

Praktisk handbok om utarbetande av principer för tryggare rum

Med tryggare rum avses i denna handbok
psykosocial säkerhet och välfärd.

Handboken uppdaterades senast i augusti 2026.

Helsinki

Inledning

- Denna handbok förklarar principerna för tryggare rum och deras betydelse för att främja jämlikhet och jämställdhet mellan könen.
- Det primära syftet med handboken är att ge **Helsingfors stads anställda verktyg för att utarbeta principer för tryggare rum** i arbetsgemenskapen eller en kundlokal. Principer för kundlokaler utarbetas tillsammans med kunderna.
- Handboken togs ursprungligen fram av stadskansliet 2021 som en del av genomförandet av stadens dåvarande plan för jämlikhet inom tjänsterna. Vid utarbetandet av den utnyttjades informatikern Samu Eeves (centrumbiblioteket Ode, kultur- och fritidssektorn) tidigare presentationer om ämnet.
- Handbokens layout uppdaterades 2026, och samtidigt redigerades även delar av dess innehåll.
- Om du har frågor om handboken eller principerna för tryggare rum, kan du kontakta stadskansliets enhet för delaktighet.

Innehåll

Handboken innehåller fyra olika avsnitt:

1. Teori (bilderna 4–15)
2. Utarbetande av principer för tryggare rum för personalen/arbetsgemenskapen (bilderna 16–22)
3. Utarbetande av principer för tryggare rum för kunderna/kundlokalerna (bilderna 23–31)
4. Bilagor: mallar för verkstäder och enkäter samt övrigt stödmaterial (bilderna 32–63)



Principer för tryggare rum: teori

Bakgrund

- Principer för tryggare rum har tagits i bruk sedan 1970-talet i synnerhet inom kvinno- och minoritetsrörelser, som man planmässigt och medvetet strävade efter att göra tryggare och mer gemenskapsinriktade.
- I Finland har principer för tryggare rum blivit vanligare sedan 2010-talet. Principer tillämpas inom olika verksamheter, till exempel inom hobby- och organisationsverksamhet.
- Principer för tryggare rum har blivit klart vanligare inom Helsingfors stads tjänster under början av 2020-talet, särskilt inom kultur- och fritidstjänsterna (ungdomsgårdar, idrottsplatser, kulturcentrum, bibliotek).

Vad är principerna för tryggare rum och varför behövs de?

- Tryggare rum hänvisar till **den sociala dimensionen av säkerhet**, det vill säga människornas sociala attityder och ömsesidiga interaktion.
- Principerna för tryggare rum är gemensamt överenskomna praxis och verksamhetssätt som möjliggör och stöder människornas delaktighet, jämlikhet och psykiska välfärd i gemensamma utrymmen.
- Syftet med principerna är att få varje människa att känna sig välkommen, oavsett personliga egenskaper (kön, etnisk bakgrund, sexuell läggning, funktionsförmåga, språk, socioekonomisk ställning eller någon annan personlig egenskap).
- Principerna är ett sätt att synliggöra vårt engagemang för att förebygga och ingripa i diskriminering. Principerna kan vara avgörande för personer som har utsatts för diskriminering eller som är rädda för det när de beslutar om de ska använda en tjänst eller delta i någon verksamhet.
- Vi talar om principer för tryggare rum. Med hjälp av principerna skapar vi på ett proaktivt sätt ett gemensamt utrymme där man inte behöver vara rädd för att vara sig själv. Vi kan dock inte helt garantera att det aldrig förekommer diskriminering eller osakligt beteende inom våra tjänster.

Alla som använder lokalen ansvarar för att göra den tryggare

- Genom vårt beteende och våra ord skapar vi en dimension av det utrymme som vi delar med andra.
- Var och en av oss påverkar genom sitt agerande hur tryggt utrymmet är för våra medmänniskor.
- Vi har alla både ett ansvar för vårt eget beteende och ett gemensamt ansvar att ingripa när vi upptäcker diskriminerande eller på annat sätt osakligt beteende.
- Principerna gäller för alla som använder lokalen, och därför är det alltid bra att utarbeta dem tillsammans. En gemensam diskussion säkerställer **delat ansvar** för principerna.

Principerna ska uppdateras vid behov

- Principer som en gång har fastställts är inte oföränderliga och eviga. Världen omkring oss förändras ständigt, och i takt med det:
 - Vi hittar nya sätt att uttrycka saker på ett mer jämlikt sätt.
 - Vi identifierar problematiska drag i våra gamla sätt att agera.
 - Vår syn på jämlikhet och säkerhet får nya influenser och utvecklas.
- **Det är skäl att regelbundet se över principerna och vid behov uppdatera dem**, så att de även i fortsättningen motsvarar människornas behov och får alla att känna sig välkomna.

Utarbetande av principer för tryggare rum inom stadens tjänster

För personalen:

- Principerna för personalen utarbetas för den inbördes interaktionen mellan personalen inom en viss tjänst eller vid ett visst verksamhetsställe.
- Syftet med dessa principer är att utveckla arbetsgemenskapens egen verksamhetskultur och stärka välbefinnandet i arbetet. Utarbetandet av principerna innebär inte att det finns något problem i arbetsgemenskapen, utan man tar tag i frågan proaktivt.

För kunderna/kundlokalerna:

- Utarbetandet av principerna för personalen stöder utarbetandet av principerna för tryggare rum för kunderna.
- Dessa principer utformas i samarbete med kunderna. De är i första hand avsedda att vägleda kunderna att agera i stadens lokaler på det sätt som gemensamt överenskommits. De kan också göra det lättare att ingripa i osakligt beteende.

Principerna för personalen har två nivåer enligt användningsändamål

- ✓ **De gemensamma principerna för hela sektorn eller en omfattande tjänstehelhet** är avsedda att användas vid alla öppna möten mellan personalen, såsom olika evenemang, möten och personalens rekreationsdagar.
 - Det är bra att inkludera så många som möjligt i utarbetandet av dessa, men man kan sannolikt inte nå alla.
 - Principerna kan vara ganska allmänna.
- ✓ **Arbetsgemenskapens egna principer** är avsedda för den närmaste arbetsgemenskapen, som man har kontakt med dagligen eller nästan dagligen.
 - Utgångspunkten vid utformningen av dessa är att hela arbetsgemenskapen deltar. Denna handbok ger verktyg för att utarbeta arbetsgemenskapens egna principer.
 - Principerna kan, som ett resultat av det gemensamma arbetet, bli mycket detaljerade.

Principerna för kundlokaler återspeglar behoven hos lokalen och dess användare

- Principerna för tryggare rum **kan användas inom alla stadens olika tjänster**: i skolorna, inom kulturtjänsterna, på hälsovårdscentralerna, servicehusen, idrottsplatserna, ungdomsgårdarna – var som helst.
- Principerna kan anpassas till alla slags tjänster, och vid utarbetandet av dem ska man ta hänsyn till serviceverksamhetens särdrag och kunder.
- Det är viktigt att alla människor känner sig välkomna och behandlas utan diskriminering, inte bara i stadens lokaler utan även vid de offentliga tillställningar som vi ordnar (se bild 17).

Processen för att utarbeta principerna har en viktig roll för att skapa tryggare rum

- **Processen för att utarbeta principerna kan med tanke på tryggare rum ha till och med större betydelse än slutprodukten.** Detta gäller särskilt när det handlar om att utarbeta arbetsgemenskapens egna principer.
- Under utarbetandeprocessen diskuterar vi i vilka interaktionssituationer vi mår bra och känner oss sedda och hörda. Samtidigt kommer vi tillsammans fram till insikter om hur vi med våra egna ord, vårt agerande och vårt beteende kan främja jämlikare rum för alla.
- På grund av processens betydelse **lönar det sig inte att kopiera principerna för tryggare rum** någon annanstans ifrån. Principer som kopierats från andra källor saknar delat ansvar, och de är inte lika bindande som egna principer.

Tryggare rum i digitala miljöer

- Allt fler möten sker på webben.
- **Digitala miljöer**, särskilt olika diskussionsplattformar, **kräver egna principer** som tar hänsyn till exempelvis modererings- och blockeringsprinciper:
 - På vilka grunder kan diskussioner eller meddelanden raderas?
 - På vilka grunder kan en användare hindras från att delta i tjänsten?
 - Vem är moderator för diskussionen och vem kan man kontakta om man upplever att en diskussion är osaklig eller diskriminerande?
 - Hur länge kan blockeringen gälla?
- Observera att staden har separata riktlinjer för moderering av kommunikationen i sociala medier. Fråga om dem hos kommunikationsavdelningen inom din sektor eller stadskansliet.

Tryggare rum eller modigare rum?

- Vid sidan av tryggare rum har det under de senaste åren också uppstått ett annat begrepp, modigare rum.
- Modigare rum betonar betydelsen av att tåla obehag och olika åsikter för att också svåra frågor som väcker kontrovers ska kunna tas upp till diskussion och behandlas öppet tillsammans.
- Tryggare rum och modigare rum utesluter inte varandra, utan idealiskt sett är ett rum både tryggare och modigare samtidigt. I praktiken är det endast möjligt att hantera svåra och kontroversiella frågor på ett konstruktivt sätt om alla vågar vara sig själva och visar respekt för varandra (= tryggare rum).
- Denna handbok fokuserar på utarbetandet av principer för tryggare rum. Tryggare rum är det lättare av dessa två begrepp att förstå, i synnerhet när principerna utarbetas för en kundlokal med ett stort antal kunder som kontinuerligt byts.

Principer för tryggare evenemang vid offentliga tillställningar

- Principerna för tryggare rum utarbetas separat för varje kundservicelokal tillsammans med kunderna, så att de på bästa möjliga sätt tillgodoser behoven hos användarna i just respektive lokal.
- Staden ordnar också många enskilda evenemang där stadens invånare och annan publik samlas vid enstaka tillfällen. Det är i allmänhet inte ändamålsenligt att utarbeta separata principer för varje evenemang.
- I stadens intranät, på sidan om jämlikhet och likabehandling, samt i bilaga 5 till denna presentation finns ett exempel på principer för tryggare **evenemang** som du kan använda och vid behov redigera för ditt evenemang.
- Du kan inkludera godkännande av principerna för tryggare evenemang redan i anmälningsblanketten för evenemanget. Det är också bra att gå igenom principerna i början av evenemanget.

Utarbetande av principer för tryggare rum för personalen/arbetsgemen skapen

Stadens verktyg för att stärka en etisk arbetskultur

- Helsingfors stad har olika verktyg för att främja personalens välfärd och jämlikhet. Att utarbeta principer för tryggare rum är **ett sätt** att främja icke-diskriminering bland personalen samt de anställdas känsla av psykisk trygghet.
- Ta även del av andra viktiga verktyg som Helsingfors använder för att främja en arbetskultur där man tar upp saker, ingriper och agerar: [Harmoniskt i Helsingfors](#) och [Etiska principer](#). Ni kan valfritt också utnyttja dessa när ni utarbetar principer för tryggare rum.
- Obs! Under 2026 färdigställs stadens virtuellt ledda Helvi-session, som gör det möjligt att utarbeta principerna för arbetsgemenskapen på en gång. Helvi är ett bra alternativ om det inte går att genomföra en mer omfattande process.

Utarbetande av principerna i praktiken: inrättande av en arbetsgrupp och dess uppgifter

- För att utarbeta principerna för personalen bör man inrätta **en arbetsgrupp med minst tre personer**. Det är bra att i arbetsgruppen inkludera **representanter för olika hierarkinivåer**, inklusive ledningen.
- Målet är att engagera hela arbetsgemenskapen i utarbetandet av principerna och se till att utarbetandeprocessen inte kopplas till någon enskild arbetstagare.
- Arbetsgruppen
 - **ansvarar** för planeringen och genomförandet av processen för att utarbeta principerna för tryggare rum
 - **meddelar regelbundet** om framstegen i processen för arbetsgemenskapen
 - **sammanställer ett förslag till principerna** utifrån resultaten från de olika skedena i processen (verkstäder, diskussioner, och så vidare)
 - **fattar inte beslut om principerna**, utan den sammanställda listan över principer diskuteras och godkänns gemensamt.

Inkludering av personalen och godkännande av principer

- Alla medlemmar i arbetsgemenskapen, oavsett befattning, har samma rätt att påverka principernas innehåll och formuleringar. Chefen ska stödja processen men kan inte fastställa principernas innehåll eller förplikta arbetsgemenskapen att godkänna vissa slags principer.
- När principerna för personalen utarbetas **är det av största vikt att sakerna diskuteras tillsammans och att människorna upplever att de verkligen blir hörda under processen.**
- Det bästa sättet att möjliggöra gemensamma funderingar och insikter är att arbetsgruppen ordnar en verkstad för personalen. En anonym enkät kan vara ett bra komplement.
- I verkstaden fokuserar man på att uttrycka egna tankar och önskemål om hur den egna arbetsgemenskapen i fortsättningen ska agera för att främja välbefinnandet i arbetet och gemenskapsandan.
- Arbetsgruppen sammanställer i efterhand en sammanhängande helhet av verkstadens resultat, men lägger inte till något helt nytt. Beroende på vilka steg som ingår i utarbetandeprocessen kan den helhet som arbetsgruppen sammanställt utgöra ett förslag till principerna för tryggare rum eller en utgångspunkt för det fortsatta arbetet.
- **Arbetsgruppen eller chefen fastställer inte de slutgiltiga principerna, utan de godkänns tillsammans för att det också ska vara lättare för alla att förbinda sig att följa dem.**

Praktiska tips för verkstaden

- ✓ Hela arbetsgemenskapen, inklusive ledningen, ska gärna deltar i verkstaden. För att säkerställa delat ansvar ska största delen av de anställda delta i verkstaden.
- ✓ Ordna verkstaden i samband med personalens rekreationsdag, ett teammöte eller någon annan överenskommen tillställning. På så sätt gör du det lättare för din arbetsgemenskap att delta.
- ✓ Ordna flera verkstäder om arbetsgemenskapen är stor. Det lönar sig att ordna verkstäder med högst 20 personer så att principerna ska kunna diskuteras öppet och alla blir hörda.
- ✓ Inled verkstaden med en lätt, lugn och gemytlig övning. Vi kan alltid lära oss något nytt om varandra.
- ✓ Arbetsgruppens medlemmar får inte delta i diskussionerna under verkstaden om de leder verkstaden. Bjud därför gärna in en extern aktör som ledare för verkstaden. Om detta inte är möjligt, fundera på något annat sätt på vilket även arbetsgruppens medlemmar kan påverka principernas innehåll (till exempel ett separat möte).

Praktiska tips för formuleringen av principerna

✓ Överväg att formulera principerna antingen i jag- eller vi-form.

Principerna gäller alla medlemmar i arbetsgemenskapen, och var och en av oss har möjlighet att genom sitt eget agerande påverka andras upplevelser. Principerna är inte något som någon annan eller en chef har föreskrivit, utan de är rutiner för hur vi agerar och interagerar till vilka jag/vi har förbundit mig/oss.

✓ Undvik förbud och beskriv istället det önskade beteendet

I stället för att förbjuda saker bör man i principerna för tryggare rum lyfta fram hur vi vill att vår arbetsgemenskap ska agera i utmanande situationer och hur vi alla genom vårt eget beteende kan bidra till att skapa ett tryggare rum för alla parter.

✓ Arbetsgemenskapen bestämmer själv principernas form och omfattning.

Principerna för arbetsgemenskapen kan vara mycket detaljerade, men vid behov även mer allmänna. Det viktigaste är att principerna på bästa möjliga sätt betjänar just er arbetsgemenskap.

Principerna ska vara kända för alla och uppdateras vid behov

- Var och en av oss ansvarar för att alla ska kunna trivas på arbetsplatsen som sig själva. De godkända principerna för tryggare rum är bindande för varje medlem i arbetsgemenskapen. Det är därför viktigt att de **läggs fram på ett synligt ställe i arbetsgemenskapens lokaler**. De kan skrivas ut på papper och till exempel sättas upp i pausrummet eller aulan och dessutom publiceras i intranätet eller Teams.
- **Varje ny anställd får en inskolning i arbetsgemenskapens principer för tryggare rum.** Detta gäller även visstidsanställda och eventuella andra aktörer som arbetar i lokalerna.
- Man påminner om att de fastställda principerna finns, och de justeras tillsammans exempelvis en gång per år. Chefen bör sörja för detta, om man inte har kommit överens om någon annan ansvarig part.
- Om principerna inte längre motsvarar arbetsgemenskapens alla behov eller om det framkommit nya utmaningar, är det bra att uppdatera principerna. I samband med uppdateringen ska man återigen se till att alla medlemmar i arbetsgemenskapen blir hörda.

Utarbetande av principer för tryggare rum för kunderna/kundlokalerna

Faserna i och tidtabellen för utarbetandet av principerna

- Inom tjänsten beslutar man självständigt hur de principer som är avsedda för kunderna utarbetas.
- Det lönar sig att inrätta en arbetsgrupp för utarbetandet av principerna. Arbetsgruppen bör ha minst två personer så att ingen blir ensam med saken. Arbetsgruppen fastställer inledningsvis vilka resurser som finns tillgängliga och tidsplanen för processen.
- Det lönar sig att använda minst en månad för att utarbeta principerna, men inte förlänga processen till över tre månader utan särskilda skäl.
- **De olika faserna i processen kan till exempel indelas på följande sätt:**
 - Plan för utarbetandet av principerna
 - Inkludering av kunderna på olika sätt
 - Sammanställning och genomgång av materialet
 - Utarbetande av principerna utifrån materialet
 - Layout och publicering av principerna
 - Kommunikation under hela processen

Inkludering av kunderna

Tillgängliga resurser fastställer metoderna för delaktighet

- Du kan inkludera kunderna i utarbetandet av principerna för tryggare rum på olika sätt: Du kan exempelvis ordna verkstäder, diskussionsmöten, enkäter eller snabbintervjuer.
- När du väljer metoderna och genomför dem, fundera på hur du i så stor utsträckning som möjligt kan samla olika kunders åsikter och hurdant stöd vissa kunder eller kundgrupper kan behöva för att kunna delta.
- Det lönar sig att välja så enkla och tillgängliga metoder som möjligt. Om resurserna tillåter det, använd åtminstone två olika metoder, eftersom de ofta kompletterar varandra.
- Kom ihåg att målet inte är att samla människornas allmänna tankar om säkerheten och diskrimineringen inom tjänsterna, så att materialet inte blir enormt. Målet är istället att ta reda på **genom vilken typ av interaktion och verksamhet vi kan få människorna att känna sig välkomna i den aktuella lokalen**. Begränsat material belastar arbetsgruppen mindre och underlättar den konkreta formuleringen av principerna.

Olika metoder för delaktighet i praktiken: snabbintervju

- Syftet med **en snabbintervju** är att få kundens åsikter så snabbt och smidigt som möjligt.
 - Fördel: Genom snabbintervjuer är det möjligt att få åsikter även från kunder som sannolikt inte skulle delta i en enkät eller verkstad.
 - Genomförande: Reservera en eller två timmar på två dagar för att intervjua så många kunder som besöker kundlokalen som möjligt. Berätta mycket kortfattat varför du gör intervjun och **ställ en fråga**. Du kan dock ha flera olika frågor som du varierar när du intervjuar olika personer. Skriv ner svaret.
 - Du hittar exempel på frågor för snabbintervjuer i bilaga 4 till denna presentation.

Olika metoder för delaktighet i praktiken: enkät

- Syftet med **en enkät** är att samla in åsikter från så många kunder som möjligt.
 - Fördel: En anonym enkät kan för vissa respondenter kännas som det mest behagliga sättet att delta. Enkäten kan innehålla flera frågor, vilket innebär att man får en bredare bild av åsikterna än genom en enstaka fråga i en snabbintervju. Se dock till att enkäten blir så kort som möjligt.
 - Genomförande: Enkäten kan genomföras antingen elektroniskt eller i pappersform vid servicestället eller på någon annan liknande plats. Om enkäten genomförs elektroniskt, fundera på hur ni kan sprida enkäten till så många som möjligt. Även en pappersenkät kan marknadsföras digitalt.
 - Du hittar ett exempel på en kort enkät i bilaga 3 till denna presentation.

Olika metoder för delaktighet i praktiken: verkstad eller diskussionsmöte

- Syftet med **en verkstad eller ett diskussionsmöte** är att möjliggöra en djupare interaktion och utbyte av åsikter bland en begränsad grupp deltagare.
 - **Fördel:** En verkstad eller ett diskussionsmöte ger en djupare förståelse för kundernas önskemål och behov samt eventuella motstridigheter. Evenemanget kan också riktas till en viss grupp, exempelvis till representanter för en viss befolkningsgrupp, minoritetsgrupp eller användargrupp.
 - **Genomförande:** Det enklaste sättet att ordna ett evenemang är inom en befintlig grupp (exempelvis besökare på en ungdomsgård eller skolklasser), där deltagarna redan känner varandra i någon mån. Evenemang kan även ordnas så att deltagarna inte känner varandra: en öppen inbjudan till alla nuvarande och potentiella framtida användare av lokalen.
 - **Observera:** En verkstad eller ett diskussionsmöte är den mest interaktiva metoden för deltagande, men kräver också mest aktivitet av både arrangörerna och deltagarna.

Praktiska tips för utarbetandet och formuleringen av principerna (1/2)

- När du utarbetar principerna kan du inte nödvändigtvis direkt utnyttja kundernas åsikter, så du måste formulera och sammanfatta resultaten från de olika metoderna till en enhetlig helhet.
- **Håll principerna så kortfattade som möjligt**, så att de lätt kan hållas framlagda och kunderna snabbt kan läsa dem.
- I samband med principerna är det bra att tydligt ange att de har utarbetats tillsammans med kunderna.
- Om det rör sig om en relativt stabil kundgrupp, till exempel en hobbygrupp, kan principerna vara mer detaljerade än i en lokal där kunderna ständigt varierar och är många.
- Du kan **även inkludera arbetsgemenskapen i utarbetandet av principerna för kunderna**: De anställda som möter kunder i lokalen kan ha värdefulla synpunkter.

Praktiska tips för utarbetandet och formuleringen av principerna (2/2)

- Använd ett **så tydligt språk** som möjligt för att uttrycka principerna.
- Fundera på om ni vill formulera principerna i **du- eller jag-form**: talar personalen till kunden (*beakta* andra kunder) eller förbinder sig kunden själv till något när hen använder tjänsten (*jag beaktar* andra kunder genom mitt beteende).
- Försök att i samband med principerna ange vem man ska kontakta om principerna inte följs.
- Obs! Principerna är samtidigt ett löfte om att ingripa i osakligt beteende. Därför är det viktigt att se till att de anställda har en gemensam handlingsmodell för situationer där en kund anmäler ett brott mot principerna eller där en anställd själv upptäcker en sådan situation.

Information om principerna till kunderna

Det är viktigt att informera kunderna både om de olika faserna i utarbetandeprocessen och om de färdiga principerna

- Informera kunderna genast i början av processen för att utarbeta principerna. Berätta tydligt vad det handlar om och betona vikten av kundernas åsikter. Förklara vid behov närmare hur man kan delta och berätta om tidtabellen. Informera också på bred front när principerna är färdiga.
- **Principerna för tryggare rum ska hela tiden vara tydligt synliga i kundlokalerna.** Principerna bör finnas synliga på flera olika språk, de som kunderna oftast talar.
- Dessutom är det bra att fundera på om man också berättar om principerna exempelvis på tjänstens webbsida. Finns de framlagda i samband med varje evenemang som eventuellt ordnas i lokalen?
- Precis som principerna för personalen kan även de principer som utarbetats tillsammans med kunderna ibland behöva uppdateras. Uppmuntra kunderna att ge respons på principerna, och beakta den respons de ger.

Bilagor: mallar för verkstäder och enkäter samt övrigt stödmaterial

Bilaga 1:

Verkstad för personalen

I denna bilaga finns anvisningar för hur man ordnar och leder en verkstad för anställda. Du kan fritt anpassa strukturen och innehållet i exempelverkstaden efter dina egna behov eller planera en helt egen verkstad.

Verkstadshelheten beskrivs i bilagan steg för steg. För varje steg finns det också en egen diabild som du kan använda direkt när du ger deltagarna anvisningar för steget i fråga under verkstaden.

Förberedelser inför verkstaden

- Verkstadens totala längd: cirka 2,5 timmar
- Tillbehör:
 - Post-it-lappar, pennor och ett blädderblock eller en stor skärm där alla kan se vad verkstadsledaren/facilitatorn skriver.
 - Dessutom bildkort (exempelvis Dixit-kort) eller tillräckligt många andra lämpliga bilder (exempelvis postkort), om du vill använda sådana i verkstaden (det går också bra att utelämna dessa)
- Dela in deltagarna i grupper om cirka 4–5 personer innan ni börjar. Det är lättare att föra en diskussion i mindre grupper.

Verkstadens innehåll steg för steg (1/6)

1. Uppvärmning 10 min

- I början av verkstaden är det bra att ordna en lätt uppvärmningsövning som hjälper deltagarna att lära känna varandra (särskilt viktigt om alla deltagare inte känner varandra).

2. Presentation av teorin 15 min

- Presentera begreppet principerna för tryggare rum, bakgrunden till dem och målet med dem, det vill säga teorin. Du kan använda de bilder som fanns i början av den här presentationen. Berätta dessutom för deltagarna varför det är viktigt ur just deras synvinkel att utarbeta dessa principer.

3. Självtändig reflektion över utmaningar och problem 5 min

- Be deltagarna först att självständigt fundera på hurdana situationer som kan ha orsakat otrygghet eller en känsla av utanförskap i socialt umgänge och att skriva ner dessa på post-it-lappar. Vid behov kan dessa tankar samlas in redan före verkstaden elektroniskt och anonymt.
- Deltagarna behöver inte nödvändigtvis skriva ner utmaningar som de själva har upplevt. Alternativt kan du be dem fundera på till exempel varför människor som tillhör en viss minoritet kan känna sig otrygga i sociala sammanhang. Lapparna behandlas anonymt i nästa steg, men någon kan ha en igenkännbar handstil.

Verkstadens innehåll steg för steg (2/6)

4. Byte av lappar med utmaningar 5 min

- Samla ihop de problem som en grupp har identifierat och ge dem till en annan grupp. Grupperna behandlar alltså inte de problem som de själva skrivit ner. Försök att dela utmaningarna så att grupperna inte ser vilken grupps utmaningar de får.
- Alternativt kan du samla ihop alla utmaningar, blanda dem och dela ut lika många utmaningar till varje grupp. Risker här är att människor kan få tillbaka utmaningar som de själva har skrivit. Syftet är att fundera på utmaningar som andra har identifierat.

5. Gruppdiskussion om utmaningar 20 min

- Be deltagarna att läsa igenom alla lappar med utmaningar som deras grupp har fått. När de har läst alla lappar ska de inleda diskussionen.
- Be grupperna att diskutera varför personen kan ha upplevt situationen som utmanande, om andra eventuellt har varit i liknande situationer eller hur det kändes att läsa om situationerna. Betona att grupperna **inte** diskuterar om en fråga som tagits upp verkligen är ett problem enligt deras åsikt – syftet är alltså inte att ifrågasätta något som någon annan upplevt som svårt.

Verkstadens innehåll steg för steg (3/6)

6. Självtändig reflektion över hur man kan ingripa i utmaningar 10 min

- Efter diskussionen be deltagarna att självständigt skriva ner på post-it-lappar hur man kunde ingripa i de identifierade utmaningarna:
 - Hur hoppas vi att människorna skulle agera i de situationer som diskuterades?
 - Vilka principer behöver vi och vad ska vi uttrycka i ord för att lokalen på riktigt ska vara jämlik, icke-diskriminerande och tryggare för alla människor?
- Ge deltagarna tillräckligt med tid för reflektion. Uppmuntra deltagarna att skriva ner alla sina tankar, även om de inte är helt färdigutformade.

7. Paus 10 min

- Dela ut bildkort (till exempel Dixit-kort) till grupperna under pausen.

Verkstadens innehåll steg för steg (4/6)

8. Presentation av egna lösningsförslag/principer 10 min

- Be varje deltagare att turvis presentera de saker som de har skrivit ner på post-it-lapparna. Vissa tankar kan redan vara direkt nedskrivna i form av principer, medan andras formuleringar kanske fortfarande är lite mer ostrukturerade.
- Instruera deltagarna att inte kommentera eller avbryta den som talar, utan fokusera på att lyssna. Uppmuntra dock även lyssnarna att samtidigt skriva ner nya principförslag på post-it-lappar, om de får idéer av det de hör. Dessa nya idéer presenteras dock inte.

9. Ny gruppindelning 5 minuter

- Dela in deltagarna i nya grupper om 4–5 personer genom indelning enligt nummer.

Verkstadens innehåll steg för steg (5/6)

10. Val av bildkort i de nya grupperna 5 min

- Be deltagarna att i sina nya grupper välja ett bildkort som de anser avbildar en tryggare och mer jämlik lokal. Bildkorten kan vara ett viktigt stöd för vissa deltagare för att uttrycka saker i ord i nästa steg. Kom ihåg att bilderna bör vara så abstrakta som möjligt.

11. Presentation av egna idéer i den nya gruppen och utarbetande av gemensamma principer 30 min

- Be deltagarna att välja 4–5 av sina egna principer/idéer. Om det känns svårt att välja, be dem att välja en praktisk, en revolutionär, en enkel och en nödvändig princip (du kan byta ut adjektiven efter eget tycke).
- Var och en presenterar de principer som hen valt för sin nya grupp. Samtidigt berättar hen också varför hen valde just det bildkort och hur det enligt hen är kopplat till verkstadens tema.
- Be sedan deltagarna att tillsammans med sin grupp fundera på vilka saker alla anser bör ingå i slutresultatet, det vill säga de gemensamt överenskomna principerna. Uppmuntra deltagarna att kombinera liknande idéer och fundera på en formulering som passar alla. Gruppen väljer en person som skriver ner de valda principerna.

Verkstadens innehåll steg för steg (6/6)

12. Presentation av gruppernas principer och anteckning av dem så att alla ser dem 15 min

- I den sista arbetsfasen ber du varje grupp att berätta de principer som gruppen har enats om och som den skulle vilja inkludera i arbetsgemenskapens principer för tryggare rum.
- Skriv ner principerna på ett blädderblock eller något annat ställe där deltagarna kan se dem.

13. Tack och information/överenskommelse om fortsättningen 5 min

- Tacka deltagarna för deras insats och berätta om den fortsatta processen, det vill säga hur principerna kommer att bearbetas utifrån verkstaden.

Bilder som visas för deltagarna under verkstadens olika skeden

Syftet med de färdiga bilderna är att göra det lättare och snabbare att bereda verkstaden. Du kan redigera bilderna efter behov eller skapa en egen diapresentation från början.

Egen reflektion: interaktionssituationer som skapar otrygghet (5 min)

- Hurdana interaktionssituationer kan få/har fått dig att känna dig otrygg eller ovälkommen i arbetsgemenskapen, antingen på din nuvarande eller en tidigare arbetsplats?
- Har du sett situationer där en annan person har känt sig otrygg, ovälkommen eller på annat sätt obekväm i en arbetssituation, antingen på din nuvarande eller en tidigare arbetsplats? Hurdana?
- Hurdant socialt beteende i arbetsgemenskapen får dig att känna dig otrygg?
- I vilka situationer kan särskilt en person som tillhör en minoritet känna sig otrygg?

Anvisning:

- Skriv varje exempel på en egen post-it-lapp.
- Skriv ner så konkreta situationer som möjligt, men ange inga namn eller andra uppgifter som gör det möjligt att identifiera personerna.
- Om du inte vill dela med dig av personliga erfarenheter kan du istället fokusera på situationer som du har bevittnat eller på minoriteters perspektiv.

Byte av utmaningar: att sätta sig in i de situationer som en annan grupp har skrivit ner (20 min)

- Läs de lappar med utmaningar som getts till er grupp och diskutera tillsammans:
 - Vad anser ni har fått personen att känna sig otrygg eller ovälkommen i situationen?
 - Hur skulle ni själva ha reagerat i en liknande situation? Hur skulle ni ha önskat att andra hade ingripit?
 - Hur tror ni att en sådan situation hade kunnat undvikas?
- Målet är en öppen och livlig diskussion. Ni behöver ännu inte skriva ner något.
- Försök att sätta er in i den andras situation, även om ni själva inte har ställts inför liknande utmaningar. Ifrågasätt inte en situation som någon upplevt som svår genom att fundera på om den verkligen är ett problem.

Självständig reflektion: uttryck säkerhet i ord (10 min)

- Hur kan du själv bidra till att alla i din arbetsgemenskap känner sig välkomna och bekväma som sig själva?
- Hur bör medlemmarna i er arbetsgemenskap agera i interaktionssituationer för att alla ska ha möjlighet att till exempel uttrycka sina egna åsikter?
- Hur tycker du att man bör hantera utmanande situationer i arbetsgemenskapen?
- Vilken typ av stöd skulle du behöva från dina kollegor, till exempel i utmanande kundsituationer?
- Med vilka ord skulle du beskriva ett tryggare rum?
- **Anvisning:** Skriv ner varje sak på en separat post-it-lapp.

Vi lär oss och inspireras av varandras idéer (10 min)

- Var och en presenterar i tur och ordning sina tankar för sin egen grupp – de andra varken avbryter eller kommenterar under presentationen.
- Målet är att lyssna aktivt och låta sig inspireras av det man hör.
- Om du får nya idéer om hur man kan uttrycka säkerhet i ord när du lyssnar på andra, skriv också ner dina nya insikter på separata post-it-lappar.

Val av bildkort

- Välj den bild bland alternativen som enligt din åsikt bäst avbildar **ett tryggt och jämlikt rum där alla har det bra som sig själv.**

Helsinki



Utarbetande av gemensamma principer (30 min)

- Var och en presenterar i tur och ordning i sin nya grupp sina tankar om säkerhet och hur den kan uttryckas i ord:
 - Börja din tur med att berätta om den bild du har valt och hur den enligt dig avbildar ett tryggare rum.
 - Välj dessutom 4–5 av de tankar du tidigare har skrivit ner som du vill presentera för de andra.
- **När alla i gruppen har presenterat sina tankar ska ni i er grupp diskutera vilka saker ni skulle vilja ta upp i arbetsgemenskapens gemensamma principer för tryggare rum. Skriv ner dem på nya post-it-lappar.**
- Se till att alla i gruppen får möjlighet att uttrycka sina åsikter och blir hörda. Inkludera endast sådana saker i de gemensamma principerna som hela er grupp är överens om.

Bilaga 2:

Verkstad för kunder

I denna bilaga finns anvisningar för hur man ordnar och leder en verkstad för kunder. Du kan fritt anpassa strukturen och innehållet i exempelverkstaden efter dina egna behov eller planera en helt egen verkstad.

Förberedelser inför verkstaden

- Verkstadens totala längd: cirka 1,5 timmar (inklusive en paus på 10 minuter vid lämplig tidpunkt)
- Tillbehör:
 - Post-it-lappar, pennor och ett blädderblock eller en stor skärm där alla kan se vad verkstadsledaren/facilitatorn skriver.
- Deltagare: Det lönar sig att ordna verkstäder med högst 20 personer så att principerna ska kunna diskuteras öppet och alla blir hörda. Dela in deltagarna i grupper om cirka 4–5 personer innan ni börjar. Det är lättare att föra en diskussion i mindre grupper.

Verkstadens innehåll steg för steg (1/3)

1. Uppvärmning 10 min

- I början av verkstaden är det bra att ordna en lätt uppvärmningsövning som hjälper deltagarna att lära känna varandra (särskilt viktigt om deltagarna inte känner varandra).

2. Presentation av teorin 10 min

- Presentera begreppet principerna för tryggare rum, bakgrunden till dem och målet med dem, det vill säga teorin. Du kan använda de bilder som fanns i början av den här presentationen, men berätta dessutom för deltagarna varför det är viktigt ur just deras synvinkel att utarbeta dessa principer. Håll teoridelen så kortfattad som möjligt.

3. Själständig reflektion/drömmar om ett jämlikt och tryggt rum 5 min

- Be deltagarna först att självständigt fundera på hur de tycker att ett jämlikare och tryggare rum är där var och en blir sedd, hörd och bemött med respekt precis som de är.
- Uppmuntra dem att drömma och fantisera om en plats där alla är välkomna. Hur ser den ut enligt dem? Be dem att skriva ner sina tankar på post-it-lappar.

Verkstadens innehåll steg för steg (2/3)

4. Utbyte av tankar 10 min

- Be deltagarna att frivilligt dela med sig av sina egna drömmar om en tryggare serviceupplevelse. Skriv ner dem så att alla deltagare kan se dem. Man behöver inte säga alla drömmar högt, men be ändå deltagarna att behålla alla sina post-it-lappar och samla in dem för dig själv.
- När deltagarna delar med sig av sina tankar uttrycker de samtidigt målet, det vill säga vad vi strävar efter med verkstaden och genom att utarbeta principerna för tryggare rum.

5. Självständig reflektion över kundernas roll i säkerställandet av tryggare rum 5 min

- Be nu deltagarna att på egen hand fundera på hur varje användare av lokalen genom sitt eget beteende och sin interaktion kan bidra till att dessa mål uppnås. Hur ska de själva uppföra sig och vad önskar de av andra som använder den gemensamma lokalen som tillhör alla? Be dem att skriva ner sina tankar på post-it-lappar.

Verkstadens innehåll steg för steg (3/3)

6. Diskussion i grupper och beslut om gemensamma punkter 20 min

- Uppmuntra alla i gruppen att först dela med sig av sina egna tankar och sedan diskutera tillsammans som grupp. Be gruppen att tillsammans välja ut de viktigaste punkterna och skriva ner dem.

7. Presentation av gruppernas principer och anteckning av dem så att alla ser dem 15 min

- I den sista arbetsfasen ber du varje grupp att berätta de punkter som gruppen har enats om och som den skulle vilja inkludera i kundlokalens principer för tryggare rum.
- Skriv ner principerna på ett blädderblock eller något annat ställe där deltagarna kan se dem.

8. Tack och information om fortsättningen 5 min

- Tacka deltagarna för deras insats och berätta om den fortsatta processen, det vill säga hur principerna kommer att bearbetas utifrån verkstaden. Berätta i mån av möjlighet också när arbetet blir klart och var de färdiga principerna läggs fram.

Bilaga 3:

Kundenkät

I denna bilaga finns ett exempel på en enkätmall. Du kan fritt redigera enkätens följetext och frågor eller skapa enkäten själv från början.

Enkät, följetext

Vi utarbetar principer för tryggare rum, som syftar till att få alla människor att känna sig välkomna till vår tjänst som sig själva. Principerna belyser hur var och en av oss genom sitt eget agerande kan påverka en annan människas upplevelse i samma lokal.

Vi vill ta fram principerna för tryggare rum tillsammans med våra kunder. I den här enkäten kan du berätta hur du anser att vi kan öka känslan av trygghet inom vår tjänst och vilka principer vi kan använda för att se till att tjänsten verkligen är icke-diskriminerande och jämlik för alla kunder. Det tar ungefär 10 minuter att besvara enkäten.

Dina åsikter är värdefulla när vi bygger ett Helsingfors där alla blir sedda, hörda och bemötta med respekt precis som de är.

Enkätmall, exempelfrågor

- 1) Vilka faktorer tror du kan bidra till att människor inte känner sig välkomna eller trygga inom tjänsten?
- 2) På vilket sätt kan andra kunder agera och interagera för att bidra till att alla som använder tjänsten känner sig trygga och jämlika i den gemensamma lokalen?
- 3) På vilket sätt kan personalen agera och interagera för att bidra till att alla som använder lokalen har en jämlik och trygg serviceupplevelse?

Bilaga 4:

Exempel på frågor för snabbintervjuer

I denna bilaga finns exempel på frågor som du kan använda när du samlar in kundernas åsikter genom snabbintervjuer. I en snabbintervju går du ut till kunderna och ställer **en fråga** till varje person som du intervjuar. Du kan också skriva frågorna helt själv.

Exempelfrågor

- Vilka faktorer kan påverka människors upplevelse av säkerhet i denna lokal?
- Hur kan kunderna genom sitt beteende bidra till att lokalen är trygg och icke-diskriminerande för alla?
- På vilket sätt kan personalen agera och interagera för att bidra till att alla har en god och icke-diskriminerande serviceupplevelse?
- Hurdana interaktionssituationer eller möten kan få dig att känna dig ovälkommen i tjänsten?
- Hurdant beteende hos andra människor skulle kunna få dig att inte vilja använda tjänsten?
- Hur skulle du vilja att personalen ingrep om någon uppförde sig osakligt eller diskriminerande i denna lokal?
- Vet du vem du kan kontakta om du utsätts för eller bevittnar diskriminering i denna lokal?

Bilaga 5:

Exempel på principer för tryggare rum

Dessa principer för tryggare rum var i kraft i juni 2026. Till exempel Odes principer hade redan då uppdaterats jämfört med de ursprungliga.

På webben hittar du också enkelt exempel på principer för tryggare rum hos andra aktörer än staden.

Principer för tryggare rum på centrumbiblioteket Ode

- **Jämlikhet**

Alla är lika välkomna till Ode. Du och alla andra har rätt till personligt utrymme och fred.

- **Respekt**

Diskriminera, trakassera eller förolämpa inte någon. Var medveten om dina egna privilegier och dina antaganden om andra människor. Berätta för personalen om du utsätts för eller upptäcker trakasserier. Ingrip i situationen om du kan.

- **Uppförande**

Spring inte, skrik inte, stöka inte till – detta gäller besökare i alla åldrar. Om du fotograferar eller filmar ska du vara artig och be om tillstånd. Ta inte bilder eller videor av barn.

- **Ansvar**

Vuxna ansvarar för sina barn. Du är också ansvarig för atmosfären på Ode. Dina handlingar påverkar andra människor. Om du gör misstag, lär dig av dem.

Principer för tryggare rum i Georgsgatans simhall

- **Hänsyn till andra**

Gör mot andra som du vill att andra ska göra mot dig. Koncentrera dig på ditt eget simhallsbesök och ge också andra en möjlighet till en bra upplevelse där.

- **Kroppsfred**

Respektera allas kroppsliga integritet både i tal och i handlingar. Sexuellt beteende och sexuella trakasserier är förbjudna i simhallen.

- **Icke-diskriminering**

Respektera människors mångfald. Diskriminerande eller rasistiska uttalanden och handlingar är inte tillåtna. Alla har lika rätt att njuta av sitt simhallsbesök.

- **Ingripande**

Uppför dig sakligt och förvänta dig det också av andra. Vid behov ska du ingripa och informera personalen om du vittnar om diskriminering, trakasserier eller annat osakligt beteende.

Helsingfors stadsmuseums principer för tryggare rum

- **Allas museum**

På museet är alla välkomna. Vi tolererar ingen diskriminering som till exempel osakligt beteende och osakliga yttranden som gäller hudfärg, etnisk bakgrund, kön eller sexuell läggning. Vi som jobbar på museet finns här för er.

- **Vi bryr oss**

Vi hjälper gärna till i frågor om tillgänglighet. Fastigheten är gammal, så följ personalens instruktioner för att ditt besök ska gå tryggt till.

- **Vi respekterar**

På museet respekterar vi varandra, så att ingen behöver känna sig otrygg. Utställningarna behandlar även känsliga ämnen som kan väcka många olika känslor. Kom ihåg att ge alla utrymme och ro att ta del av museet.

Helsingfors stads principer för tryggare evenemang (1/2)

(exempelmall som du kan anpassa efter ditt evenemang)

- **Var och en av oss är unik och välkommen till evenemanget precis som vi är**
Våra egenskaper är ålder, etniskt ursprung, nationalitet, språk och kultur, religion, övertygelse, åsikt, politisk syn, familjeform, könsidentitet, sexuell läggning, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, social ställning, ekonomisk ställning och andra individuella faktorer såsom kroppsstorlek eller särdrag inom neurospektrumet.
- **Både evenemangsarrangören och deltagarna ansvarar för stämningen vid evenemanget**
Vi är artiga och omtänksamma mot alla. Var och en bidrar genom sitt beteende till att skapa en atmosfär där alla är välkomna.
- **Vi bidrar till evenemangets mål genom vårt eget agerande och ger andra möjlighet att delta**
Vi ger alla möjlighet att delta, men ingen är tvungen att delta i diskussionen. Vi tar hänsyn till olika sätt att delta.

Helsingfors stads principer för tryggare evenemang (2/2)

- **Vi lyssnar på och uppskattar andra deltagare**

Vi strävar efter att vara genuint närvarande vid evenemanget. Vi lyssnar och uppmuntrar. Vi kan vara av annan åsikt på ett konstruktivt sätt.

- **Vi låter alla berätta sin egen historia och undviker att göra antaganden på förhand**

Vi skyddar varandra mot respektlöst beteende och fäster uppmärksamhet vid våra ordval. Vi använder inte kränkande språk.

- **Vi ger utrymme för misstag och lärande**

Vi kan göra misstag och fråga, eftersom vi inte antar att alla vet samma saker.

- **Vi ingriper i trakasserier och annat osakligt beteende**

Om vi märker trakasserier eller annat osakligt beteende, ingriper vi i situationen eller berättar om den för arrangören.

Helsinki