

Opas turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen

Turvallisemmalla tilalla viitataan tässä oppaassa psykososiaaliseen turvallisuuteen ja hyvinvointiin.

Päivitetty viimeksi: 5.10.2021

Helsinki

Johdanto

- Tämä opas avaa turvallisemman tilan periaatteita ja niiden merkitystä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämisessä.
- Oppaan ensisijainen tarkoitus on antaa lukijalle työkalut turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen omassa palvelukokonaisuudessa tai yksikössä.
- Opas sisältää muutamia menetelmiä periaatteiden suunnitteluun, mutta kannustamme periaatteista kiinnostuneita myös käyttämään luovuutta oman prosessinsa laatimisessa.
- Opas on laadittu kaupunginkanslian osallisuus- ja neuvontayksikössä osana kaupungin palveluiden yhdenvertaisuussuunnitelman toimeenpanoa vuonna 2021. Sen laatimisessa on hyödynnetty informaatikko Samu Eeven (keskustakirjasto Oodi, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala) aiempia esityksiä aiheesta.
- Jos sinulla on kysyttävää oppaasta tai turvallisemman tilan periaatteista, voit ottaa yhteyttä kaupunginkanslian osallisuus- ja neuvontayksikköön: tuija.mustajarvi@hel.fi

Sisältö

Opas sisältää neljä eri kokonaisuutta:

1. Teoria (DIAT: 4-17)
2. Periaatteiden laatiminen henkilöstölle (DIAT: 18-31)
3. Periaatteiden laatiminen asiakkaiden kanssa (DIAT: 32-43)
4. Liitteet: työpaja- ja kyselypohjat (DIAT: 44-72)



TURVALLISEMAN TILAN PERIAATTEET: TEORIA

Turvallisemman tilan periaatteita on otettu käyttöön 1970-luvulta lähtien varsinkin nais- ja vähemmistöliikkeissä, joista pyrittiin tekemään suunnitelmallisesti ja tietoisesti yhteisöllisempiä ja turvallisempia. Erityisesti seksuaali- ja sukupuolivähemmistöillä ei ollut 1970-luvulla tiloja, joihin kokoontua turvallisesti ja ilman pelkoa syrjinnästä.

Suomessa turvallisemman tilan periaatteet ovat yleistyneet erityisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Periaatteita käytetään erilaisissa toiminnoissa, esimerkiksi harrastus- ja järjestötoiminnassa.

Turvallisuus viittaa turvallisemman tilan kontekstissa **turvallisuuden sosiaaliseen ulottuvuuteen** eli ihmisten sosiaalisiin asenteisiin ja keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Periaatteiden tavoite on saada jokainen ihminen tuntemaan olonsa tervetulleeksi riippumatta hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan (sukupuoli, etninen tausta, seksuaalinen suuntautuminen, toimintakyky, kieli, luokka tai muu henkilöön liittyvä ominaisuus).

Turvallisemman tilan periaatteissa sanoitetaan asioita, jotka joillekin saattavat vaikuttaa itsestään selviltä.

Monille syrjintä ja syrjinnän pelko ovat kuitenkin arkipäiväisiä kokemuksia.

Joillekin turvallisemman tilan periaatteet voivat olla se ratkaiseva asia, että ylipäänsä tulee paikalle tai osallistuu toimintaan.

Periaatteet tekevät näkyväksi **arvomaailman ja toimintatavat**, jonka ytimessä on **yhdenvertaisuus**.

Niiden avulla osoitamme, että olemme sitoutuneet tekemään **aktiivisia tekoja** syrjinnän ehkäisemiseksi

Turvallisemman tilan periaatteet ovat **yhdessä sovittuja** menetelmiä, käytäntöjä ja toimintatapoja, jotka mahdollistavat ja tukevat ihmisten osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja henkistä hyvinvointia.

**Puhumme turvallisemman tilan periaatteista,
emme turvallisen tilan periaatteista.**

Periaatteilla rakennamme **ennakoivasti**
turvallisempia tiloja, jossa ei tarvitse pelätä syrjintää.

Emme kuitenkaan aina voi koskaan taata, ettei
syrjintää välttämättä tapahtuisi palveluissamme.

Siksi turvallisemman tilan periaatteet.

Me muodostamme käytöksellämme ja puheillamme yhden ulottuvuuden tilasta, jonka jaamme toisten kanssa.

Jokainen meistä vaikuttaa toiminnallaan siihen, miten turvallinen tila on kanssaihmisille.

Jokaisella meistä on vastuu omasta käytöksestämme.

Jokainen tilan käyttäjä **sitoutuu** periaatteisiin, minkä takia periaatteet on aina hyvä laatia yhdessä.

Se takaa **yhteisomistajuuden** periaatteista.

Periaatteet eivät ole muuttumattomia ja ikuisia.
Maailma ympärillämme muuttuu koko ajan ja sen mukana:

- * *Löydämme uusia sanoja sanoittaa asioita yhdenvertaisemmin*
- * *Oivallamme vanhojen toimintatapojemme olleen ongelmallisia*
- * *Käsityksemme yhdenvertaisuudesta ja turvallisuudesta
saa uusia vaikutuksia ja kehittyy*

Periaatteita kannattaa tarkastella säännöllisin väliajoin,
jotta ne vastaavat edelleen ihmisten tarpeita
ja saavat jokaisen kokemaan olonsa tervetulleeksi.

Palveluissa voi laatia kahdenlaisia periaatteita.

Ensimmäiseksi suositellaan laadittavaksi periaatteet **henkilöstön omaan käyttöön** ja keskinäistä toimintaa varten. Näiden periaatteiden tavoitteena on kehittää työyhteisön omaa toimintakulttuuria sekä työhyvinvointia. **Periaatteiden laatiminen ei tarkoita sitä, että työyhteisössä olisi jokin ongelma.**

Henkilöstön periaatteiden laatiminen tukee **asiakkaiden turvallisemman tilan periaatteita**, jotka laaditaan asiakkaiden kanssa. Nämä periaatteet on ensisijaisesti tarkoitettu ohjeistamaan asiakkaita toimimaan tilassa yhteisesti sovituilla periaatteilla.

Henkilöstölle laadituissa periaatteissa voi olla kaksi eri tasoa:

1. Koko toimialan tai palvelukokonaisuuden yhteiset periaatteet, joita käytettäisiin kaikissa avoimissa henkilöstölle tarkoitetuissa tilaisuuksissa, kokouksissa tai tyhjäpäivillä. Näiden laatimiseen on hyvä osallistaa mahdollisimman monia, mutta kaikkia ei välttämättä pystytä tavoittamaan ja periaatteet voivat olla hyvin yleisluontoisia.

2. Työyhteisön omat periaatteet. Nämä periaatteet on tarkoitettu omalla työyhteisölle, jonka kanssa on tekemisissä päivittäin ja näiden laatimisessa täytyy osallistaa koko työyhteisöä. Tämä opas antaa työkalut työyhteisön omien periaatteiden laatimiseen. Periaatteet voivat olla hyvinkin yksityiskohtaisia.

Turvallisemman tilan laadinnassa ja toteuttamisessa **keskeisintä on prosessi**, ei lopputuotos. Tämä pätee erityisesti työyhteisön omien periaatteiden laatimisessa.

Prosessissa keskustelemme, millaisissa vuorovaikutustilanteissa koemme olomme hyväksi ja tulemme nähdyksi ja kuulluksi.

Pohdimme, miten me voimme omalla toiminnallamme ja käytöksellämme edistää yhdenvertaisuutta.

Nimenomaan prosessi periaatteiden laatimiseksi saa meidät miettimään ja arvioimaan ja huomaamaan asioita, jotka aiemmin saattoivat jäädä näkemättä.

Prosessin merkityksen takia turvallisemman tilan periaatteita ei kannata kopioida muualta. **Ilman prosessia emme tee oivalluksia ja havaintoja yhdessä.**

Muualta kopioiduista periaatteista **uupuu myös omistajuus** eivätkä ne sitouta samalla tavalla kuin omat periaatteet.

Osallisuus on avain turvallisten tilojen laatimisessa.

Turvallisemman tilan periaatteet soveltuvat **käytettäväksi kaikissa kaupungin eri palveluissa**: kouluissa, kulttuuripalveluissa, terveyskeskuksissa, palvelutaloissa, liikuntapaikoissa, nuorisotaloissa - missä tahansa.

Niitä voi käyttää myös **tilaisuuksissa**.

Periaatteita voi räätälöidä kaikkiin palveluihin ja niiden **laadinnassa voidaan ottaa huomioon palvelutoiminnan erityispiireet** ja asiakaskunta.

Koska tila ja toiminta museoissa ja kouluissa eroavat toisistaan, niin eroavat myös mahdolliset museoiden ja koulujen periaatteet.

Toimimme ja jaamme erilaisia tiloja ihmisten kanssa.
Emme enää välttämättä kohtaa aina kasvotusten,
sillä **yhä useampi kohtaaminen on verkossa.**

Henkilöstöä koskevissa periaatteissa uudenlaiset
toimintamuodot on hyvä ottaa huomioon.

Erityisen tärkeää tämä on kuitenkin niissä palveluissa,
jotka ovat pääsääntöisesti verkossa. **Digitaalinen ympäristö,**
erityisesti erilaiset keskustelualustat, **vaatii omat periaatteensa,**
jotka huomioivat esimerkiksi moderointi- tai blokkipolitiikan.

Digitaalisten alustojen, kuten etätilaisuuksien tai Discordin, turvallisempien tilojen laadinnassa on erityisen tärkeää sanoittaa seuraavat asiat:

Millä perusteella keskustelija tai viestejä voidaan poistaa?

Millä perusteella keskustelija voidaan estää osallistumisesta palveluun?

Kuka on keskustelun moderaattori ja kehen voin olla yhteydessä, jos koen keskustelun epäasialliseksi tai syrjiväksi?

Miten pitkään esto voi olla voimassa?

Huomaathan, että kaupungilla on linjaukset someviestinnän moderoimiseen. Kysy niistä oman toimialasi viestinnästä.

TURVALLISEMAN TILAN PERIAATTEIDEN LAADINTA

HENKILÖSTÖLLE

MUISTUS EDELLISESTÄ OSUUDESTA:

Henkilöstölle laadituissa periaatteissa voi olla kaksi eri tasoa:

- 1. Koko toimialan tai palvelukokonaisuuden yhteiset periaatteet, joita käytettäisiin kaikissa avoimissa henkilöstölle tarkoitetuissa tilaisuuksissa, kokouksissa tai tyhynpäivillä.** Näiden laatimiseen on hyvä osallistaa mahdollisimman monia, mutta kaikkia ei välttämättä pystytä tavoittamaan ja periaatteet voivat olla hyvin yleisluontoisia.
- 2. Työyhteisön omat periaatteet.** Nämä periaatteet on tarkoitettu omalla työyhteisöllä, jonka kanssa on tekemisissä päivittäin ja näiden laatimisessa täytyy osallistaa koko työyhteisöä. Periaatteet voivat olla hyvinkin yksityiskohtaisia.

Tämä osio antaa työkalut työyhteisön omien periaatteiden laatimiseen.

Helsingin kaupungilla on erilaisia työkaluja henkilöstön hyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Turvallisemman tilan periaatteiden laatiminen on **yksi tapa** edistää henkilöstön syrjimättömyyttä ja henkistä turvallisuutta.

Tutustu myös muihin keskeisiin työkaluihin, joiden avulla Helsinki edistää työkuultuuria, jossa otetaan puheeksi, puututaan ja toimitaan: [Sopuisasti Stadissa](#) ja [Eettiset periaatteet](#).

Voitte hyödyntää edellä mainittuja työkaluja turvallisemman tilan periaatteiden laatimisessa.

Henkilöstön periaatteiden laatimista varten kannattaa perustaa **työryhmä, joka koostuu ainakin kolmesta henkilöstä.**

Kokoonpanossa kannattaa olla **edustettuna eri tason työntekijöitä**, mukaan lukien johtoa.

Näin saavutetaan monia tärkeitä asioita, kuten **koko työyhteisön sitouttaminen periaatteiden laadintaan**, ja varmistetaan, ettei periaatteiden laadintaprosessi henkilöidy kehenkään tiettyyn henkilöön.

Työryhmän **vastuulla on suunnitella prosessi** turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseksi.

Lisäksi työryhmä **tiedottaa säännöllisesti** työyhteisöä prosessin etenemisestä.

Työryhmä **koostaa periaatteet** eri työpajojen ja keskustelujen perusteella.

Työryhmä **ei päätä periaatteista**, vaan koostettu lista periaatteista käsitellään ja hyväksytään yhdessä.

Työryhmä voi osallistaa henkilöstöä erilaisilla menetelmillä, kuten **kyselyillä** ja **työpajoilla**.

Menetelmien tavoitteena on **herättää ajatuksia, keskustella haastavista tilanteista ja kehittää toimintatapoja** keskinäisen vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden vahvistamiseksi.

Henkilöstön periaatteiden laatimisessa on **ensisijaista, että asioista keskustellaan ja ihmiset tuntevat prosessin aikana tulleet aidosti kuulluiksi**. Siksi on suositeltavaa, että työryhmä järjestää työpajan periaatteiden laatimiseksi.

Kysely toimii hyvänä lisäyksenä työpajalle, mutta se ei mahdollista keskustelua.

Vaikka työpajassa sanoitetaan mahdollisia ongelmia ja haasteita, työpajan pitäisi olla luonteeltaan **ratkaisukeskeinen**.

Työpajassa keskitytään sanoittamaan omia ajatuksia ja toiveita siitä, **miten tulevaisuudessa toimitaan omassa työyhteisössä** työhyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden edistämiseksi.

Työpajassa ei myöskään tarvitse keskittyä juuri tähänhetkiseen työyhteisöön. Tilaisuudessa voi kannustaa työntekijöitä pohtimaan, minkälaisia ongelmatilanteita he ovat kohdanneet tai todistaneet aiemmin.

Järjestäessasi työpajaa henkilöstölle **ota huomioon seuraavat asiat:**

- ✓ Koko työyhteisön johdosta lähtien on hyvä osallistua työpajaan.
Yhteisomistajuuden takaamiseksi valtaosan työntekijöistä pitää osallistua työpajaan.
- ✓ Järjestä työpaja tyhy-päivän tai muun sovitun asian yhteyteen (tiimipalaveri).
Näin **helpotat työyhteisösi osallistumista** työpajaan.
- ✓ Järjestä useampi työpaja, jos työyhteisö on isompi.
Yhdessä työpajassa ei kannata olla enemmän kuin 20 ihmistä,
jotta asioista voidaan keskustella avoimesti ja kaikki tulevat kuulluksi.
- ✓ Järjestä työpajan alussa **kevyt, lempeä ja lämmin harjoitus.** Voimme aina oppia uutta toisistamme.
 - ✓ Jos mahdollista **kutsu työpajan fasilitaattoriksi ulkopuolinen.**
Mikäli se ei ole mahdollista, niin pohdi itsellesi ja työryhmälle menetelmä vaikuttaa sisältöön (esimerkiksi oma palaveri). HUOM! Työryhmän jäsenet eivät voi osallistua keskusteluun, jos he toimivat työpajan vetäjinä.

Työpajassa ei välttämättä laadita **lopullista versiota turvallisemman tilan periaatteista.**

Työpajan tuotoksista koostetaan yksi yhtenäinen kokonaisuus, Kokonaisuuden laatimisesta vastaa työryhmä.

Työryhmän pitäisi ensisijaisesti käyttää työpajan tuotoksia, eikä siis koostamisvaiheessa kirjoittaa uusia asioita.

Työryhmä voi muokata tuotosten sanamuotoja ja kirjoitustyyliä, jotta niistä **muodostuu yksi yhteinen kokonaisuus.**

Periaatteiden laatiminen henkilöstölle 9/13

Työryhmän **laatimasta kokonaisuudesta keskustellaan yhteisesti kaikkien työntekijöiden kanssa.**

Työryhmä voi esimerkiksi lähettää ensimmäisen version kommentoivaksi sähköpostitse ennen lopullisen version käsittelyä.

Lopulliset periaatteet hyväksytään yhdessä.

Työryhmällä itsellään ei ole valtaa päättää työyhteisön yhteisistä turvallisemman tilan periaatteista.

Mikäli laadittuihin periaatteisiin ei olla tyytyväisiä, niiden kehittämistä jatketaan, kunnes koko työyhteisö voi hyväksyä ne.

Työyhteisön esihenkilön tehtävänä on tukea prosessia, mutta hän ei voi velvoittaa työyhteisöä hyväksymään periaatteita.

**Hyväksytyt periaatteet ovat
näkyvästi esillä työyhteisön tiloissa.**

Ne voidaan tulostaa paperisena työyhteisön tiloihin.
Ne voidaan julkaista intrassa tai Teamsissä.

**Jokainen uusi työntekijä perehdytetään
työyhteisön turvallisemman tilan periaatteisiin.**

Jokainen meistä kantaa vastuun siitä, että
kaikkien on hyvä olla työpaikalla.

Laadittuja periaatteita käsitellään säännöllisesti:

Vuoden alussa muistutetaan jokaista meistä, että **olemme kehittäneet tällaiset periaatteet yhdessä** ja jokainen meistä on sitoutunut niiden toteuttamiseen.

Saatamme oivaltaa, että nämä eivät enää vastaa kaikkia tarpeitamme tai olemme huomanneet uusia haasteita.

Periaatteita kannattaakin **uudistaa** säännöllisesti, jotta koemme ne edelleen relevanteiksi ja omaksi.

Oivalluksia ja vinkkejä periaatteita laadittaessa:

Pohdi periaatteiden kirjoittamista joko minä tai me-muodossa.

Periaatteet koskevat jokaista työyhteisön jäsentä ja jokaisella meillä on mahdollisuus vaikuttaa vuorovaikutuksellamme toisen ihmisen kokemuksiin. Periaatteet eivät ole jonkun muun tai ulkopuolisen tai pomon sanelemia asioita, vaan ne ovat toiminta- ja vuorovaikutuskäytäntöjä, joihin minä olen/me olemme sitoutuneet.

Vältä kieltoja (= emme tee sitä tai tätä).

Kieltämisen sijaan turvallisemman tilan periaatteissa kannattaa tuoda esille, miten haluamme työyhteisömme käyttäytyvän haastavissa tilanteissa tai miten voimme 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.

Kuten heti alussa mainittiin, tämä opas antaa työkalut oman tiimin tai pienen työyhteisön periaatteiden laatimiseen.

Jos haluat laatia koko toimialan tai palvelukokonaisuuden yhteiset periaatteet, **joita voisi käyttää esimerkiksi kaikissa toimialan kokouksissa tai muissa henkilöstölle tarkoitetuissa tilaisuuksissa**, niin voit soveltaa niiden laatimisessa seuraavaa osiota (asiakkaille laaditut turvallisemman tilan periaatteet).

Siinä osiossa on paremmat menetelmät isompien ihmismäärien tavoittamiseksi.

Voit soveltaa myös kaikkea, mitä itse opit oppaasta.

TURVALLISEMAN TILAN PERIAATTEIDEN LAADINTA

ASIAKKAILLE

Palvelussa päätetään itsenäisesti,
miten prosessi laaditaan omien resurssien mukaan.

Periaatteiden laatimiseen kannattaa käyttää **vähintään kuukausi**, mutta sitä **ei kannata venyttää kolmea kuukautta pidemmäksi.**

Prosessin eri vaiheet:

- Suunnitelma periaatteiden laatimisesta
- Asiakkaiden osallistaminen erilaisilla menetelmillä
 - Aineiston koostaminen ja läpikäyminen
- Periaatteiden laatiminen aineiston perusteella
 - Periaatteiden taitto ja julkaisu
 - Viestintä koko prosessin ajan

Asiakkaita koskevien periaatteiden laatimista varten kannattaa perustaa **työryhmä, joka koostuu ainakin kahdesta henkilöstä.**

Näin ollen periaatteiden laatiminen ei ole ainoastaan yhden henkilön vastuulla.

Aluksi työryhmä päättää resurssit ja aikataulun.
Käytössä olevat resurssit määrittävät pitkälti, minkälaisella prosessilla osallistetaan asiakkaita.

Asiakkaita voi osallistaa erilaisin menetelmin turvallisemman tilan periaatteiden laatimiseen.

Pohdi, **miten saisit mahdollisimman laajasti eri asiakkaiden näkemyksiä.**

Mikäli resurssit sallivat, **käytä ainakin kahta eri menetelmää.**

Voit järjestää esimerkiksi työpajoja, keskustelutilaisuuksia, kyselyjä tai pikahaastatteluja.

Huomioi asiakaskunnan tarpeet periaatteiden laadinnassa ja muokkaa prosesseja heidän tarpeisiinsa sopivaksi.

Menetelmät kannattaa pitää mahdollisimman **yksinkertaisina ja saavutettavina.**

Tarkoituksena ei ole selvittää ihmisten yleisiä kokemuksia turvallisuudesta ja syrjinnästä palveluissa.

Sen sijaan **tavoitteena on selvittää, minkälaisella vuorovaikutuksella ja käytöksellä voimme saada ihmiset kokemaan itsensä tervetulleeksi tilaan.**

Pikahaastattelun tarkoituksena on saada asiakkaan näkemys mahdollisimman **nopeasti ja vaivattomasti**.

Pikahaastatteluilla saadaan näkemyksiä myös niiltä asiakkailta, jotka eivät välttämättä osallistuisi aktiivisesti kyselyihin tai työpajoihin.

Varaa kahtena päivänä yksi tai kaksi tuntia, joiden aikana haastattelet mahdollisimman monta palvelutilaan saapuvaa asiakasta.

Kerro hyvin lyhyesti, miksi teet haastattelua ja **esitä yksi kysymys**. Kirjaa vastaus.

Kyselyn voi järjestää joko sähköisesti tai sen voi täyttää paperisena asiakaspisteellä ja jättää palauteboksiin tai muuhun vastaavaan.

Mikäli kysely järjestetään sähköisesti, pohdi miten voitte jakaa kyselyä laajasti.

Pidä kysely mahdollisimman lyhyenä.

Työpajojen tai keskustelutilaisuuksien järjestäminen on vuorovaikutteisin menetelmä asiakkaiden kuulemiseen.

Menetelmä sopii erityisesti ryhmissä, joissa ihmiset tuntevat toisensa, kuten harrastusryhmät tai koululuokat.

Tilaisuuksia voi järjestää myös niin, että osallistujat eivät tunne toisiaan: **avoin kutsu kaikille tilan käyttäjille.**

Viesti asiakkaille prosessin alkaessa.

Kerro, mistä on kyse.

Selitä turvallisemman tilan periaatteet.

Korosta asiakkaiden roolia prosessissa.

Avaa erilaiset menetelmät ja kerro aikataulusta.

Kun periaatteet on laadittu, muista viestiä
turvallisemman tilan periaatteiden **olemassaolosta**.

Pohdi missä ja miten laaditut turvallisemman tilan periaatteet näkyvät asiakastiloissa.

Periaatteiden toimeenpano ja niistä viestiminen on olennainen osa prosessia.

Mainitaanko periaatteet jokaisen tapahtuman yhteydessä?
Näkyvätkö periaatteet esimerkiksi kotisivuilla?

Oivalluksia ja vinkkejä periaatteita laadittaessa:

Pidä periaatteet mahdollisimman tiiviinä,
jotta asiakkaat voivat lukea ne nopeasti.

Periaatteiden kokoamisessa ei välttämättä voi suoraan hyödyntää asiakkaiden näkemyksiä, joten joudut sanoittamaan ja kiteyttämään eri menetelmien tuloksia yhdeksi tiiviiksi kokonaisuudeksi.

Mikäli kyseessä on samana pysyvä asiakasryhmä, esimerkiksi harrasteryhmä, periaatteet voivat olla yksityiskohtaisempia.

Voit **osallistaa myös työyhteisöä asiakasperiaatteiden laatimiseksi:**
työyhteisöllä on varmasti arvokkaita näkemyksiä.

Käytä mahdollisimman **selkeätä 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 käyttökselläni).

Kannusta asiakkaita antamaan palautetta.

Periaatteita voi tarvittaessa muokata palautteen perusteella.

Pyri lisäämään periaatteisiin tieto siitä,
kehen ottaa yhteyttä, jos periaatteita ei noudateta.

LIITE 1: Työpaja henkilöstölle

Tässä liitteessä on opas työntekijöille tarkoitetun työpajan järjestämiseen. Työpajaa voi muokata omien tarpeiden mukaisen, eikä tarvitse noudattaa aivan kuten on ohjeistettu. Ohjeistuksesta on tarkoitus inspiroitua – voitte järjestää aivan omannäköisen työpajan periaatteiden laatimiseksi. Voitte myös yksinkertaistaa työpajaa: se sisältää monia vaiheita sen takia, että niiden käyttäjät voivat muokata ne omanlaisekseen. Voitte käyttää tätä työpajan runkoa myös pohtiaksenne työyhteisön kesken periaatteita asiakastyöhön.

LIITE 1: Työpaja henkilöstölle 1/12

Työpajan rakenne (noin 2,5 tuntia) 1/2

Välineet: post-it-lappuja, kyniä ja fläppitaulu tai screeni, josta kaikki näkevät mitä fasilitaattori kirjoittaa

Jaa osallistujat noin 4-5 hengen ryhmiin. Pienimmässä ryhmässä on helpompaa käydä keskustelua.

Työpajan aluksi kannattaa järjestää pienimuotoinen lämmittely (tämä erityisen tärkeätä, jos osallistujat eivät tunne toisiansa). / 10 min

Esittele turvallisemman tilan periaatteet eli teoria. Voit hyödyntää tämän Powerpointin alussa olleita dioja, mutta kerro työpajassa omasta näkökulmastanne, miksi näiden laatiminen on teidän näkökulmastanne tärkeätä. / 15 min

Työpajaosuudessa pyydä ihmisiä aluksi pohtimaan **haasteita ja ongelmia** ja kirjoittamaan ne post-it-lapulle. Minkälaiset tilanteet ovat saattaneet aiheuttaa ihmisissä turvattomuutta tai ulkopuolisuuden tunnetta sosiaalisessa kanssakäymisessä. Voit pyytää osallistujia jakamaan omia ajatuksiaan tai pohtimaan myös esimerkiksi, miksi vähemmistöön kuuluvat ihmiset voivat kokea olonsa turvattomaksi sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Ihmisten ei siis välttämättä tarvitse kirjata haasteita, joita he ovat itse henkilökohtaisesti kokeneet. / 5 minuuttia, dia: 50

LIITE 1: Työpaja henkilöstölle 2/12

Kerää yhden ryhmän tunnistamat ongelmat ja jaa ne toiselle ryhmälle. Ryhmät eivät siis käsittele omia ongelmiaan. Pyri jakamaan haasteet niin, etteivät ryhmät näe kenen ryhmän haasteet he saavat. Vaihtoehtoisesti voit kerätä kaikki haasteet, sekoittaa ne ja jakaa jokaiselle ryhmälle saman määrän kirjoitettuja haasteita. Jälkimmäisessä haasteena on se, että ihmiset voivat saada käsiteltäväksi haasteita, jotka on itse kirjoitettu. Tarkoituksena on kuitenkin pureutua muiden tunnistamiin haasteisiin.
/ 5 min

Pyydä osallistujia lukemaan kaikki haasteet omissa ryhmissä. Kun kaikki post-it on luettu, niin aloitetaan keskustelu. Pyydä ryhmiä keskustelemaan siitä, miksi ihminen on saattanut kokea tilanteen haastavaksi, ovatko muut mahdollisesti kohdanneet samanlaisia haasteita itse tai millä tavoin niiden lukeminen tuntui. Korosta sitä, että ryhmät **eivät keskustele siitä**, onko kirjoitettu asia aidosti ongelma.
/ 20 min, dia: 51

LIITE 1: Työpaja henkilöstölle 3/12

Keskustelun jälkeen pyydä ihmisiä kirjaamaan itsenäisesti post-it-lappuihin, minkälaisilla toimintatavoilla näihin tunnistettuihin haasteisiin voitaisiin puuttua. Millä toivoisimme ihmisten toimivan niissä tilanteissa, joista äsken juuri keskusteltiin. Minkälaisia periaatteita tarvitsisimme ja mitä asioita pitäisi sanoittaa, että tila olisi aidosti yhdenvertainen ja syrjinnästä vapaa ja turvallisempi kaikille ihmisille? Anna ihmisille runsaasti aikaa pohtia itsenäisesti. Kannusta ihmisiä kirjoittamaan kaikki ajatuksensa, vaikka se ei olisi loppuun asti hiottu / 10 min, dia: 52

TAUKO: 10 MIN

(jaa tauon aikana kuvakortit esimerkiksi Dixit-kortit eri ryhmiin)

LIITE 1: Työpaja henkilöstölle 4/12

Työpajan rakenne (noin 2,5 tuntia) 2/2

Itsenäisen ajatteluhetken jälkeen pyydä osallistujat esittelemään omat periaatteensa – ohjeista osallistujia niin, että jokainen lukee omat periaatteet ja muut eivät kommentoi tai keskeytä vaan keskittyvät kuuntelemiseen. Kannusta kuuntelijoitakin kuitenkin kirjaamaan samanaikaisesti uusia periaatteita post-itteihin, mikäli he inspiroituvat kuulemastaan. Jokainen esittelee omalla vuorollaan kehittämänsä ratkaisut/periaatteet (ei kuitenkaan niitä, joita he kirjoittivat kuunnellessaan toisten puheenvuoroa). / 10 min, dia: 54

Jaa osallistujat uusiin 4-5 hengen ryhmiin numerojaolla. / 5 min

Pyydä osallistujia valitsemaan uusissa ryhmissään kuvakortti, joka heidän mielestään kuvaa turvallisempaa ja yhdenvertaisempaa tila. Muista, että kuvien kannattaa olla mahdollisimman abstrakteja. / 2 min, dia: 55

LIITE 1: Työpaja henkilöstölle 5/12

Pyydä osallistujia valitsemaan omista periaatteistaan/ideoistaan 4-5 kpl: jos he haluavat tukea valintaan, pyydä heitä valitsemaan yksi käytännöllinen, yksi vallankumouksellinen, yksi helppo ja yksi välttämätön periaate (voit vaihtaa adjektiiveja mielesi mukaan). Uusissa ryhmissä esitellään valitut periaatteet ja kerrotaan myös, miksi valitsi valitsemansa kortin ja miten se heidän mielestään liittyy työpajan teemaan. Ohjeista osallistujia, että nyt lähdetään valitsemaan yhteisesti sovittuja periaatteita, jotka kaikkien mielestä olisi hyvä ottaa osaksi lopputulosta. Pyydä jokaista valitsemaan ryhmästä kirjuria, joka kirjaa ryhmän periaatteet. Osallistujilla voi olla mahdollisesti samankaltaisia periaatteita: pohtikaa yhteistä muotoilua, joka sopii kaikille. Tämä on se vaihe, jossa ryhmät alkavat kokoamaan kaikista ideoista ne periaatteet, jotka halutaan ottaa käyttöön ja tämä on kaikkein vaativin osuus. / 30 min, dia: 56

Viimeisessä vaiheessa pyydä jokaista ryhmää kertomaan periaatteet, joista ryhmät ovat päässeet yhteisymmärrykseen ja joiden toivotaan olevan työyhteisön periaatteita. Kirjaa periaatteet fläpille tai muuhun paikkaan, josta osallistujat näkevät ne. / 15 min

Kerro jatkoprosessista ja kuinka periaatteita tullaan työstämään työpajan perusteella. / 5 min

POHDI ITSENÄISESTI 5 MINUUTTIA

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

**Kirjoita mahdollisimman konkreettisia tilanteita.
Älä nimeä tai kirjoita muutoin tunnistettavasti.**

KIRJOITA YKSI ESIMERKKI PER POST IT LAPPU.

HAASTEET KIERRÄTETÄÄN

Lukekaa ryhmissä saamanne haasteet
ja keskustelkaa 20 minuuttia:

- Miksi teidän mielestänne tämä on aiheuttanut turvattomuutta?
- Miten olisitte itse voineet puuttua tilanteeseen, jos sama tilanne olisi tullut teidän kohdallenne?
- Miten teidän mielestänne tällainen tilanne olisi voitu välttää?

**Avointa ja vilkasta keskustelua,
mutta ei vielä kirjoittamista.**

SANOITETAAN TURVALLISUUTTA

Pohdi jälleen itsenäisesti 10 minuuttia ja kirjoita post-it-lapuille ajatuksiasi siitä, mikä tekisi tilasta ja vuorovaikutuksesta työyhteisössä sellaisen, jonka ihmiset kokisivat omakseen ja turvalliseksi.

- Millä tavalla kollegasi voisivat toimia vuorovaikutustilanteessa, jotta kaikilla olisi mahdollisuus ilmaista omia näkemyksiään esimerkiksi kokouksissa?
- Miten sinä itse voit edistää sitä, että työyhteisössäsi kaikki ihmiset kokevat olonsa tervetulleeksi ja mukavaksi?
- Millaista tukea tarvitsisit muilta kollegoiltasi esimerkiksi haastavissa asiakastilanteissa?
- Millä sanoilla kuvailisit turvallisempaa tilaa?

KIRJOITA YKSI AJATUS PER POST IT LAPPU.

TAUKO: 10 MIN

INSPIROIDUTAAN TOISTEMME AJATUKSISTA

Esittele ajatuksesi ryhmälle –
muut eivät keskeytä sinua, eivätkä kommentoi välissä.

Muiden tehtävä on kuunnella sinua ja inspiroitua.
Eli samalla kun kerrot omia ideoitasi ja ajatuksiasi,
muut kirjoittavat uusia avauksia, jotka kumpuavat siitä, mitä sinä sanot.



LIITE 1: työpaja henkilöstölle 11/12

Valitse Dixit-kortti, joka sinulle kuvastaa turvallisempaa tilaa työyhteisössä.
(Kortteja saa lainattua kirjastosta.)

PERIAATTEIDEN KEHITTÄMINEN

Jokainen esittelee ryhmässään sanoittamia ajatuksiaan turvallisuudesta.

Kerro valitsemastasi Dixit-kortista ja miksi se mielestäsi kuvaa turvallisempaa tilaa työyhteisössä. Lisäksi valitse omista ajatuksistasi neljä tai viisi sellaista, jotka haluat esitellä muille.

Tehtävänä on nyt omissa ryhmissä keskustella ja päättää ryhmän periaatteista yhdessä.

Voitte hyödyntää periaatteiden laadinnassa aiempia keskustelua.

Kirjoittakaa uusiin post-it-lappuihin periaatteet, joiden toivotte tulevan kirjatuksi työyhteisönne periaatteiksi.

Varmistakaa, **että kaikki ryhmässänne ovat samaa mieltä periaatteesta**. Jos joku ei ole, niin kysykää miksi ja antakaa henkilön sanoittaa näkemyksensä ja tulla kuulluksi.

LIITE 2: Työpaja asiakkaiden kanssa

Tässä liitteessä on opas asiakkaille tarkoitetun työpajan järjestämiseen. Työpajaa voi muokata omien tarpeiden mukaisen, eikä tarvitse noudattaa aivan kuten on ohjeistettu. Ohjeistuksesta on tarkoitus inspiroitua – voitte järjestää aivan omannäköisen työpajan huomioiden oman asiakaskuntanne tarpeet. Tämä työpaja voidaan järjestää niin yli 15-vuotiaille nuorille kuin aikuisille.

LIITE 2: Työpaja asiakkaiden kanssa 1/3

Työpajan rakenne (noin 1,5 tuntia)

Välineet: post-it-lappuja, kyniä ja fläppitaulu tai screeni, josta kaikki näkevät mitä fasilitaattori kirjoittaa. Yhdessä työpajassa ei kannata olla enemmän kuin 20 ihmistä, jotta asioista voidaan keskustella avoimesti ja kaikki tulevat kuulluksi.

Jaa osallistujat noin 4-5 hengen ryhmiin. Pienimmässä ryhmässä on helpompaa käydä keskustelua.

Järjestä työpajan alussa kevyt, lempeä ja lämmin harjoitus. Tämä on erityisen tärkeää, mikäli ihmiset eivät tunne toisiaan. / 10 min

Esittele turvallisemman tilan periaatteet eli teoria. Voit hyödyntää tämän Powerpointin alussa olleita dioja, mutta kerro työpajassa omasta näkökulmastanne, miksi näiden laatiminen on teidän näkökulmastanne tärkeää. Pidä teoriaosuus kuitenkin mahdollisimman tiiviinä. / 10 min

LIITE 2: Työpaja asiakkaiden kanssa 2/3

Pyydä osallistujia ensin pohtimaan itsenäisesti, **minkälainen on heidän mielestään yhdenvertaisempi ja turvallisempi tila, jossa jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi juuri sellainen kuin hän on.** Rohkaise heitä unelmoidaan ja haaveilemaan paikasta, johon jokainen on tervetullut. Miltä se heidän mielestään näyttää? Pyydä heitä kirjoittamaan ajatuksensa post-it-lappuihin. / 5 min

Pyydä osallistujia jakamaan vapaaehtoisesti omia unelmiaan turvallisemmasta palvelusta. 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 itse. Tässä kohdassa osallistujat sanoittavat tavoitteen, se mihin työpajallamme pyrimme. / 10 min

Pyydä osallistujia nyt pohtimaan itsenäisesti, että **miten jokainen voi omalla käytöksellään ja vuorovaikutuksellaan vaikuttaa näiden unelmien saavuttamiseen.** Miten toivoisit, että toinen kanssakävijä toimii yhteisessä tiloissamme, joka kuuluu kaikille meille? Pyydä heitä kirjoittamaan ajatuksensa post-it-lappuihin. / 5 min

LIITE 2: Työpaja asiakkaiden kanssa 3/3

Nyt pyydä ryhmiä käymään keskustelua ryhmissä. Jokainen kertoo omat ajatuksensa ääneen ja keskustelee niistä ryhmissä. Pyydä heitä yhdessä kirjaamaan keskeisiä nostoja. / 15 min

Viimeisessä vaiheessa pyydä jokaista ryhmää kertomaan periaatteet, joista ryhmät ovat päässeet yhteisymmärrykseen ja joiden toivotaan olevan työyhteisön periaatteita. Kirjaa periaatteet fläpille tai muuhun paikkaan, josta osallistujat näkevät ne. / 15 min

Kerro jatkoprosessista ja kuinka periaatteita tullaan työstämään työpajan perusteella. / 5 min

LIITE 3:

Kysely asiakkaille

Kyselylomake

Laadimme turvallisemman tilan periaatteita, joiden tarkoituksena on saada jokainen ihminen tuntemaan olonsa tervetulleeksi palveluumme. Turvallisuudella tarkoitamme sitä, miten me ihmisinä omalla toiminnallamme vaikuttaa toisen kokemukseen.

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. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Sinun näkemyksiesi avulla rakennamme Helsinkiä, jossa jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi juuri sellainen kuin hän on.

LIITE 3: Kysely asiakkaille 2/2

- 1) Mitkä asiat mielestäsi voivat vaikuttaa ihmisten siihen, ihmiset eivät koe oloansa tervetulleeksi tai turvalliseksi palvelussa?
- 2) Millaisilla toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että palvelukokemus on kaikille yhdenvertainen ja turvallinen?
- 3) Millaisilla toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella henkilökunta voi vaikuttaa siihen, että palvelukokemus on kaikille yhdenvertainen ja turvallinen?

LIITE 4: Pikakyselyä varten mahdollisia kysymyksiä

Pikakysely on nimensä mukaan pikakysely. Sen avulla saadaan näkemyksiä ihmisiltä, joilla ei välttämättä ole aikaa osallistua työpajoihin tai vastata kyselyihin. Varaa kahtena päivänä yksi tai kaksi tuntia, joiden aikana haastattelet mahdollisimman monta palvelutilaan saapuvaa asiakasta. Kerro hyvin lyhyesti, miksi teet haastattelua ja esitä yksi kysymys. Kirjaa vastaus ja koosta kaikki vastaukset yhteen. Tässä on ehdotuksia mahdollisista kysymyksistä, joita voit esittää asiakkaalle.

LIITE 4: Pikakyselyä varten mahdollisia kysymyksiä 1/1

- Mitkä asiat mielestäsi voivat vaikuttaa ihmisten turvallisuuden kokemukseen?
- Millaisella käytöksellä asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että palvelukokemus on syrjimätön?
- Millaisilla toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella henkilökunta voi vaikuttaa siihen, että palvelukokemus on kaikille syrjimätön?
- Minkälaista tukea henkilökunta toivot, mikäli palvelussa tapahtuu syrjintää?
- Minkälaiset vuorovaikutustilanteet voivat tehdä olosi epätervetulleeksi palveluun?
- Minkälainen ihmisten käyttäytyminen vaikuttaa siihen, ettet halua käyttää palvelua?
- Tiedätkö kehen ottaa yhteyttä, jos todistaisit syrjintää tässä tilassa?

LIITE 5: Esimerkkejä turvallisemman tilan periaatteista

On ymmärrettävää, ettei välttämättä osaa aloittaa tyhjästä. Tässä on muutamia esimerkkejä eri tahojen turvallisemman tilan periaatteista, joita voi hyödyntää omien periaatteiden laatimisessa. Ethän kuitenkaan kopioi niitä suoraan, vaan pyri kehittämään omat periaatteet.

LIITE 5: merkkejä turvallisemman tilan periaatteista 1/6

Oodin turvallisemman tilan periaatteet / asiakastilat

Yhdenvertaisuus

Kaikilla on oikeus olla kirjastossa. Päämäärätön oleskelu on sallittua, jopa suotavaa. Rasismi ja syrjintä eivät kuulu kirjastoon, huomioi tämä myös kielenkäytössäsi.

Kunnioitus

Käyttäydy kaikkien viihtyvyys huomioiden. Jokainen saa asioida kirjastossa rauhassa. Varattavat työtilat ovat isompia kokoontumisia varten.

Viihtyvyys

Oodi on yhteinen olohuoneemme. Jokainen on vastuussa tilojen viihtyvyydestä ja siisteydestä sekä omasta käytöksestään. Asiattomaan käyttöön puututaan.

Lupaus

Henkilökunta on täällä sinua varten. Me olemme vastuussa Oodin turvallisuudesta — kerro meille, jos jokin herättää huolta.

Ihmisoikeusverkoston turvallisemman tilan periaatteet

Kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi tuleminen

Kaikki saavat tilaa sanoittaa omat ajatuksensa ja näkökulmansa. Annamme tilaa pohdinnalle. Keskitymme kuuntelemaan ja olemaan läsnä. Rohkaisemme, kannustamme ja kunnioitamme toisiamme. Kaikilla on myös oikeus seurata hiljaa ja vetäytyä keskustelusta.

Rakentava ja lempeä ilmapiiri

Kaikki ovat tervetulleita ihmisoikeusverkostoon riippumatta työtehtävästä ja aiemmasta kokemuksesta. Jokainen osallistuja on yhtä arvokas. Luomme yhdessä hyväksyvää ja avointa ilmapiiriä.

LIITE 5: merkkejä turvallisemman tilan periaatteista 3/6

Moninaisuus ja itsemäärittely

Jokainen saa määritellä itsensä. Emme tee oletuksia toistemme identiteetistä tai taustasta. Moninaisuus tarkoittaa meille muun muassa seksuaalisuuden, kehojen, sukupuolen, etnisyyden ja toimintakyvyn moninaisuutta.

Vastuu omasta ja muiden käytöksestä

Jokaisella on oikeus henkiseen ja fyysiseen koskemattomuuteen. Jokaisella meistä on velvollisuus puuttua epäasiallisuuksiin, fyysiseen ja verbaaliseen häirintään ja syrjintään tai kertoa siitä järjestäjille.

THL:n Tasa-arvopäivien turvallisemman tilan periaatteet

Tavoitteena on, että kaikki voivat osallistua Tasa-arvopäiville turvallisesti omana itsenään ilman pelkoa esimerkiksi epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä. Turvallinen sosiaalinen tila määrittyy ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja jokaisella Tasa-arvopäivien osallistujalla on siitä vastuu.

LIITE 5: merkkejä turvallisemman tilan periaatteista 5/6

Tapautumassa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Huolehdi, että kaikki halukkaat tulevat keskustelussa kuulluiksi ja pääsevät osalliseksi.
- Kunnioita toisen kokemusta ja itsemäärityä.
- Ole avoin ja kuuntele. Älä tee oletuksia toisen kokemuksista, ajatuksista, elämäntilanteesta tai identiteetistä.
- Älä yleistä omaa kokemustasi muita koskevaksi.
- Älä häiritse ketään sanallisesti, koskemalla tai tuijottamalla. Lopeta tai muuta käytöstäsi, jos toinen sitä pyytää.
- Älä käytä hyökkäviä, henkilöön käyviä puheenvuoroja paikalla olevia tai tilaisuudesta poissaolevia kohtaan. Asioista voi väitellä ja olla montaa mieltä loukkaamatta ketään henkilöä.
- Jos kaipaat ongelmatilanteisiin apua tai tukea, pyydä sitä puheenjohtajalta, järjestäjiltä tai muilta osallistujilta.

Tilaisuuden puheenjohtaja ja järjestäjät vastaavat viime kädessä tilaisuuden turvallisuudesta ja heiltä voi pyytää apua tilanteiden ratkaisemiseksi. Periaatteita rikkova henkilö voidaan poistaa tilasta, ellei hän varoituksen jälkeen korjaa käytöstään.

Allianssi ry:n turvallisemman tilan periaatteet

Allianssin toiminnassa ja tapahtumissa noudatetaan turvallisemman tilan periaatetta. Avoimen vuorovaikutuksen, oppimisen ja kohtaamisen tavoitteet toteutuvat paremmin silloin, kun jokainen tulee kohdatuksi omana itsenään, eikä kenenkään tarvitse pelätä syrjintää tai häirintää. Siksi pyydämme kaikkia Allianssin toimintaan ja tapahtumiin osallistuvia noudattamaan seuraavia periaatteita.

Turvallisemman tilan periaatteet:

- **Ole avoin.** Kohtaa uudet aiheet ja henkilöt ennakkoluulottomasti, ota jokainen vastaan tuleva asia ja tilanne mahdollisuutena oppia uutta ja kehittyä.
- **Kunnioita.** Anna toisille tilaa, kiinnitä huomiota sanavalintoihisi ja muista tapahtumien osallistujien moninaisuus.
- **Älä oletta.** Kunnioita jokaisen itsemäärättyä oikeutta äläkä tee oletuksia esimerkiksi toisten sukupuolesta, taustasta tai perhesuhteista.
- **Puutu.** Mikäli todistat häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, älä jää sivustakatsojaksi.
- **Kannusta.** Ota vastuuta myös muiden osallistujien kokemuksesta. Kuuntele ja kannusta.
- **Rentoudu.** Erehtyminen ja kysyminen on sallittua.