetuissa kohtaamisissa, kuten erilaisissa tilaisuuksissa, kokouksissa ja tyhypeivillä.
- Näiden laatimiseen on hyvä osallistaa mahdollisimman monia, mutta kaikkia ei todennäköisesti pystytä tavoittamaan.
- Periaatteet voivat olla melko yleisluontoisia.

- ✓ **Työyhteisön omat periaatteet** on tarkoitettu omalle lähityöyhteisölle, jonka kanssa on tekemisissä päivittäin tai lähes päivittäin.
- Näiden laatimisessa lähtökohtana on koko työyhteisön osallistaminen. Tämä opas antaa työkaluja työyhteisön omien periaatteiden laatimiseen.
- Periaatteet voivat yhteisen työskentelyn tuloksena olla hyvinkin yksityiskohtaisia.

Asiakastiloihin laadittavat periaatteet heijastavat tilan ja sen käyttäjien tarpeita

- Turvallisemman tilan periaatteet soveltuvat **käytettäväksi kaikissa kaupungin eri palveluissa**: kouluissa, kulttuuripalveluissa, terveyskeskuksissa, palvelutaloissa, liikuntapaikoissa, nuorisotaloissa - missä tahansa.
- Periaatteita voi räätälöidä kaikenlaisiin palveluihin ja niiden laadinnassa on hyvä ottaa huomioon palvelutoiminnan erityispiireet ja asiakaskunta.
- Jokaisen ihmisen tervetullut olo ja syrjimätön kohtelu on tärkeää paitsi kaupungin tiloissa, myös järjestämissämme yleisötilaisuuksissa (ks. dia 17).

Periaatteiden laatimisen prosessilla on keskeinen rooli turvallisemman tilan luomisessa

- **Periaatteiden laatimisen prosessilla voi olla turvallisemman tilan toteutumisen kannalta jopa keskeisempi merkitys kuin lopputuotoksella.** Tämä pätee erityisesti työyhteisön omien periaatteiden laatimisessa.
- Laatimisprosessin aikana keskustelemme, millaisissa vuorovaikutustilanteissa koemme olomme hyväksi ja tulemme nähdyksi ja kuulluksi. Samalla teemme yhdessä oivalluksia siitä, miten voimme omilla sanoillamme, toiminnallamme ja käytöksellämme edistää tilan yhdenvertaisuutta kaikille.
- Prosessin merkityksen takia **turvallisemman tilan periaatteita ei kannata kopioida muualta.** Muualta kopioiduista periaatteista uupuu yhteisomistajuus, eivätkä ne sitouta samalla tavalla kuin omat periaatteet.

Turvallisempi tila digitaalisissa ympäristöissä

- Yhä useampi kohtaaminen tapahtuu verkkovälitteisesti.
- **Digitaaliset ympäristöt**, erityisesti erilaiset keskustelualustat, **vaativat omat periaatteensa**, jotka huomioivat esimerkiksi moderointi- ja blokkipolitiikan:
 - Millä perusteella keskusteluja tai viestejä voidaan poistaa?
 - Millä perusteella keskustelijaa voidaan estää osallistumista palveluun?
 - Kuka on keskustelun moderaattori ja kehen voi olla yhteydessä, jos kokee keskustelun epäasialliseksi tai syrjiväksi?
 - Miten pitkään esto voi olla voimassa?
- Huomioithan, että kaupungilla on erilliset linjaukset someviestinnän moderoimiseen. Kysy niistä oman toimialasi tai kaupunginkanslian viestinnästä.

Turvallisempi tila vai rohkeampi tila?

- Turvallisemman tilan rinnalle on viime vuosina syntynyt myös toinen käsite, rohkeampi tila.
- Rohkeampi tila korostaa epämukavuuden ja erilaisten mielipiteiden sietämisen tärkeyttä, jotta myös vaikeita ja ristiriitoja herättäviä asioita voidaan nostaa keskusteluun ja käsitellä avoimesti yhdessä.
- Turvallisempi tila ja rohkeampi tila eivät sulje toisiaan pois, vaan ihanteellisesti tila on molempia yhtä aikaa. Käytännössä vaikeiden ja ristiriitoja herättävien asioiden rakentava käsittely on mahdollista vain, jos jokainen uskaltaa olla oma itsensä ja suhtautuu kunnioittavasti muihin (= turvallisempi tila).
- Tämä opas keskittyy turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen. Turvallisempi tila on näistä kahdesta käsitteestä helpommin ymmärrettävä, erityisesti silloin, kun periaatteet laaditaan asiakastilaan, jossa on suuri määrä jatkuvasti vaihtuvia asiakkaita.

Turvallisemman tilaisuuden periaatteet yleisötilaisuuksiin

- Turvallisemman tilan periaatteet laaditaan erikseen jokaiseen asiakaspalvelutilaan yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta ne palvelevat parhaiten juuri kyseisen tilan käyttäjien tarpeita.
- Kaupunki järjestää paljon myös yksittäisiä tilaisuuksia, joissa kaupungin asukkaita ja muuta yleisöä kokoontuu yhteen kertaluonteisesti. Jokaiseen tilaisuuteen ei yleensä ole tarkoituksenmukaista laatia erillisiä periaatteita.
- Kaupungin intrasta tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden teemaa käsittelevältä sivulta sekä tämän ppt-esityksen liitteestä 5 löydät turvallisemman tilaisuuden periaatteista esimerkin, jota voit hyödyntää ja tarpeen mukaan muokata omaa tilaisuuttasi varten.
- Voit sisällyttää turvallisemman tilaisuuden periaatteiden hyväksymisen jo tilaisuutesi ilmoittautumislomakkeeseen. Periaatteet on hyvä myös käydä läpi tilaisuuden aluksi.

Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen henkilöstölle / työyhteisöön

Kaupungin työkaluja eettisen työkulttuurin vahvistamiseen

- Helsingin kaupungilla on erilaisia työkaluja henkilöstön hyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen on **yksi tapa** edistää henkilöstön syrjimättömyyttä ja henkistä turvallisuuden tunnetta.
- Tutustu myös muihin keskeisiin työkaluihin, joiden avulla Helsinki edistää työkulttuuria, jossa otetaan puheeksi, puututaan ja toimitaan: [Sopuisasti Stadissa](#) ja [Eettiset periaatteet](#). Voitte halutessanne hyödyntää niitä myös turvallisemman tilan periaatteiden laatimisessa.
- Huom. Vuoden 2026 aikana on valmistumassa kaupungin virtuaaliohjattu Helvi-sessio, joka mahdollistaa työyhteisön periaatteiden laatimisen yhdellä kertaa. Helvi on hyvä vaihtoehto, mikäli laajempaa prosessia ei ole mahdollista toteuttaa.

Periaatteiden laatiminen käytännössä: työryhmän perustaminen ja tehtävät

- Henkilöstön periaatteiden laatimista varten kannattaa perustaa **työryhmä, joka koostuu ainakin kolmesta henkilöstä**. Kokoonpanossa kannattaa olla **edustettuna eri hierarkiatason työntekijöitä**, mukaan lukien johtoa.
- Tavoitteena on sitouttaa koko työyhteisö periaatteiden laatimiseen ja varmistaa, ettei laatimisprosessi henkilöidy kehenkään yksittäiseen työntekijään.
- Työryhmä
 - **vastaa** turvallisemman tilan periaatteiden laatimisen prosessin suunnittelusta ja toteutuksesta
 - **tiedottaa säännöllisesti** työyhteisöä prosessin etenemisestä
 - **koostaa ehdotuksen periaatteista** prosessin eri vaiheiden (työpajat, keskustelut yms.) tuotosten perusteella
 - **ei päättä periaatteista**, vaan koostettu lista periaatteista käsitellään ja hyväksytään yhdessä.

Henkilöstön osallistaminen ja periaatteiden hyväksyminen

- Kaikilla työyhteisön jäsenillä asemasta riippumatta on yhtäläinen oikeus vaikuttaa periaatteiden sisältöön ja muotoiluun. Esihenkilön tehtävänä on tukea prosessia, mutta hän ei voi määrittää periaatteiden sisältöä tai velvoittaa työyhteisöä hyväksymään tietynlaisia periaatteita.
- Henkilöstön periaatteiden laatimisessa on **ensisijaista, että asioista keskustellaan yhdessä ja ihmiset tuntevat prosessin aikana tulleet aidosti kuulluiksi.**
- Työryhmän järjestämä työpaja henkilöstölle mahdollistaa parhaiten yhteiset pohdinnat ja oivallukset. Nimetön kysely voi toimia hyvänä lisänä.
- Työpajassa keskitytään sanoittamaan omia ajatuksia ja toiveita siitä, miten tulevaisuudessa omassa työyhteisössä toimitaan työhyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden edistämiseksi.
- Työryhmä koostaa työpajan tuotoksista jälkikäteen yhtenäisen kokonaisuuden, mutta ei lisää kokonaan uusia asioita. Laatimisprosessin vaiheista riippuen työryhmän koostama kokonaisuus voi olla ehdotus turvallisemman tilan periaatteiksi tai pohja jatkotyöstölle.
- **Työryhmä tai esihenkilö ei päättää lopullisista periaatteista, vaan ne hyväksytään yhdessä, jotta kaikkien on helpompi myös sitoutua noudattamaan niitä.**

Käytännön vinkkejä työpajan järjestämiseen

- ✓ Koko työyhteisön johdosta lähtien on hyvä osallistua työpajaan. Yhteisomistajuuden takaamiseksi valtaosan työntekijöistä pitää osallistua työpajaan.
- ✓ Järjestä työpaja tyhy-päivän, tiimipalaverin tai muun sovitun asian yhteyteen. Näin helpotat työyhteisösi osallistumista.
- ✓ Järjestä useampi työpaja, jos työyhteisö on isompi. Yhdessä työpajassa kannattaa olla korkeintaan 20 ihmistä, jotta asioista voidaan keskustella avoimesti ja kaikki tulevat kuulluksi.
- ✓ Järjestä työpajan alussa kevyt, lempeä ja lämminhenkinen harjoitus. Voimme aina oppia uutta toisistamme.
- ✓ Työryhmän jäsenet eivät voi osallistua työpajan keskusteluihin, jos he toimivat työpajan vetäjinä. Kutsu siksi mielellään ulkopuolinen taho työpajan fasilitaattoriksi. Mikäli se ei ole mahdollista, pohdi muu tapa, jolla myös työryhmän jäsenet voivat vaikuttaa periaatteiden sisältöön (esimerkiksi oma palaveri).

Käytännön vinkkejä periaatteiden sanoitukseen

✓ Harkitse periaatteiden kirjoittamista joko minä- tai me-muodossa.

Periaatteet koskevat jokaista työyhteisön jäsentä, ja jokaisella meillä on mahdollisuus omalla toiminnallamme vaikuttaa muiden kokemuksiin. Periaatteet eivät ole jonkun toisen tai esihenkilön sanelemia asioita, vaan ne ovat toiminta- ja vuorovaikutuskäytäntöjä, joihin minä olen/me olemme sitoutuneet.

✓ Vältä kieltomuotoja ja kuvaa sen sijaan haluttua käytöstä

Kieltämisen sijaan turvallisemman tilan periaatteissa kannattaa tuoda esille, miten haluamme työyhteisömme käyttäytyvän haastavissa tilanteissa ja miten voimme kaikki omalla käytöksellämme tehdä tilasta turvallisemman kaikille osapuolille.

✓ Periaatteiden muoto ja laajuus on työyhteisön itsensä päätettävissä.

Työyhteisön periaatteet voivat olla hyvinkin yksityiskohtaisia, mutta tarvittaessa myös yleisluontoisempia. Keskeistä on, että periaatteet palvelevat juuri teidän työyhteisöänne parhaalla mahdollisella tavalla.

Periaatteiden pitää olla jokaisen tiedossa ja ajan tasalla

- Jokainen meistä kantaa vastuun siitä, että kaikkien on hyvä olla työpaikalla omana itsenään. Hyväksytyt turvallisemman tilan periaatteet sitovat jokaista työyhteisön jäsentä. Siksi ne on tärkeä **pitää näkyvästi esillä työyhteisön tiloissa**. Ne voidaan tulostaa paperisena esimerkiksi kahvihuoneeseen tai aulatilaan ja lisäksi julkaista intrassa tai Teamsissä.
- **Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työyhteisön turvallisemman tilan periaatteisiin**. Tämä koskee myös määräaikaista työntekijöitä ja tilassa mahdollisesti työskenteleviä muita toimijoita.
- Laadittujen periaatteiden olemassaolosta muistutetaan ja niiden ajantasaisuutta tarkastellaan yhdessä säännöllisesti esimerkiksi kerran vuodessa. Esihenkilön on hyvä huolehtia tästä, ellei muuta vastuutahoa ole sovittu.
- Jos periaatteet eivät enää vastaa työyhteisön kaikkia tarpeita tai on ilmennyt uusia haasteita, periaatteita on hyvä päivittää. Päivittämisen yhteydessä on jälleen huolehdittava siitä, että kaikki työyhteisön jäsenet tulevat kuulluiksi.

Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen asiakkaille / asiakastilaan

Periaatteiden laatimisen vaiheet ja aikataulu

- Palvelussa päätetään itsenäisesti, miten asiakkaille tarkoitetut periaatteet laaditaan.
- Periaatteiden laatimista varten kannattaa perustaa työryhmä, joka koostuu vähintään kahdesta henkilöstä, jotta kukaan ei jää asian kanssa yksin. Työryhmä määrittää prosessin aluksi käytössä olevat resurssit ja aikataulun.
- Periaatteiden laatimiseen kannattaa käyttää vähintään kuukausi, mutta prosessia ei kannata venyttää kolmea kuukautta pidemmäksi ilman erityistä syytä.
- **Prosessin eri vaiheet voi hahmottaa esimerkiksi näin:**
 - Suunnitelma periaatteiden laatimisesta
 - Asiakkaiden osallistaminen erilaisilla menetelmillä
 - Aineiston koostaminen ja läpikäyminen
 - Periaatteiden laatiminen aineiston perusteella
 - Periaatteiden taitto ja julkaisu
 - Viestintä koko prosessin ajan

Asiakkaiden osallistaminen

Käytössä olevat resurssit määrittävät osallistamisen tapoja

- Asiakkaita voi osallistaa turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen erilaisin menetelmin: voit järjestää esimerkiksi työpajoja, keskustelutilaisuuksia, kyselyjä tai pikahaastatteluja.
- Pohdi menetelmien valinnassa ja toteutuksessa, miten saisit koottua mahdollisimman laajasti erilaisten asiakkaiden näkemyksiä ja millaista tukea jotkut asiakkaat tai asiakasryhmät voivat tarvita osallistumiseen.
- Menetelmät kannattaa pitää mahdollisimman yksinkertaisina ja saavutettavina. Mikäli resurssit sallivat, käytä ainakin kahta eri menetelmää, koska ne usein täydentävät toisiaan.
- Huomioi, että tarkoituksena ei ole kerätä ihmisten yleisiä ajatuksia turvallisuudesta ja syrjinnästä palveluissa, jotta aineisto ei kasva valtavan suureksi. Sen sijaan tavoitteena on selvittää, **minkälaisella vuorovaikutuksella ja toiminnalla voimme saada ihmiset kokemaan itsensä tervetulleeksi kyseiseen tilaan**. Rajattu aineisto kuormittaa työryhmää vähemmän ja helpottaa periaatteiden konkreettista sanoittamista.

Eri osallistamisen menetelmät käytännössä: pikahaastattelu

- **Pikahaastattelun** tarkoituksena on saada asiakkaan näkemys mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti.
 - Hyöty: Pikahaastatteluilla on mahdollista saada näkemyksiä myös sellaisilta asiakkailta, jotka eivät todennäköisesti osallistuisi kyselyyn tai työpajaan.
 - Toteutus: Varaa kahtena päivänä yksi tai kaksi tuntia, joiden aikana haastattelet mahdollisimman monta palvelutilaan saapuvaa asiakasta. Kerro hyvin lyhyesti, miksi teet haastattelua ja **kysy yksi kysymys**. Sinulla voi kuitenkin olla useita eri kysymyksiä, joiden välillä vaihtelet eri haastateltavien kanssa. Kirjaa vastaus.
 - Esimerkkejä pikahaastattelukysymyksistä löydät tämän ppt-esityksen liitteestä 4.

Eri osallistamisen menetelmät käytännössä: kysely

- **Kyselyn** tarkoituksena on kerätä mahdollisimman monien asiakkaiden näkemyksiä.
 - Hyöty: Nimetön kysely voi tuntua joistain vastaajista miellyttävimmältä osallistumisen tavalta. Kyselyssä voi olla useampi kysymys eli näkemyksiä saadaan pikahaastattelun yhtä kysymystä laajemmin. Pidä kysely kuitenkin mahdollisimman lyhyenä.
 - Toteutus: Kyselyn voi toteuttaa joko sähköisesti tai paperisena versiona asiakaspisteellä tai muussa vastaavassa paikassa. Mikäli kysely järjestetään sähköisesti, pohdi miten voitte jakaa kyselyä laajasti. Myös paperista kyselyä voi mainostaa sähköisesti.
 - Esimerkin lyhyestä kyselystä löydät tämän ppt-esityksen liitteestä 3.

Eri osallistamisen menetelmät käytännössä: työpaja tai keskustelutilaisuus

- **Työpajan tai keskustelutilaisuuden** tarkoituksena on mahdollistaa syvällisempi vuorovaikutus ja näkemysten vaihto rajatun osallistujakunnan kesken.
 - Hyöty: Työpaja tai keskustelutilaisuus syventää ymmärrystä asiakkaiden toiveista ja tarpeista sekä mahdollisista ristiriidoista. Tilaisuus voidaan myös kohdentaa tietylle ryhmälle, esimerkiksi jonkun tietyn väestö-, vähemmistö- tai käyttäjäryhmän edustajille.
 - Toteutus: Helpointa tilaisuuden järjestäminen on jossain valmiissa ryhmässä (esim. nuorisotalon käyttäjät tai koululuokat), jossa ihmiset jo tuntevat toisensa jollakin tavalla. Tilaisuuksia voi järjestää myös niin, että osallistujat eivät tunne toisiaan: avoin kutsu kaikille tilan nykyisille ja mahdollisille tuleville käyttäjille.
 - Huomioitavaa: Työpaja tai keskustelutilaisuus on vuorovaikutteisin osallistumismenetelmä, mutta sekä järjestäjien että osallistujien näkökulmasta myös kaikkein työläin.

Käytännön vinkkejä periaatteiden laatimiseen ja sanoitukseen (1/2)

- Periaatteiden kokoamisessa ei välttämättä voi suoraan hyödyntää asiakkaiden näkemyksiä, joten joudut sanoittamaan ja kiteyttämään eri menetelmien tuotoksia yhdeksi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.
- **Pidä periaatteet mahdollisimman tiiviinä**, jotta ne on helppo pitää esillä ja asiakkaat voivat lukea ne nopeasti.
- Periaatteiden yhteyteen on hyvä lisätä näkyviin tieto siitä, että ne on laadittu yhdessä asiakkaiden kanssa.
- Mikäli kyseessä on melko samana pysyvä asiakasryhmä, esimerkiksi harrasteryhmä, periaatteet voivat olla yksityiskohtaisempia kuin tilassa, jossa on jatkuvasti vaihtuva suuri asiakasvirta.
- Voit **osallistaa asiakasperiaatteiden laatimiseen myös työyhteisöä**: tilassa asiakkaita kohtaavilla työntekijöillä voi olla arvokkaita näkemyksiä.

Käytännön vinkkejä periaatteiden laatimiseen ja sanoitukseen (2/2)

- Käytä mahdollisimman **selkeää kieltä** periaatteiden sanoittamisessa.
- Pohdi haluatteko kirjata periaatteet **sinä vai minä-muodossa**: puhutteleeko henkilökunta asiakasta (*huomioi* muut asiakkaat) vai sitoutuuko asiakas itse johonkin käyttäessään palvelua (*huomioin* muut asiakkaat käytökselläni).
- Pyri lisäämään periaatteisiin tieto siitä, kehen ottaa yhteyttä, jos periaatteita ei noudateta.
- HUOM. Periaatteet ovat samalla lupaus puuttumisesta epäasialliseen kohteluun. Siksi on tärkeää huolehtia, että työntekijöillä on yhteinen toimintamalli tilanteisiin, joissa asiakas tulee kertomaan periaatteiden rikkomisesta tai työntekijä itse huomaa tällaisen tilanteen.

Periaatteista viestiminen asiakkaille

Asiakkaille on tärkeä viestiä sekä laatimisen vaiheista että valmiista periaatteista

- Viesti asiakkaille heti periaatteiden laatimisprosessin alussa. Kerro selkeästi, mistä on kyse ja korosta asiakkaiden näkemysten merkitystä. Avaa tarvittaessa osallistumisen menetelmiä tarkemmin ja kerro aikataulusta. Viesti laajasti myös periaatteiden valmistumisesta.
- **Turvallisemman tilan periaatteiden pitää olla asiakastilassa jatkuvasti selvästi näkyvillä.** Periaatteiden olisi hyvä näkyä useilla eri kielillä, joita asiakkaat yleisimmin puhuvat.
- Lisäksi on hyvä miettiä, kerrotaanko periaatteista myös esimerkiksi kotisivuilla. Entä näkyvätkö ne jokaisen tilassa mahdollisesti järjestettävän tapahtuman yhteydessä?
- Henkilöstön periaatteiden tavoin myös asiakkaiden kanssa laaditut periaatteet saattavat välillä tarvita päivitystä. Kannusta asiakkaita antamaan periaatteista palautetta ja huomioi saatu palaute.

**Liitteet:
työpaja- ja kyselypohjat
ja muu tukimateriaali**

Liite 1:

Työpaja henkilöstölle

Tässä liitteessä on ohjeita työntekijöille tarkoitetun työpajan järjestämiseen ja vetämiseen. Esimerkkityöpajan runkoa ja sisältöä voi vapaasti muokata omien tarpeiden mukaisesti tai suunnitella täysin omanlaisen työpajan.

Liitteessä on kuvattu työpajan kokonaisuus vaiheittain. Jokaisesta vaiheesta on myös oma erillinen diansa, jota voit suoraan hyödyntää ohjeistaessasi kyseistä vaihetta osallistujille työpajan aikana.

Työpajaan valmistautuminen

- Työpajan kokonaiskesto: noin 2,5 h
- Tarvikkeet:
 - post-it-lappuja, kyniä ja fläppitaulu tai iso näyttö, josta kaikki näkevät mitä työpajan vetäjä / fasilitaattori kirjoittaa.
 - Lisäksi kuvakortit (esim. Dixit-kortit) tai riittävästi muita soveltuvia kuvia (esim. postikortteja), jos haluat hyödyntää niitä työpajassa (voi myös helposti jättää pois)
- Ennen aloittamista jaa osallistujat noin 4-5 hengen ryhmiin. Pienemmissä ryhmissä on helpompaa käydä keskustelua.

Työpajan sisältö vaiheittain (1/6)

1. Lämmittely 10 min

- Työpajan aluksi kannattaa järjestää kevyt lämmittelyharjoitus, joka ryhmäyttää osallistujia (erityisen tärkeää, jos kaikki osallistujat eivät tunne toisiaan).

2. Teorian esittely 15 min

- Esittele turvallisemman tilan periaatteiden käsite, tausta ja tavoite eli teoria. Voit hyödyntää tämän ppt-esityksen alussa olleita dioja. Kerro lisäksi osallistujille, miksi periaatteiden laatiminen on juuri teidän näkökulmastanne tärkeää.

3. Haasteiden ja ongelmien itsenäinen pohtiminen 5 min

- Pyydä osallistujia aluksi pohtimaan itsenäisesti, minkälaiset tilanteet ovat saattaneet aiheuttaa turvattomuutta tai ulkopuolisuuden tunnetta sosiaalisessa kanssakäymisessä ja kirjaamaan ne post-it-lapuille. Tarvittaessa näitä ajatuksia voi kerätä jo ennen työpajaa nimettömästi sähköisessä muodossa.
- Osallistujien ei välttämättä tarvitse kirjata haasteita, joita he ovat itse henkilökohtaisesti kokeneet. Vaihtoehtoisesti voit pyytää heitä pohtimaan esimerkiksi, miksi johonkin vähemmistöön kuuluvat ihmiset voivat kokea olonsa turvattomaksi sosiaalisissa tilanteissa. Laput käsitellään seuraavassa vaiheessa nimettömästi, mutta jonkun käsiala voi olla tunnistettava.

Työpajan sisältö vaiheittain (2/6)

4. Haastelappujen kierrätys 5 min

- Kerää yhden ryhmän tunnistamat ongelmat ja jaa ne toiselle ryhmälle. Ryhmät eivät siis käsittele omia ongelmiaan. Pyri jakamaan haasteet niin, etteivät ryhmät näe, minkä toisen ryhmän haasteet ne saavat.
- Vaihtoehtoisesti voit kerätä kaikki haasteet, sekoittaa ne ja jakaa jokaiselle ryhmälle saman määrän kirjoitettuja haasteita. Tässä riskinä on, että ihmiset voivat saada käsiteltäväksi itse kirjoittamiaan asioita. Tarkoituksena on kuitenkin pureutua muiden tunnistamiin haasteisiin.

5. Ryhmäkeskustelu haasteista 20 min

- Pyydä osallistujia lukemaan kaikki ryhmänsä saamat haastelaput. Kun kaikki laput on luettu, aloitetaan keskustelu.
- Pyydä ryhmiä keskustelemaan siitä, miksi ihminen on saattanut kokea tilanteen haastavaksi, ovatko muut mahdollisesti kohdanneet samanlaisia tilanteita tai miltä tilanteista lukeminen itsestä tuntui. Korosta, että ryhmät **eivät** keskustele siitä, onko jokin esille tuotu asia heidän mielestään aidosti ongelma eli tarkoitus ei ole kyseenalaistaa jonkun vaikeaksi kokemaa asiaa.

Työpajan sisältö vaiheittain (3/6)

6. Itsenäinen pohdinta haasteisiin puuttumisesta 10 min

- Keskustelun jälkeen pyydä ihmisiä kirjaamaan itsenäisesti post-it-lappuihin, minkälaisilla toimintatavoilla näihin tunnistettuihin haasteisiin voitaisiin puuttua:
 - Miten toivoisimme ihmisten toimivan niissä tilanteissa, joista äsken juuri keskusteltiin?
 - Minkälaisia periaatteita tarvitsisimme ja mitä asioita pitäisi sanoittaa, että tila olisi aidosti yhdenvertainen, syrjimätön ja turvallisempi kaikille ihmisille?
- Anna ihmisille riittävästi aikaa itsenäiseen pohdintaan. Kannusta osallistujia kirjaamaan muistiin kaikki ajatuksensa, vaikka ne eivät olisi loppuun asti hiottuja.

7. Tauko 10 min

- Jaa tauon aikana kuvakortit (esimerkiksi Dixit-kortit) ryhmille.

Työpajan sisältö vaiheittain (4/6)

8. Omien ratkaisuehdotusten / periaatteiden esittely 10 min

- Pyydä jokaista osallistujaa vuorotellen esittelemään post-it-lapuille kirjaamansa asiat. Joidenkin ajatukset voivat olla jo suoraan kirjattuina periaatteiden muotoon, kun taas toisilla sanoitukset voivat olla vielä vähän jäsentymättömpiä.
- Ohjeista osallistujat niin, että muut eivät kommentoi tai keskeytä puhujaa, vaan keskittyvät kuuntelemiseen. Kannusta kuuntelijoitakin kuitenkin kirjaamaan samanaikaisesti uusia periaatehdotuksia post-it-lapuille, mikäli he inspiroituvat kuulemastaan. Näitä uusia ideoita ei kuitenkaan esitellä.

9. Uusi ryhmäjako 5 min

- Jaa osallistujat uusiin 4-5 hengen ryhmiin numerojaolla.

Työpajan sisältö vaiheittain (5/6)

10. Kuvakortin valinta uusissa ryhmissä 5 min

- Pyydä osallistujia valitsemaan uusissa ryhmissään kuvakortti, joka heidän mielestään kuvaa turvallisempaa ja yhdenvertaisempaa tila. Kuvakorttien käyttö saattaa toimia joillekin osallistujille tärkeänä tukena asioiden sanoittamisessa seuraavassa vaiheessa. Muista, että kuvien kannattaa olla mahdollisimman abstrakteja.

11. Omien ideoiden esittely uudessa ryhmässä ja yhteisten periaatteiden työstäminen 30 min

- Pyydä osallistujia valitsemaan omista periaatteistaan / ideoistaan 4-5 kpl. Jos valinta tuntuu vaikealta, pyydä heitä valitsemaan yksi käytännöllinen, yksi vallankumouksellinen, yksi helppo ja yksi välttämätön periaate (voit vaihtaa adjektiiveja mielesi mukaan).
- Jokainen esittelee valitsemansa periaatteet uudessa ryhmässään. Samalla hän kertoo myös, miksi valitsi juuri tietyn kuvakortin ja miten se hänen mielestään liittyy työpajan teemaan.
- Seuraavaksi ohjeista osallistujia miettimään ryhmänsä kanssa yhdessä, mitä asioita kaikkien mielestä olisi hyvä ottaa osaksi lopputulosta eli yhteisesti sovittuja periaatteita. Kannusta osallistujia yhdistelemään samankaltaisia ideoita ja miettimään kaikille sopivaa muotoilua. Ryhmä valitsee keskuudestaan kirjurin, joka kirjaa valitut periaatteet.

Työpajan sisältö vaiheittain (6/6)

12. Ryhmien tuotosten esittely ja kirjaaminen yhteisesti näkyviin 15 min

- Viimeisessä työskentelyvaiheessa pyydä jokaista ryhmää kertomaan ne periaatteet, joista ryhmässä on päästy yhteisymmärrykseen ja jotka ryhmä haluaisi sisällyttää osaksi työyhteisön turvallisemman tilan periaatteita.
- Kirjaa periaatteet fläpille tai muuhun paikkaan, josta osallistujat näkevät ne.

13. Kiitokset ja jatkosta kertominen / sopiminen 5 min

- Kiitä osallistujia heidän panoksestaan ja kerro jatkoprosessista eli siitä, kuinka periaatteita tullaan työstämään työpajan perusteella.

Työpajan eri vaiheissa osallistujille näytettävät diat

Valmiiden diojen tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa työpajan valmistelua. Voit muokata dioja tarpeen mukaan tai tehdä täysin omat diat.

Itsenäinen pohdinta: turvattomuutta aiheuttavat vuorovaikutustilanteet (5 min)

- Minkälaiset vuorovaikutustilanteet voivat tehdä / ovat tehneet olosi turvattomaksi tai epätervetulleeksi työyhteisössä joko nykyisessä tai jossain entisessä työpaikassasi?
- Oletko todistanut tilanteita, joissa toinen ihminen on kokenut olonsa turvattomaksi, epätervetulleeksi tai muutoin epämukavaksi työtilanteessa joko nykyisessä tai entisessä työpaikassasi? Minkälaisia?
- Minkälainen sosiaalinen käytös työyhteisön sisällä saa sinut kokemaan olosi turvattomaksi?
- Minkälaisissa tilanteissa erityisesti vähemmistöön kuuluva ihminen voi kokea olonsa turvattomaksi?

Ohje:

- Kirjoita jokainen esimerkki omalle post-it-lapulleen.
- Kirjoita mahdollisimman konkreettisia tilanteita, mutta älä nimeä ihmisiä tai kirjoita muutoin tunnistettavasti.
- Jos et halua jakaa henkilökohtaisia kokemuksia, voit keskittyä miettimään todistamiasi tilanteita tai vähemmistöjen näkökulmaa.

Haasteiden kierrätys: perehtyminen toisen ryhmän kirjaamiin asioihin (20 min)

- Lukekaa ryhmällemme jaetut haastelaput ja keskustelkaa yhdessä:
 - Mikä tilanteessa mielestänne on aiheuttanut turvattomuutta tai epätervetullutta oloa?
 - Miten olisitte itse reagoineet samanlaisessa tilanteessa? Millaista puuttumista olisitte toivoneet muilta?
 - Miten teidän mielestänne tällainen tilanne olisi voitu välttää?
- Tavoitteena on avoin ja vilkas keskustelu. Mitään ei vielä tarvitse kirjata.
- Pyrkikää asettumaan toisen asemaan, vaikka ette itse olisi kohdanneet vastaavia haasteita. Älkää kyseenalaistako jonkun vaikeaksi kokemaa tilannetta pohtimalla, onko se aidosti ongelma.

Itsenäinen pohdinta: sanoitetaan turvallisuutta (10 min)

- Miten sinä itse voit edistää sitä, että työyhteisössäsi kaikki ihmiset kokevat olonsa tervetulleeksi ja mukavaksi omana itsenään?
- Millä tavalla työyhteisönne jäsenten tulisi toimia vuorovaikutustilanteissa, jotta kaikilla olisi mahdollisuus esimerkiksi ilmaista omia näkemyksiään?
- Miten haastaviin tilanteisiin työyhteisössä pitäisi mielestäsi puuttua?
- Millaista tukea tarvitsisit kollegoiltasi esimerkiksi haastavissa asiakastilanteissa?
- Millä sanoilla kuvailisit turvallisempaa tilaa?
- **Ohje:** Kirjoita jokainen asia omalle post-it-lapulleen.

Opitaan ja innostutaan toistemme ajatuksista (10 min)

- Jokainen esittelee vuorollaan ajatuksensa omalle ryhmälleen – muut eivät keskeytä tai kommentoi välissä.
- Tavoitteena on kuunnella aktiivisesti ja inspiroitua kuulemastaan.
- Jos muiden kuunteleminen herättää sinussa uusia ajatuksia turvallisuuden sanoittamisesta, kirjoita myös uudet oivalluksesi omille post-it-lapuilleen.

Kuvakortin valinta

- Valitse tarjolla olevista kuvista se, joka sinusta parhaiten kuvaa **turvallista ja yhdenvertaista tilaa, jossa kaikilla on hyvä olla omana itsenään.**

Yhteisten periaatteiden työstäminen (30 min)

- Jokainen esittelee vuorollaan uudessa ryhmässään ajatuksiaan turvallisuudesta ja sen sanoittamisesta:
 - Aloita vuorosi kertomalla valitsemastasi kuvasta ja siitä, miten se mielestäsi kuvaa turvallisempaa tilaa.
 - Valitse lisäksi aiemmin kirjaamistasi ajatuksista 4-5 sellaista, jotka haluat esitellä muilla.
- **Kun jokainen ryhmäläinen on esitellyt ajatuksensa, keskustelkaa ryhmässänne siitä, millaisia asioita haluaisitte nostaa työyhteisön yhteisiin turvallisemman tilan periaatteisiin. Kirjatkaa ne uusille post-it-lapuille.**
- Varmistakaa, että jokainen ryhmäläinen pääsee sanoittamaan näkemyksensä ja tulee kuulluksi. Kirjatkaa yhteisiin periaatteisiin vain sellaisia asioita, joista koko ryhmänne on samaa mieltä.

Liite 2:

Työpaja asiakkaille

Tässä liitteessä on ohjeita asiakkaille suunnatun työpajan järjestämiseen ja vetämiseen. Esimerkkityöpajan runkoa ja sisältöä voi vapaasti muokata omien tarpeiden mukaisesti tai suunnitella täysin omanlaisen työpajan.

Työpajaan valmistautuminen

- Työpajan kokonaiskesto: noin 1,5 h (mukaan lukien 10 min tauko sopivassa kohdassa)
- Tarvikkeet:
 - post-it-lappuja, kyniä ja fläppitaulu tai iso näyttö, josta kaikki näkevät mitä työpajan vetäjä / fasilitaattori kirjoittaa
- Osallistujat: Yhdessä työpajassa on hyvä olla korkeintaan 20 ihmistä, jotta asioista voidaan keskustella avoimesti ja kaikki tulevat kuulluksi. Ennen aloittamista jaa osallistujat noin 4-5 hengen ryhmiin. Pienemmissä ryhmissä on helpompaa käydä keskustelua.

Työpajan sisältö vaiheittain (1/3)

1. Lämmittely 10 min

- Työpajan aluksi kannattaa järjestää kevyt lämmittelyharjoitus, joka ryhmäyttää osallistujia (erityisen tärkeää, jos osallistujat eivät tunne toisiaan).

2. Teorian esittely 10 min

- Esittele turvallisemman tilan periaatteiden käsite, tausta ja tavoite eli teoria. Voit hyödyntää tämän ppt-esityksen alussa olleita dioja, mutta kerro lisäksi osallistujille, miksi periaatteiden laatiminen on juuri teidän näkökulmastanne tärkeää. Pidä teoriaosuus mahdollisimman tiiviinä.

3. Itsenäinen pohdinta / unelmointi yhdenvertaisesta ja turvallisesta tilasta 5 min

- Pyydä osallistujia ensin pohtimaan itsenäisesti, minkälainen on heidän mielestään yhdenvertaisempi ja turvallisempi tila, jossa jokainen tulee nähdyksi, kuulluksi ja arvostavasti kohdatuksi juuri sellaisena kuin hän on.
- Rohkaise heitä unelmoidaan ja haaveilemaan paikasta, johon jokainen on tervetullut. Miltä se heidän mielestään näyttää? Pyydä heitä kirjoittamaan ajatuksensa post-it-lapuille.

Työpajan sisältö vaiheittain (2/3)

4. Ajatusten jakaminen 10 min

- Pyydä osallistujia jakamaan vapaaehtoisesti omia unelmiaan turvallisemmasta palvelukokemuksesta. Kirjaa ne niin, että kaikki osallistujat näkevät ne. Kaikkia unelmia ei tarvitse lausua ääneen, mutta pyydä ihmisiä kuitenkin säilyttämään kaikki post-it-lappunsa ja kerää ne itsellesi talteen.
- Ajatuksia jakaessaan osallistujat samalla sanoittavat tavoitteen eli sen, mihin työpajalla ja turvallisemman tilan periaatteiden laatimisella pyrimme.

5. Itsenäinen pohdinta asiakkaiden roolista turvallisemman tilan varmistamisessa 5 min

- Pyydä osallistujia nyt pohtimaan itsenäisesti, miten jokainen tilan käyttäjä voi omalla käytöksellään ja vuorovaikutuksellaan vaikuttaa näiden tavoitteiden saavuttamiseen. Miten heidän itsensä tulisi käyttäytyä ja mitä he toivoisivat muilta tilan käyttäjiltä yhteisessä tilassa, joka kuuluu kaikille? Pyydä heitä kirjoittamaan ajatuksensa post-it-lapuille.

Työpajan sisältö vaiheittain (3/3)

6. Keskustelu ryhmissä ja yhteisistä nostoista päättäminen 20 min

- Kannusta jokaista ryhmässä ensin kertomaan omat ajatuksensa ja sitten ryhmää keskustelemaan yhdessä. Pyydä ryhmää valitsemaan yhdessä keskeisiä nostoja ja kirjaamaan ne.

7. Ryhmien tuotosten esittely ja kirjaaminen yhteisesti näkyviin 15 min

- Viimeisessä työskentelyvaiheessa pyydä jokaista ryhmää kertomaan nostot, joista ryhmässä on päästy yhteisymmärrykseen ja jotka ryhmä haluaisi sisällyttää osaksi asiakastilan turvallisemman tilan periaatteita.
- Kirjaa periaatteet fläpille tai muuhun paikkaan, josta osallistujat näkevät ne.

8. Kiitokset ja jatkosta kertominen 5 min

- Kiitä osallistujia heidän panoksestaan ja kerro jatkoprosessista eli siitä, kuinka periaatteita tullaan työstämään työpajan perusteella. Kerro mahdollisuuksien mukaan myös, koska työ on valmis ja mihin valmiit periaatteet tulevat esille.

Liite 3:

Kysely asiakkaille

Tässä liitteessä on esimerkinomainen kyselypohja. Voit vapaasti muokata kyselyn saatetekstiä ja kysymyksiä tai laatia kyselyn alusta lähtien itse.

Kyselypohja, saateteksti

Laadimme turvallisemman tilan periaatteita, joiden tarkoituksena on saada jokainen ihminen tuntemaan olonsa tervetulleeksi palveluumme omana itsenään. Periaatteet tuovat esiin, kuinka jokainen meistä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa toisen ihmisen kokemukseen samassa tilassa.

Haluamme luoda turvallisemman tilan periaatteet yhdessä asiakkaidemme kanssa. Voit tässä kyselyssä kertoa, miten sinun mielestäsi voimme lisätä turvallisuuden tunnetta palvelussamme ja minkälaisilla periaatteilla voimme vaikuttaa siihen, että palvelu on aidosti syrjimätön ja yhdenvertainen kaikille asiakkaille. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Näkemyksesi ovat arvokkaita, kun rakennamme Helsinkiä, jossa jokainen tulee nähdyksi, kuulluksi ja arvostavasti kohdatuksi juuri sellaisena kuin hän on.

Kyselypohja, esimerkkikysymyksiä

- 1) Mitkä asiat mielestäsi voivat vaikuttaa siihen, että ihmiset eivät koe oloaan tervetulleeksi tai turvallisesti palvelussa?
- 2) Millaisilla toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella muut asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että kaikilla palvelun käyttäjillä on yhteisessä tilassa yhdenvertainen ja turvallinen olo?
- 3) Millaisilla toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella henkilökunta voi vaikuttaa siihen, että palvelukokemus on kaikille tilan käyttäjille yhdenvertainen ja turvallinen?

Liite 4: Esimerkkejä pikahaastattelukysymyksistä

Tässä liitteessä on esimerkkejä kysymyksistä, joita voit käyttää kerätessäsi asiakkaiden näkemyksiä pikahaastatteluilla. Pikahaastattelussa jalkaudutaan asiakkaiden pariin ja kysytään kultakin haastateltavalta **yksi kysymys**. Voit laatia kysymykset myös täysin itse.

Esimerkkikysymyksiä

- Mitkä asiat voivat vaikuttaa ihmisten turvallisuuden kokemukseen tässä tilassa?
- Millaisella käytöksellä asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että tila on kaikille turvallinen ja syrjimätön?
- Millaisilla toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella henkilökunta voi vaikuttaa siihen, että kokemus palvelun käytöstä on kaikille hyvä ja syrjimätön?
- Minkälaiset vuorovaikutustilanteet tai kohtaamiset voivat tehdä olosi epätervetulleeksi palveluun?
- Minkälainen ihmisten käyttäytyminen voisi vaikuttaa siihen, että et haluaisi käyttää palvelua?
- Minkälaista puuttumista henkilökunnalta toivoisit, jos joku käyttäytyisi tässä tilassa epäasiallisesti tai syrjivästi?
- Tiedätkö, kehen ottaa yhteyttä, jos kohtaisit tai todistaisit syrjintää tässä tilassa?

Liite 5: Esimerkkejä turvallisemman tilan periaatteista

Nämä turvallisemman tilan periaatteet ovat olleet voimassa 6/2026. Esimerkiksi Oodin periaatteet olivat silloin jo päivittyneet alkuperäisistä.

Löydät verkosta helposti esimerkkejä myös muiden kuin kaupungin toimijoiden turvallisemman tilan periaatteista.

Keskustakirjasto Oodin turvallisemman tilan periaatteet

- **Yhdenvertaisuus**

Kaikki ovat yhtä tervetulleita Oodiin. Sinulla ja kaikilla muilla on oikeus omaan tilaan ja rauhaan.

- **Kunnioitus**

Älä syrji, häiritse tai loukkaa ketään. Tiedosta omat etuoikeutesi ja oletuksesi muista ihmisistä. Kerro henkilökunnalle, jos kohtaat tai havaitset häirintää. Puutu tilanteeseen, jos voit.

- **Käytöstavat**

Älä juokse, älä huuda, älä sotke – tämä koskee kaikenikäisiä kävijöitä. Jos kuvaat, ole kohtelias ja kysy lupa. Ethän kuvaa lapsia.

- **Vastuu**

Lapset ovat oman aikuisensa vastuulla. Myös sinä olet vastuussa Oodin ilmapiiristä. Toimintasi vaikuttaa muihin ihmisiin. Jos teet virheitä, ota opiksi.

Yrjönkadun uimahallin turvallisemman tilan periaatteet

- **Toisten huomioiminen**

Toimi niin kuin haluaisit muiden toimivan sinua kohtaan. Keskity omaan olemiseen ja anna myös muille mahdollisuus hyvään kokemukseen.

- **Kehorauha**

Kunnioita kaikkien kehollista koskemattomuutta sekä puheissasi että teoissasi. Seksuaalinen käytös ja häirintä on kielletty uimahallissa.

- **Syrjimättömyys**

Kunnioita ihmisten moninaisuutta. Syrjivät tai rasistiset puheet ja teot eivät ole sallittuja. Jokainen on yhtä oikeutettu nauttimaan uimahallikäynnistään.

- **Puuttuminen**

Käyttäydy asiallisesti ja edellytä sitä myös muilta. Tarvittaessa puutu ja ilmoita henkilökunnalle, jos todistat syrjintää, häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä.

Helsingin kaupunginmuseon turvallisemman tilan periaatteet

- **Kaikkien museo**

Museoon ovat kaikki tervetulleita. Emme hyväksy syrjintää, kuten ihonväriin, etniseen taustaan, sukupuoleen tai seksuaaliseen suuntautumiseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä ja puhetta. Me museolaiset olemme paikalla teitä varten.

- **Huolehdimme**

Autamme mielellämme esteettömyyskysymyksissä. Toimimme vanhoissa kiinteistöissä, joten noudatathan henkilökuntamme ohjeita, jotta vierailusi sujuisi turvallisesti.

- **Kunnioitamme**

Käyttäydymme museossa toisia kunnioittavasti, jotta kenenkään ei tarvitse tuntea oloaan turvattomaksi. Näyttelyissä esitellään arkojakin aiheita, jotka voivat herättää monenlaisia tunteita. Muista antaa kaikille tilaa ja rauha tutustua museoon.

Helsingin kaupungin turvallisemman tilaisuuden periaatteet (1/2)

(esimerkkipohja, jota voi muokata omaan tilaisuuteen sopivaksi)

- **Meistä jokainen on omanlaisensa ja tervetullut tilaisuuteen sellaisena kuin on**
Ominaisuuksiamme ovat ikä, etninen alkuperä, kansalaisuus, kieli ja kulttuuri, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen näkemys, perhemuoto, sukupuoli-identiteetti, seksuaalinen suuntautuminen, terveydentila, vammaisuus, sosiaalinen asema, taloudellinen asema ja muut yksilölliset tekijät, kuten kehon koko tai neurokirjoon kuuluminen.
- **Sekä tapahtuman järjestäjällä että osallistujalla on vastuu tilaisuuden ilmapiiristä**
Olemme kohteliaita ja huomaavaisia kaikkia kohtaan. Jokainen luo käytöksellään ilmapiiriä, jossa kaikki ovat tervetulleita.
- **Edistämme tilaisuuden tavoitteita omalla toiminnallamme ja annamme muille mahdollisuuden osallistua**
Annamme kaikille mahdollisuuden osallistua, mutta kenenkään ei ole pakko osallistua keskusteluun. Huomioimme erilaiset osallistumisen tavat.

Helsingin kaupungin turvallisemman tilaisuuden periaatteet (2/2)

- **Kuuntelemme ja arvostamme muita osallistujia**

Pyrimme olemaan tilaisuudessa aidosti läsnä. Kuuntelemme ja kannustamme. Voimme olla rakentavasti eri mieltä.

- **Annamme jokaisen kertoa oman tarinansa ja varomme tekemästä ennakkoon oletuksia**

Suojelemme toisiamme epäkunnioittavalta käytökseltä ja kiinnitämme huomiota sananvalintoihimme. Emme käytä loukkaavaa kieltä.

- **Annamme mahdollisuuden erehtymiselle ja oppimiselle**

Voimme erehtyä ja kysyä, sillä emme oletta kaikkien tietävän samoja asioita.

- **Puutumme häirintään tai muuhun epäasialliseen käytökseen**

Jos huomaamme häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä, puutumme tilanteeseen tai kerromme siitä järjestäjälle

Helsinki