

Metodstöd för likvärdigt bemötande inom socialtjänsten

Ingår i serien Med öppna ögon för en jämställd socialtjänst



Sveriges
Kommuner
och Regioner

Metodstöd för likvärdigt bemötande inom socialtjänsten

Ingår i serien Med öppna ögon för en jämställd socialtjänst

Upplysningar om innehållet:
Love Nordenmark, love.nordenmark@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2024

ISBN: 978-91-8047-241-8

Illustration: Maria Lindroos

Produktion: Advant

Förord

För att kunna leverera en jämställd och jämlik verksamhet behöver både bemötandet och delaktigheten vara likvärdigt och främjas utifrån ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv.

Bemötandet inom socialtjänsten ska bygga på respekt för alla människors lika värde, individens självbestämmande och integritet.

Socialtjänsten har både ansvar och möjligheter att främja delaktighet genom individuellt utformat stöd och genom att ta vara på erfarenheter och synpunkter från målgruppen själva. Därmed ökar förutsättningarna för att behov, önskemål och förväntningar blir kända, och för att insatser som genomförs blir korrekta.

Det är en fråga om att främja jämställdhet och jämlikhet samt säkra att diskrimineringslagen följs. Men vad innebär egentligen ett likvärdigt bemötande? Vad handlar delaktighet på likvärdiga villkor om? Varför är det viktigt? Hur går det till i praktiken?

Detta är frågor som kommer att undersökas och besvaras i metodstödet och ett konkret verktyg Genuslinsen presenteras.

Detta metodstöd för likvärdigt bemötande inom socialtjänsten är ett av flera resultat av ett treårigt utvecklingsprojekt som syftat till att ta fram kunskap och stöd för en mer jämställd socialtjänst.

Metodstödet riktar sig till medarbetare inom socialtjänstens olika verksamhetsområden.

Stockholm januari 2024

Åsa Furén-Thulin

Sektionschef, sektionen för socialtjänst och jämställdhet

Avdelningen för vård och omsorg

Sveriges Kommuner och Regioner

Läshänvisning

Metodstödet titel ”Med öppna ögon” pekar på vikten av att ta till sig kunskap och arbeta systematiskt med jämställdhet och jämlikhet för att säkerställa att varje individ får stöd utifrån sina behov och inte utifrån kön eller andra identitets- och bakgrundsfaktorer. Med öppna ögon kan vi få syn på ojämställdhet och ojämlikhet och göra någonting åt det. Detta stöd är framtagen för att vara ett stöd i det arbetet.

Metodstödet riktar sig till dig som arbetar som medarbetare inom socialtjänstens olika verksamhetsområden.

Kapitel 1 beskriver vad likvärdigt bemötande handlar om och hur det kan uppnås. Avsnittet avslutas med ett konkret verktyg: *Genuslinsen – Med öppna ögon på mitt bemötande*.

Kapitel 2 beskriver vad delaktighet och inflytande handlar om och hur det kan uppnås för olika grupper av kvinnor, män, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet.

Kapitel 3 är en fördjupning om diskrimineringsgrunderna.

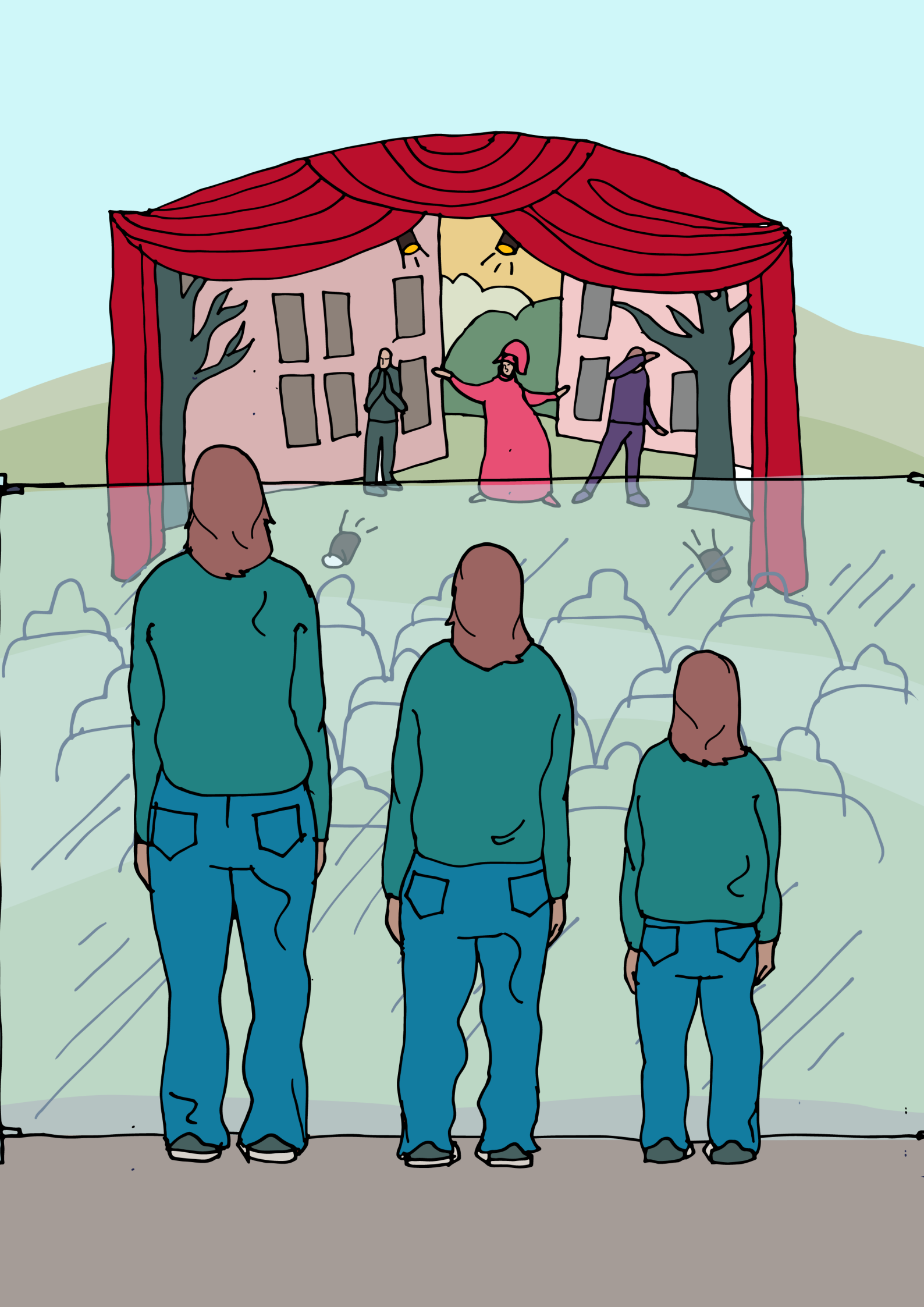
Samtliga avsnitt innehåller case och avslutas med dels berättelser om fiktiva personer som bidrar till jämställdhet och dels arbetsfrågor för reflektion och lärande.



Ta del av alla stöden för en
jämställd socialtjänst.

Innehåll

7	Kapitel 1. Likvärdigt bemötande inom socialtjänsten
10	Lika eller likvärdigt?
13	Inget illa menat?
15	En (mänsklig) rätt att slippa diskriminering
17	De nationella minoriteterna
18	Ständiga droppar får bägaren att rinna över
22	Vad bär du med dig?
27	"Vad får man egentligen säga?"
30	När det blir fel
31	Genuslinsen ett verktyg för likvärdigt bemötande
36	Så kan du göra
38	Kapitel 2. Brukarinflytande och delaktighet på likvärdiga villkor
44	Så kan du göra
46	Kapitel 3. Fördjupning om diskrimineringsgrunderna
46	Kön
47	Etnisk tillhörighet
48	Religion eller annan trosuppfattning
48	Funktionsnedsättning
49	Sexuell läggning
50	Ålder



Likvärdigt bemötande inom socialtjänsten

Bemötandet inom socialtjänsten ska bygga på respekt för alla människors lika värde, individens självbestämmande och integritet. Det här betonas i utredningen av den nya socialtjänstlagen som lyfter att enskilda ska bemötas på ett respektfullt sätt utifrån sina förutsättningar och behov. I praktiken innebär detta att alla brukare/klienter ska kunna få sina rättigheter tillgodosedda, sina behov korrekt bedömda och bli bemötta likvärdigt oavsett kön eller andra identitets- och bakgrundsfaktorer.

I utredningen läggs särskilt fokus vid behoven hos flickor, pojkar och barn med annan könsidentitet genom att stärka rätten till anpassad information, med hänsyn till barnets mognad, ålder och individuella förutsättningar. Barnets egna åsikter ska beaktas, och den som förmedlar information bör säkerställa barnets fulla förståelse så långt det är möjligt. Att leva upp till detta handlar om att bygga tillit och förtroende hos socialtjänstens målgrupper, vilket är en central del av att säkra verksamhetens kvalitet och lyckas med socialtjänstens uppdrag. Dessutom är det en fråga om att främja jämställdhet och jämlikhet samt om att säkra diskrimineringsförbudet inom socialtjänsten enligt diskrimineringslagen.

Brukare/klient som begrepp

I detta metodstöd används begreppet brukare/klient som samlingsnamn för de olika målgrupper som socialtjänsten finns till för. I praktiken använder olika verksamheter olika begrepp för detta såsom klienter, besökare, kunder, brukare eller klienter etc.

Socialtjänsten är skyldig att verka för jämställdhet och jämlikhet. Begreppen hänger nära samman, men är inte samma sak. Jämlikhet handlar om rättvisa villkor mellan individer och grupper i samhället medan jämställdhet särskilt fokuserar på förhållandet mellan kvinnor och män, flickor och pojkar. Jämställdhetsarbetet måste dock alltid ta hänsyn till olika maktordningar, såsom socioekonomi, etnicitet/hudfärg och funktionalitet, eftersom de samspelar med kön och både påverkar liksom förstärker varandra. Även personer som inte identifierar sig som kvinnor eller män, flickor eller pojkar påverkas av ojämställdhet och ojämlikhet och det är viktigt att inom ramen för arbetet även belysa deras livsvillkor.

”Det likvärdiga bemötandet handlar om att alla olika grupper av kvinnor och män, flickor och pojkar, såväl som personer med annan könsidentitet, ska bemötas likvärdigt och med respekt – utan att föreställningar om kön begränsar dem.”

Det likvärdiga bemötandet handlar om att alla olika grupper av kvinnor och män, flickor och pojkar, såväl som personer med annan könsidentitet, ska bemötas likvärdigt och med respekt – utan att föreställningar om kön begränsar dem. Men vad innebär egentligen ett gott och likvärdigt bemötande och hur kan det säkerställas att alla blir bemötta på detta sätt inom socialtjänsten? Detta är frågor som kommer att undersökas och besvaras i detta metodstöd.

Bemötande berör flera aspekter av hur brukare/klienter tas emot inom socialtjänsten. Det kan handla om kroppsspråk, ögonkontakt och blickar men också om vad som sägs och inte sägs, vilka frågor som ställs eller hur beslut förmedlas. Bemötande sker i fysiska möten men också via telefon, e-post, enkäter och besök på socialtjänstens webbplats. Bemötandet kan handla om samspelet med den person som har kontakt med socialtjänsten, med anhöriga/närstående eller med målgrupper i den uppsökande verksamheten. Bemötandet spelar stor roll för hur socialtjänsten upplevs, då ett gott och likvärdigt bemötande är avgörande för att människor ska vilja och våga söka det stöd de behöver.

Socialarbetare har genom sitt uppdrag, mandat och roll en maktposition gentemot brukare/klienter. Detta understryker behovet av att reflektera över hur ett gott och likvärdigt bemötande kan säkras för alla oavsett vilka de är. Behovet förstärks ytterligare av det faktum att verksamheten ofta möter människor som befinner sig i någon form av utsatt position. Att som socialarbetare reflektera kring sig själv och det egna bemötandet – samt skapa

tillfällen för kollegor emellan att samtala om likvärdigt bemötande – är därför en nödvändig del av kvalitetsutvecklingen. För det är just i det omedvetna och i det oreflekterade som de största fallgroparna för likvärdigt bemötande finns. Alla människor påverkas av normer och föreställningar samt har fördomar, positiva såväl som negativa. Genom att bli medveten om det skapas möjlighet att hindra dem från att påverka bemötandet av andra människor och därmed riskera att skapa ojämställdhet och ojämlikhet.

Arbetsfrågor

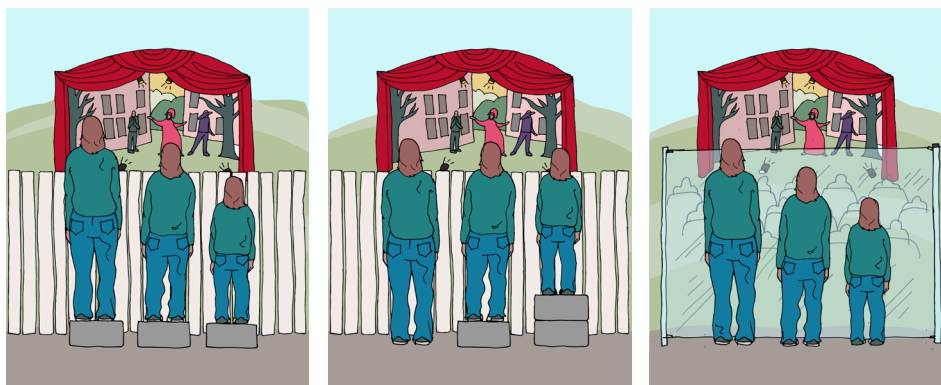
- Hur önskar du att socialtjänstens bemötande ska upplevas av era målgrupper? Om det är svårt att komma igång kan du istället först fundera kring hur du **inte** vill att det ska upplevas och därefter vända det du identifierar till motsatsen.
- Vilka kopplingar till jämställdhet och jämlikhet finns i ditt resultat?

Det externa och det interna hänger ihop

Metodstödet ligger fokus på socialtjänstens verksamhet i förhållande till brukare/klienter, det vill säga de målgrupper som socialtjänsten finns till för. Viktigt att tänka på är dock att det interna bemötandet på arbetsplatsen, till exempel kollegor emellan, också är av betydelse. Både utifrån alla människors rätt att slippa diskriminering på jobbet och för att fler ska må bra och trivas på vår arbetsplats. Men också för att hur vi bemöter varandra internt kommer att ge avtryck på hur vi bemöter externt. Dessa pusselbitar hör alltså samman och vi kan inte lyckas med det ena utan att lyckas med det andra. Mot den bakgrunden ligger huvudfokus även för detta kapitlet på bemötandet av brukare/klienter, men mycket av det som tas upp är likväl relevant inom kollegiet.

Lika eller likvärdigt?

Att likställa ett jämställt och likvärdigt bemötande med att behandla alla lika blir inte alltid så bra. Anledningen är att människor är olika i form av exempelvis vilka förutsättningar, behov och önskemål de har. Att göra lika för alla riskerar då att vårt bemötande anpassas för vissas förutsättningar, behov och önskemål på bekostnad av andras. Därför kan det vara bättre att sträva efter ett likvärdigt bemötande. Det innebär mer fokus på utfallet eller konsekvenserna av vårt bemötande och att förutsättningarna som skapas ska vara likvärdiga. Ibland kan det innebära att göra lika och ibland olika, för att exempelvis kompensera för ojämställdhet och ojämlikhet som finns idag.



Illustrationens två första bilder visar skillnaden mellan att behandla alla lika och att behandla alla likvärdigt. Till vänster syns tre personer som vill se en föreställning bakom ett staket. Alla har fått en låda att stå på, men på grund av att de är olika långa ser fortfarande den kortaste inte över staketet. I mitten syns samma situation och samma personer, men denna gång har lådorna omfördelats så att den längsta personen inte längre har någon låda och den kortaste istället har två lådor. Konsekvensen i denna bild blir att alla tre personer nu ser över staketet. I den sista bilden har hela staketet/hindret byggts bort och på så sätt har ännu bättre förutsättningar för alla att se föreställningen – oavsett vilka de är – skapats.

Att agera likvärdigt snarare än lika kan på så sätt bli aktuellt när vi identifierar en omotiverad skillnad¹ kopplat till kön och exempelvis hur vi når ut med vår verksamhet. Om vi exempelvis identifierar att fler kvinnor än män tar del av ett stöd vi ansvarar för – och i vår analys av skillnaden inte kan identifiera någon rimlig förklaring till att skillnaden bör finnas – kan vi behöva rikta oss särskilt till män för att framgångsrikt nå och inkludera dem som har behov av oss. Då förbättrar vi kvaliteten i vår verksamhet och minskar en ojämställdhet på samma gång. Om vi istället i vår analys identifierar en rimlig förklaring till den snedfördelade könsuppdelade statistiken för vårt stöd, till exempel att kvinnor är överrepresenterade i målgruppen som är i behov av stöd också, kan vår slutsats istället bli att våra siffror är i linje med hur stödbehovet faktiskt ser ut och att skillnaden är motiverad.

I situationer där samtliga resurser redan nyttjas, det vill säga att vi inte kan öka antalet klienter/brukare genom att exempelvis tilldela fler stöd, vårdplatser eller liknande behöver vi ha tydliga riktlinjer för hur vi ska prioritera. Och att föreställningar kring kön eller andra identitets- eller bakgrundsfaktorer, som inte är av betydelse för behov eller liknande, inte heller ska påverka utfallet.

Not. 1 Syftet med begreppen omotiverad och motiverad skillnad är att särskilja mellan de skillnader som (av olika skäl) kan motiveras respektive de som framstår som omotiverade – och som därmed tyder på att ojämställda och ojämlika villkor föreligger.

Case: Lika eller likvärdigt?

På ett arbetsgruppsmöte lyfter en kollega att hen tagit del av forskning som visar på att pojkars vårdnadshavare med utländsk bakgrund i lägre utsträckning än flickors vårdnadshavare samtycker till insatser från socialtjänsten. Orsakerna tros vara brist på tillit till socialtjänsten och att det är pojkar ärendet berör. Ett intressant samtal uppstår kopplat till vad likvärdigt bemötande är. Några kollegor trycker på att de bör satsa på att kvalitetssäkra sitt bemötande av vårdnadshavare för att säkra att de gör lika för flickor, pojkar och barn med annan könsidentitet. Andra kollegor menar att det snarare handlar om att det finns ojämställdhet och könsnormer som spelar in här och att de behöver agera olika med vårdnadshavare för att överkomma detta så att utfallet blir att fler vårdnadshavare till pojkbarn samtycker till insatser.

- Vad tänker du om skillnaden som lyfts för pojkar och flickor samt de olika tankarna om hur skillnaden ska hanteras?
- Hur kan situationen kopplas till den text och illustration om att bemöta lika eller likvärdigt som du tagit del av ovan?
- Vilka risker och möjligheter ser du med de olika sätten att agera på?

Lika kan alltså inte alltid likställas med likvärdigt. Däremot kan insatser som görs för att främja likvärdigt bemötande för en grupp, ofta öka likvärdigheten även för andra grupper. Att exempelvis tydliggöra information genom bild eller film har en positiv inverkan för personer med olika kognitiva funktionsnedsättningar, men blir också ett stöd för personer som inte har svenska som förstaspråk. Dessutom kan det vara bra för långt fler än så på grund av att människor överlag har olika lärostilar och behov.

Arbetsfråga:

- › Vad tänker du/ni om skillnaden på lika och likvärdigt?
- › Har du egna erfarenheter av att ha gjort lika eller likvärdigt i en särskild situation? Hur blev det?

Inget illa menat?

Bemötande är komplext eftersom upplevelsen av en situation kan skilja sig mellan sändaren och mottagaren.

I praktiken innebär detta att goda intentioner inte räcker för att garantera ett gott och likvärdigt bemötande, utan att det är mottagarens upplevelse som är avgörande. Detta innebär att sändare behöver vara beredda på att deras bemötande kan landa fel hos mottagaren eller vara problematiskt ur ett jämställdhets- eller jämlikhetsperspektiv, trots att inget illa menades. Exempelvis kan något som sägs med en intention av att vilja visa intresse eller stilla en nyfikenhet ändå skapa en känsla av obehag hos mottagaren, göra att den känner sig utsatt eller begränsad i sin egenmakt. På så sätt kan ojämställdhet eller diskriminering ske oavsiktligt trots goda intentioner.

Figur 1: Bemötande är komplext



Case: Inget illa menat?

En socialarbetare möter en klient/brukare med ett utseende och namn som hen tycker klingar utomeuropeiskt. Socialarbetaren ger brukaren/klienten en komplimang för hur bra svenska hen pratar. Brukaren/klienten blir märkbart irriterad av kommentaren och svarar att hen är född i Sverige. Socialarbetaren ber om ursäkt och säger att det inte var illa menat. Inom sig känner sig socialarbetaren lite stött och feltolkad.

- Vad tänker du händer i situationen som beskrivs?
- Vad tror du är brukaren/klientens respektive socialarbetarens upplevelse i situationen?
- Vad tror du kan ligga bakom dessa skilda upplevelser?
- Hur kan vi agera för att undvika att hamna i dessa situationer?

Kunskap om likvärdigt bemötande kan minska risken att säga eller göra saker som är problematiska, men kommer aldrig att ta bort den helt. Därför är det viktigt att själv träna på att upptäcka risker för ojämställdhet, ojämlikhet och diskriminering i bemötandet och samtidigt vara öppen för återkoppling från brukare/klienter, kollegor eller andra. Om någon uttrycker att den upplevt sig felbehandlad, är det viktigt att ta det på allvar och inte gå i försvar eller hamna i positionen "det är så svårt att veta vad man får säga och inte idag". I vissa fall kanske återkopplingen upplevs sakna grund och i andra inte, men den kan oavsett leda till reflektion, utveckling och lärande så länge det finns en öppenhet för att ta emot den.

Arbetsfrågor

- › Har du fått återkoppling från brukare/klienter, kollegor eller andra på något du sagt eller gjort som upplevts problematiskt?
- › Hur tog du emot det?
- › Fanns något du kunde lära från den erfarenheten?
- › Vad tänker du när du ser tillbaka på händelsen idag?

En (mänsklig) rätt att slippa diskriminering

Diskriminering är förbjudet inom socialtjänstens verksamhet och dessutom en central del av människorättsskyddet och finns i alla konventioner om mänskliga rättigheter. I den svenska lagstiftningen omfattar förbudet sju diskrimineringsgrunder, vilka är områden där människor har ett rättsligt skydd mot att diskrimineras. Ett likvärdigt bemötande som främjar jämställdhet och jämlikhet innebär att ha kunskap om diskrimineringsgrunderna och vara uppmärksam på att inte diskriminera någon vare sig avsiktligt eller oavsiktligt. De sju diskrimineringsgrunderna utgörs av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. I kapitel 3 i metodstödet finns definitioner av samtliga diskrimineringsgrunder samt medföljande exempel på hur likvärdigt bemötande inom socialtjänsten kan relateras till respektive diskrimineringsgrund.

Kortfattat innebär diskriminering enligt lag att det är förbjudet att missgynna personer kopplat till någon av diskrimineringsgrunderna. Missgynnandet kan exempelvis bestå av att någon behandlas orättvist jämfört med andra eller utsätts för trakasserier och det har koppling till någon diskrimineringsgrund. I diskrimineringsärenden är det inte avsikten som bedöms utan det är konsekvenserna, det vill säga om handlingen bedöms ha lett till ett missgynnande eller inte och om detta kan ha samband med en eller flera diskrimineringsgrunder.

Diskriminering kan ske i flera former men två vanligt förekommande är direkt och indirekt diskriminering. Direkt diskriminering innebär att någon behandlas sämre än andra i en jämförbar situation. Till exempel att någon nekas en insats från socialtjänsten som andra i en jämförbar situation får och att detta kan kopplas till någon av diskrimineringsgrunderna. Indirekt diskriminering är en regel eller ett förfarande som verkar neutralt men som i praktiken missgynnar någon och det finns en koppling till diskrimineringsgrunderna. Ytterligare en form av diskriminering som är vanligt förekommande är bristande tillgänglighet. Bristande tillgänglighet är när en person med funktionsnedsättning missgynnas genom att en verksamhet inte genomför skäligen tillgänglighetsåtgärder för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan funktionsnedsättning.

I diskrimineringskyddet finns flera undantag som kan vara relevanta för socialtjänstens verksamhet. Ett sådant undantag är exempelvis möjligheten att erbjuda särskilda skyddade boenden för våldsdrabbade kvinnor. Att då neka män tillträde är ett missgynnande kopplat till kön och skulle därför kunna ses som diskriminering. Diskrimineringsombudsmannen, som har tillsyn över diskrimineringslagen, har dock gjort tolkningen att det är ett motiverat undantag och att det inte bör anses vara diskriminering. Det handlar om att man dels behöver göra en bedömning om huruvida det finns ett berättigat syfte med åtgärden. Detta syfte ska vara värt att skydda i sig och vara tillräckligt viktigt för att motivera att det ges företräde framför principen om icke-diskriminering. I detta fall syftet att ge kvinnor ett tryggt och skyddat boende. Dels behöver man avgöra om åtgärden som sätts in för att uppnå syftet är lämplig och nödvändig. Om det exempelvis finns andra sätt att uppnå samma syfte kan det bedömas vara otillåten diskriminering.

Arbetsfrågor

- › Vilka risker för diskriminering, ojämställdhet eller ojämlikhet i verksamheten kan ni se kopplat till diskrimineringsgrunderna?
- › Vilka diskrimineringsgrunder har ni i arbetsgruppen mer respektive mindre kunskap kring?
- › Kan ni se ytterligare risker om ni testar att kombinera fler diskrimineringsgrunder tillsammans (till exempel kön och ålder eller funktionsnedsättning och etnisk tillhörighet)?

De nationella minoriteterna

Utöver likvärdigt bemötande fritt från diskriminering kopplat till diskrimineringsgrunderna ska de rättigheter som följer med de fem nationella minoriteterna tillgodoses i socialtjänstens arbete. De fem nationella minoriteterna är:

- › judar
- › romer
- › samer (som också är ett urfolk)
- › sverigefinnar
- › tornedalingar.

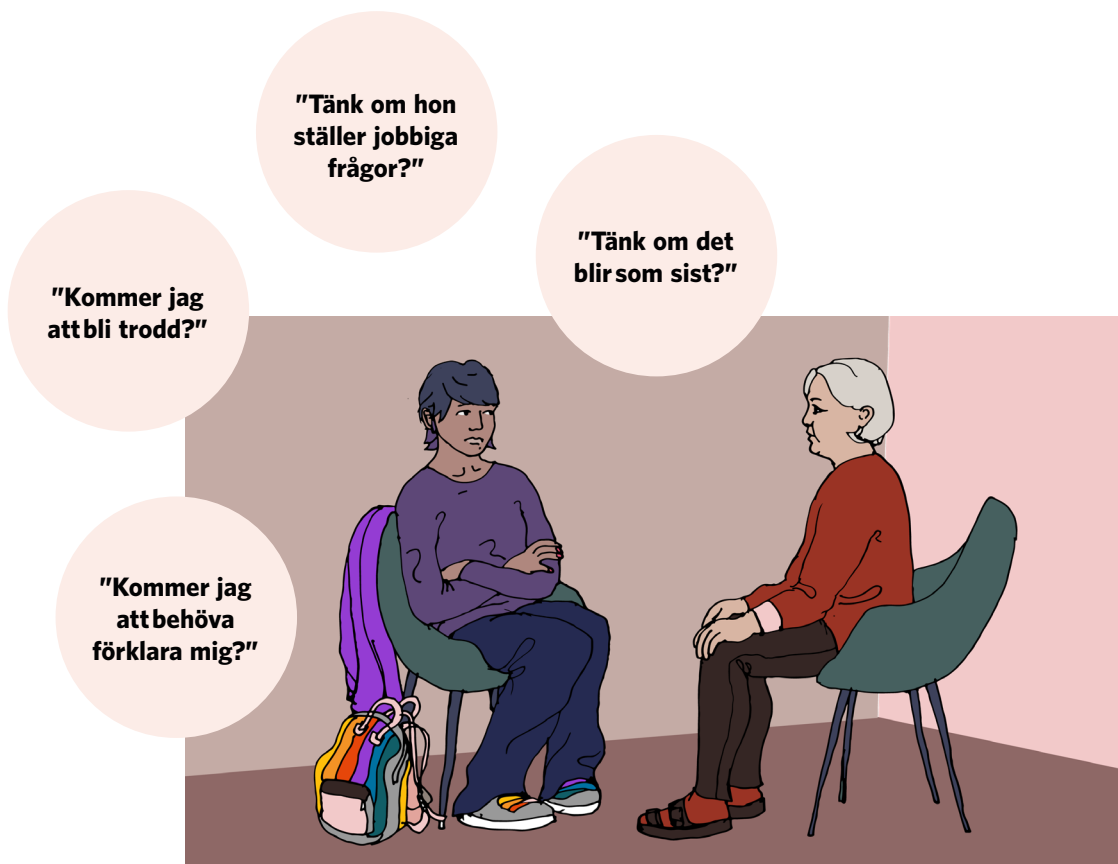
Kortfattat innebär rättigheter kopplat till de nationella minoriteterna att offentlig verksamhet, såsom socialtjänsten, har en skyldighet att ta särskild hänsyn till rättigheter för de nationella minoriteterna. Bland annat innebär detta att hålla strukturerade samråd med nationella minoriteter för att ge de nationella minoriteterna inflytande över beslut som påverkar dem samt garantera rätten till information och användning av det egna språket i kontakter med myndigheter. Generellt finns låg kunskap om deras rättigheter men även låg kännedom om skillnader kring kvinnor, män, flickor, pojkar och personer med annan könsidentitet relaterade till minoritetsgrupperna. Så ett första steg för många är att skaffa mer kunskap inom området. För att lära sig mer om de fem nationella minoriteterna och vad uppdraget relaterat till dem innebär för socialtjänsten, finns bland annat Socialstyrelsens rapport 2019-5-9 “Behovet av kunskap om den stärkta minoritetslagen”² samt kunskapssidan [minoritet.se](https://www.socialstyrelsen.se/minoritetslagen). På samma sätt som vi behöver vara noggranna med att inte glömma bort minoritetsperspektivet när vi pratar om jämställdhet, behöver vi därför vara noggranna även åt andra hållet, det vill säga inte glömma jämställdhet i våra insatser för att säkra rättigheter kopplat till de nationella minoriteterna. Ett sätt att påminna sig om detta är att tänka – alltid kön, aldrig bara kön. I detta arbete handlar det exempelvis om att se till att vi i våra samråd med de nationella minoriteterna når och inkluderar kvinnor, män, flickor, pojkar och personer med annan könsidentitet i såväl agenda som under och efter själva mötena.

Not. 2 Socialstyrelsens rapport 2019-5-9: [Behovet av kunskap om den stärkta minoritetslagen](https://www.socialstyrelsen.se/minoritetslagen).

Ständiga droppar får bägaren att rinna över

Kvinnor och män är stora grupper som i sig rymmer många olika grupper av flickor och pojkar, kvinnor och män som i sin tur kan vara utsatta för olika former av diskriminering. Detsamma gäller för personer med annan könsidentitet.

Att som del av en minoritetsgrupp vara utsatt, eller behöva vara på sin vakt och beredd på att bli utsatt eller ifrågasatt, kan leda till en psykosocial stress. Den stressen kallar forskare minoritetsstress och för den som drabbas lägger den sig som ett extra lager ovanpå all annan stress som alla kan uppleva. Ofta kan vardagliga, mer eller mindre subtila negativa händelser, bidra till minoritetsstress. Dessa brukar kallas mikroaggressioner. Det kan handla om blickar, frågor och kommentarer som speglar föreställningar, okunskap och stereotyper. Mikroaggressioner är ofta omedvetna handlingar och kan vara svåra att sätta fingret på för den som drabbas. Det handlar om händelser som var för sig kanske kan uppfattas som ganska ofarliga – åtminstone för den som inte själv drabbas. Men mikroaggressioner som upprepas regelbundet bildar ett nät av negativa upplevelser som kan bli oerhört påfrestande över tid för den som drabbas.



Case: Mikroaggressioner

Du är i kontakt med en familj där personer i omgivningen har lyft oro för att det förekommer våld. Familjen har bott tre år i Sverige och kommer ursprungligen från Afghanistan. Du har nu ett enskilt samtal med mamman i familjen och upplever att hon redan från start har en negativ attityd mot dig och verkar minst sagt reserverad. Genom frågor försöker du bryta igenom försvaret och nå fram till henne. När du ställer vissa frågor om exempelvis familjens religiösa praktik blir det dock direkt tvärstopp och när du kommer in på frågor om kontroll/hot/våld blir hon mycket upprörd och kallar dig rasist.

- Vad är din uppfattning om vad som händer i situationen?
 - Vad tror du mammans agerande och reaktioner kan bero på?
 - Har du tankar kring hur socialarbetaren kan agera för att antingen 1. undvika att hamna i situationen eller 2. hantera situationen när den uppstår?
 - Hur kan föreställningar kopplat till kön, religion och etnicitet vara viktiga att reflektera kring i vårt arbete med våld?
-



Minoritetsstress och mikroaggressioner kan också handla om att flera makordningar samverkar och förstärker stressen, till exempel kön, ålder, socioekonomi och ursprung. När minoritetsstress sätts i relation till socialtjänsten behövs en medvetenhet kring hur rollen som socialarbetare innebär en maktposition gentemot brukare/klienter och hur detta ökar risken för mikroaggressioner och dess negativa effekter. Kopplat till mikroaggressioner och minoritetsstress finns alltid en maktobalans inbyggd, när denna förstärks genom maktförhållandet mellan det offentliga och den enskilda blir det en extra stark effekt. En medvetenhet kring detta maktförhållande är en förutsättning för att kunna adressera och förebygga dessa problem på ett konstruktivt sätt och kan införskaffas exempelvis genom att reflektera över frågorna relaterade till caset ovan.

Exempel på mikroaggressioner

"Var kommer du ifrån egentligen?"

"Var inte så känslig!"

"Vem är mannen respektive kvinnan i ert förhållande? "

"Vad duktig du är (trots din funktionsnedsättning)!"

"Lilla gumman..."

"Det var ju bara ett skämt!"

"Måste hen vara så öppen med sin tro, kan hen inte vara lite mer smidig."

"Har du mens eller?"

För den som ofta utsätts för mikroaggressioner och därför har minoritetsstress är det vanligt att utveckla olika strategier för att hantera detta. En kan vara att försöka skära bort de delar av den egna identiteten som gör att en sticker ut i hopp om att slippa mikroaggressionerna. Detta kan göra att en tappar delar av sin identitet eller inte har möjlighet att vara hela sig själv. En annan kan vara att själv börja tro på det negativa som sägs/tänks om den grupp man tillhör vilket kan skapa en negativ och självdestruktiv spiral. En tredje strategi kan vara att befinna sig i ständig vaksamhet, alltid beredd på att drabbas och då redo att försvara sig. Den sistnämnda strategin kan skapa hinder och friktioner i bemötandesituationen inom socialtjänsten då klienten/brukaren kan ha tidigare negativa erfarenheter av bemötande från offentligt anställda och redan från start vara inställd på ett dåligt

bemötande. Detta kan göra att personen verkar otrevlig när det i själva verket handlar om ett (själv)försvar. Här är det viktigt för oss som jobbar i socialtjänsten att vara uppmärksamma på vad dessa situationer kan skapa för reaktioner i oss. Blir vi irriterade på det vi uppfattar som ett ovänligt bemötande? Nyfikna på att förstå vad som händer inuti personen? Rädsla att göra eller säga fel? Eller kanske en blandning av flera saker. Om vi lyckas behålla lugnet och kvarstå i reflektion i dessa lägen kan vi ofta överkomma den initiala friktionen. Det kan vara utmanande men om vi lyckas kan vi istället bygga en god och trygg kontakt där det tidigare funnits misstro. Här kan det vara nyttigt att koppla samman kunskap om minoritetsstress med det tidigare avsnittet och lika eller likvärdigt. För någon som är norm inom ett område – och därför sällan råkar ut för ojämlikhet kopplat till det – kan att få en enstaka klumpig kommentar eller fråga gå att skratta bort. Men för den som ständigt drabbas kan det kännas värre och personen kanske hela tiden går och är redo för att bli dåligt bemött. I dessa möten kan vi som socialarbetare behöva tänka likvärdigt och kompensera för det. Följande exempel tydliggör detta. Grundprincipen är att vi alltid ska använda rätt pronomen (hon/han/hen) i mötet med en brukare/klient. För att bevara tillit och förtroende kommer dock detta troligtvis att vara än viktigare i de fall vår klient/brukare är transperson och därmed med stor sannolikhet har tidigare erfarenhet av att bli dåligt bemött genom att fel pronomen använts med mera.

Förstår vi minoritetsstress och mikroaggressioner kan vi även bli bättre på att ta emot och hantera om någon blir upprörd eller arg av en till synes ofarlig kommentar/fråga. Då kan vi bättre förstå att det kanske är tusende gången som personen får höra samma sak och att nu var det den berömda droppen som fick bägaren att rinna över. Genom att öka vår kunskap om mikroaggressioner, minoritetsstress och diskrimineringsgrunderna samt bli mer inkluderande i våra ordval och bemötande kan vi bidra till att minska personers minoritetsstress och istället öka antalet positiva erfarenheter.

Arbetsfrågor

- › På vilka sätt tänker du att kunskap om mikroaggressioner och minoritetsstress är relevant för er i ert arbete inom socialtjänsten?
- › Har du egna erfarenheter antingen som drabbad eller i mötet med någon som drabbas?
- › Vilka lärdomar för hur vi bemöter brukar/klienter/anhöriga/närstående tar du med dig?

Vad bär du med dig?

Likväl som normer³ i samhället har betydelse kommer våra föreställningar och vår syn på oss själva att påverka hur vi ser på världen och andra människor. På vissa sätt går det att likna detta fenomen med att vi alla människor går runt med våra respektive ryggsäckar som är fyllda med våra tidigare erfarenheter, normer, föreställningar, utgångspunkter och perspektiv. Dessa fyllda ryggsäckar påverkar hur vi betraktar världen och varandra, som exempelvis vad vi förväntar oss och tar för givet av människor vi möter. Illustrationen på nästa sida visar på ett sådant möte, där personerna som möts har med sig förutfattade meningar. I detta fall utmanas fördomarna genom att de inte stämmer. Viktigt att komma ihåg är dock att en fördom mycket väl kan stämma in på en person eller situation, men en fördom är alltid per definition ett antagande grundat på bristfällig information. Annars är det fakta snarare än en fördom.

Normer som grogrund för ojämställdhet och ojämlikhet

Normer är oskrivna regler eller förväntningar som kan vara begränsande både för de som inkluderas och de som är utanför. De skapar hierarkier som kan leda till risk för diskriminering.

Normer kopplade till kön, såsom maskulinitets- och femininitetsnormer, handlar om förväntningar på hur män och kvinnor, flickor och pojkar ska vara, samt hur kvinnor och män, flickor och pojkar ses som varandras motsatser. Kunskap om normer skapar en bra grund för ett likvärdigt bemötande.

Arbetsfrågor

- › Hur ser normer kopplat till kön ut inom det område där du arbetar?
- › Finns normer på samhällsnivå kring exempelvis hur män eller kvinnor förväntas vara, leva sina liv eller fungera som kan påverka hur ni lyckas nå och inkludera alla de ni ska finnas till för?
- › Vilka risker för ojämställdhet och ojämlikhet kopplat till olika grupper av kvinnor, män, flickor, pojkar och personer med annan könsidentitet kan du se utifrån det?

Not. 3 Se faktaruta för en förklaring av begreppet normer.



Att vi har dessa ryggsäckar i sig är svårt att ta bort eller göra så mycket åt. Det vi kan göra är däremot att bli medvetna om vad vi bär med oss för att bättre kunna ge ett likvärdigt bemötande i vår profession.

Övning: Teflontestet

Ett sätt att träna på att fundera kring oss själva och hur våra normer och föreställningar kan påverka hur vi ser på omvärlden är att göra övningar för ökad självreflektion. En sådan övning kallas teflontestet och finns i flera olika varianter. Övningen handlar om att reflektera kring vilka områden och normer som vi upplever friktion kring och inte utifrån vilka vi är, hur vi fungerar och hur vi lever våra liv. Friktioner kan i det här fallet vara allt från obehag, ovälkommet stirrande eller nyfikna kommentarer till hot, diskriminering och våld. Ordet teflon används för att ge en bild av ett område som genom en persons förutsättningar gör att inget bränner vid eller klibbar fast – områden där man har liten eller ingen friktion mot normer i samhället, där man passerar inom normerna. Där det finns friktioner finns istället sannolikt mer egenupplevd kunskap om hur ojämställdhet och ojämlikhet kan ta sig till uttryck och därmed också förståelse för viktiga perspektiv att ta hänsyn till. Att identifiera sina teflonzoner respektive områden av friktioner ger oss därmed viktiga insikter om oss själva och vilka normer och föreställningar vi bär med oss.

Övningen går till så att du utifrån tabellen kryssar i hur ofta du upplever friktioner utifrån respektive normområde utifrån svarsalternativen ofta, ibland eller sällan. Dina svar är inget du behöver dela med dig av till kollegor utan övningen görs enskilt för ens egen skull. När du fyllt i tabellen (på andra sidan) ta en stund att reflektera kring sitt resultat.

- Fick du många eller få kryss i kolumnen "sällan"?
- Vad tänker du att det betyder för dina erfarenheter och det du tar med dig in i mötet med andra människor?
- Vilka områden kan du behöva anstränga dig extra inom för att upptäcka ojämställdhet och ojämlikhet?

Jag upplever friktion kopplat till...	Ofta	Ibland	Sällan
Mitt kön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min etnicitet/hudfärg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min sexualitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min religion eller tro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min ålder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min funktionsförmåga (fysisk, psykisk eller kognitiv)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kryssa i hur ofta du upplever friktion.

Inom områden där vi själva tillhör majoriteten eller normen – det vill säga inom våra teflonområden – kan det vara lätt att hamna i tankefällor, som att generalisera kring grupper som bryter mot normen eller att anta att nya människor vi möter finns inom normen ”till motsatsen bevisas”. När vi möter människor som bryter mot våra förväntningar genom att exempelvis leva sina liv på andra sätt än det vi är vana vid är det lätt att hamna i dömande eller till och med negativa värderingar. Ibland används till och med beskrivande ord som att något är “onormalt” – vilket för många av oss är ett väldigt negativt laddat begrepp.

Även inom kollegiet är kännedom om sina egna teflonområden nyttigt. Dels för att jag kan missa perspektiv som kollegor till mig sitter på, dels för att om vi inom kollegiet har samma teflonområden kan effekterna förstärkas ytterligare. Då har vi på gruppnivå brist på vissa kunskaper och erfarenheter och i värsta fall är det ingen hos oss som ens märker det. Ni kan i er arbetsgrupp försöka hitta så många likheter som möjligt mellan er för att upptäcka era gemensamma teflonområden eller givna normer. Ett annat sätt att motverka detta kan vara att vi på vissa möten kan dela ut exempelvis olika diskrimineringsgrunderna, till oss i gruppen där vi får i uppdrag att särskilt bevaka den grund som vi blir tilldelade.

Genom övningar likt teflontestet kan en ökad ödmjukhet skapas inför att människor kan uppleva situationer och kontexter olika beroende på bland annat normposition. Den som tillhör normen inom ett område – och därmed upplever lite eller inget skav – slipper ofta tänka på den delen av sin identitet eller relaterade frågor. Om vi tar funktionsförmåga som exempel, den som inte har någon funktionsnedsättning har kanske inte reflekterat särskilt mycket över detta medan den som har funktionsnedsättning med allra största sannolikhet har det. Personer utan funktionsnedsättning har inte behövt tänka på att anmäla tillgänglighetsbehov i förväg eller kontakta verksamheter i förväg för att kontrollera att den kan ta sig in och kommunicera med personalen innan ett besök. Att slippa den typen av hantering är ett stort privilegium som personer som tillhör normen har.

En rekommendation för att utvecklas inom likvärdigt bemötande är att förflytta sig från det ovana eller normbrytande ses som något "onormalt" till att istället tänka "aha, intressant, detta är jag ovan vid!". Det kommer leda till att ansvaret flyttas till den som bemöter och skapar på så sätt andra förutsättningar för mötet mellan personerna.

Arbetsfrågor

Jämför ord som "onormalt", "ovanligt", "unikt" och att "vara ovan".

- › Vilka betydelser och värderingar är dessa olika begrepp laddade med för dig?
- › Vad gör det att skifta språkbruk och ordval så här?

"Vad får man egentligen säga?"

Språk och ord kan upprätthålla normer som finns i samhället och påverkar oss människor på många sätt. Ord ger uttryck för underliggande värderingar som kan leda till risker som exkludering och påminnelser om vilka som anses höra till och inte. Ord kan ha kopplingar till kön och exempelvis förstärka könsnormer. Det innebär att vi exempelvis associerar vissa ord mer med kvinnor eller med män medan andra ord kan vara könsneutrala. Detta förändras över tid och det är inte alla som tycker samma sak angående ett ord. Många ord som ska vara könsneutrala har ifrågasatts. Exempelvis har uttrycket "Man of the match" länge setts som ett neutralt uttryck som använts inom många sportsammanhang för att utse matchens bästa spelare oavsett kön. Uttrycket ifrågasattes och många menade att det lika gärna kunde heta "Woman of the match". Idag används ofta det mer neutrala uttrycket "Player of the match" som sett till det språkliga kan innefatta människor av alla kön. Andra exempel på ord som befäster normer kopplat till kön från arbetslivet är exempelvis tjänst**man**, flygvärd**inna**, bem**anna**, barnmors**ka** och **farfars**-intervju (begrepp i rekryteringsprocesser för när en kandidat ska ha intervju med chefens chef).

Nedan har vi listat några andra exempel på ord och uttryck som kan befästa normer eller exkludera och förslag på vad vi istället kan säga:

- › Ta en bensträckare (förutsätter en viss funktionsförmåga) → ta en paus.
- › Medborgare (oftast menar vi fler än så) → invånare.
- › Hudfärgade plåster (trots att de plåster som åsyftas oftast är mest lika vissa människors hudfärg och inte andras) → beige om det är den färgen vi menar alternativt att prata om hudfärger i plural.

Arbetsfrågor

- › Finns ord inom er verksamhet i socialtjänsten som befäster normer kopplat till kön?
- › Finns begrepp eller uttryck som kan befästa normer eller vara problematiska utifrån någon annan diskrimineringsgrund?
- › Utgå från de ord och uttryck ni identifierar och försök komma på alternativ som är mer jämställda och jämlika.

Ibland kan människor uttrycka en förvirring eller till och med frustration kring vilka begrepp och etiketter som är okej eller inte okej att använda om människor och grupper. Pamela Oliver, professor i sociologi och verksam i USA, förklarar detta⁴ med att ord och begrepp ständigt är under utveckling och att alla människor inom en grupp inte är överens om önskad terminologi. Att däremot försöka förstå varför orden ändras, gör det enklare att hänga med i förändringarna och konflikterna. Att det inte finns ett uttalat facit på vad som är rätt ord att använda, gör det svårt att alltid landa rätt och kan skapa frustration. Denna svårighet sätter extra krav på att vara lyhörd och respektera någons uttryckta önskemål eller feedback. Även en ödmjukhet inför att vad det i slutändan handlar om är människors identiteter och ofta historiskt rotat förtryck, till detta finns sällan enkla lösningar.

Ett område där det i Sverige länge funnits en begreppsosäkerhet är kring hudfärg. Den begreppsosäkerheten har gjort att det har varit svårt att arbeta med frågor om ojämlikhet kopplat till hudfärg eller för den som drabbas av ojämlikhet att lyfta problem. Ord spelar roll och att ha ett språk för att prata om ett ämne nödvändigt.

”Det är jobbigt att vara rädd för att säga något rasistiskt, men det är värre att bli utsatt för rasism. Dessa fenomen är inte direkt jämförbara, även om de är olika sidor av samma mynt. Trots att den här boken är skriven till dig som ”lider” av teoretisk ångest är det viktigt att komma ihåg att det är ett lyxproblem i jämförelse med att utsättas för rasism. Att vara orolig över om man får säga svart eller inte bleknar i jämförelse med oron över att inte få ett jobb på grund av stereotypa idéer om ens hudfärg.”

– *Får man säga svart? – Från teoretisk ångest till terminologisk trygghet*,
Barakat Ghebrehawariat

Not. 4 “There is no way to learn the “right” words once and for all, pass the quiz, and be PC (politically correct) forever. The names and their meanings are constantly evolving and changing and in any given period are generally contested. That is, the people in the group disagree about what names they prefer. Although White people often express frustration with the complexity (“just tell me what name you people want to use and I’ll use it”), it is important to understand that the complexity is not to confuse or annoy White people, but because what is at stake is core identities and political stance with respect to hierarchy and oppression. Once you understand why the names keep changing, it is easier to follow the changes and conflicts.”, Pamela Oliver.

Inom jämlikhetsområdet är etnicitet och hudfärg oftast något att vara noga med vad vi menar. Är det nationalitet vi menar? Hur länge någon har bott i Sverige? Handlar det om hudfärg? Etnicitet? Språkbakgrund, brytning eller nivå av språkkunskaper? Något annat? Det är ett brett område så är vi inte noga med vad vi menar är risken att vi blandar ihop saker och gör generaliserande antaganden om såväl brukare/klienter som om våra kollegor. Vårt bemötande riskerar på så sätt att träffa fel eller bli ojämlikt. Vissa av oss kollegor har kanske till exempel aldrig varit med om situationen att möta någon för första gången och hen börjar prata engelska med dig. Inte på grund av att hen inte pratar svenska utan för att hen utifrån ditt utseende tolkat dig som icke-svensktalande. För andra av oss händer detta ofta. Intentionen bakom att inleda på engelska kan vara god men vad blir konsekvenserna? Ett likvärdigt bemötande kan istället handla om att alltid inleda på svenska oavsett någons utseende och namn för att därefter vara snabb och hjälpsam med att byta till engelska om någon meddelar att hen föredrar det. Här är det också av stor betydelse att den som själv inte har erfarenhet av att drabbas av ojämlikhet och generaliseringar kopplat till etnicitet och hudfärg tränar sig på att lyssna in andra personers – som har den erfarenheten – perspektiv och upplevelser.

Arbetsfrågor

- › Vilka tankar väcker texten om begreppsosäkerhet?
- › Känns något av det igen från arbetet i socialtjänsten?
- › Finns det fler diskrimineringsgrunder där det förekommer begreppsosäkerhet?
- › Hur kan vi komma vidare inom områden där det finns begreppsosäkerhet?

När det blir fel

Oavsett kunskap och goda intentioner kommer de flesta av oss hamna i lägen där någon känt sig utsatt av något vi sagt eller gjort. Det kan vara svårt att få sådan återkoppling och det är lätt att hamna i olika fallgropar. Om vi utgår från ett fiktivt exempel där du i mötet med en klient/brukare som är kvinna och förälder ställer en fråga som utgår från att hon har burit och fött sitt barn. Brukaren/klienten korrigerar dig och säger att det var hennes fru som bar barnet och att det är tröttsamt att alltid behöva rätta och utbilda folk när hon är där för stöd i ett helt annat ärende. När någon får en sådan återkoppling är det vanligt att personen reagerar på något av följande sätt:

- Förminska (“Äh kom igen, gör ingen stor grej av det”).
- Förklara (“Jag menade ju inget illa. Det är ju ändå vanligast med heterosexualitet.”).
- Göra sig själv till offret (“Nu känner jag mig dum och mår dåligt av det här”).

I detta läge är det viktigt att tänka på att det här inte handlar om dig eller om dina eventuella känslor av skuld, utan det handlar om vilken effekt det du sa hade på någon annan. Då kan det vara bättre att till exempel be om ursäkt, förklara att du missade att tänka på den möjligheten samt tacka för att personen upplyste dig om det. Gärna också bekräfta att du kommer att försöka tänka på det i framtiden, även i mötet med andra.

Det är mänskligt att tycka att det är jobbigt att få den här typen av återkoppling och då fastna i någon eller båda av dessa tankar: “Det var ju inte meningen” och “Nu mår jag ju riktigt dåligt över detta”. Då är det viktigt att påminna sig om:

- Det handlar inte om dig.
- Det handlar inte om din avsikt.
- Det handlar inte om dina skuld-känslor.

Istället handlar det om vad som blev utfallet av situationen och den viktiga träningen i att identifiera det och att öva sig på att ta hand om och ta ansvar för det.

Genuslinsen ett verktyg för likvärdigt bemötande

Genom metodstödet titel *Med öppna ögon* vill vi belysa hur vi inom socialtjänsten behöver titta på det vi gör med nyfikenhet och ur flera perspektiv för att säkra jämställdhet och jämlikhet. Inte minst handlar det om att reflektera kring vårt bemötande av våra målgrupper såväl som varandra inom kollegiet. Nedan kommer ett konkret verktyg *Genuslinsen - Med öppna ögon* på mitt bemötande att presenteras. Genuslinsen innehåller en sammanställning av sex användbara tillvägagångssätt, så kallade ”genuslinsor”, för att säkra ett likvärdigt bemötande i vardagen.

Figur 2: Genuslinsen – Med öppna ögon på mitt bemötande



Självreflektion som individ och verksamhet

Självreflektion som individ och verksamhet är den allra mest centrala byggstenen i att säkra kvalitet i form av likvärdigt bemötande. Utan att vända blicken inåt och våga syna både det vi gör bra och det som kan förbättras är det svårt – för att inte säga omöjligt – att utvecklas.⁵ Detta för att ojämställdhet och ojämlikhet allra oftast är ett utfall av omedvetenhet snarare än onda intentioner. Därför räcker det inte med att “bara vilja väl”. Vi behöver granska oss själva och varandra för att upptäcka det som sker för att “vi alltid gjort så” eller som är ett resultat av våra ryggsäckar av föreställningar och normer. På gruppnivå handlar det även om att utveckla en kultur där det finns möjlighet att lyfta feedback och spaningar från ett sådant nyfiket självgranskande för ett gemensamt lärande och utveckling framåt.

Alla i rummet

Alla i rummet är en användbar utgångspunkt för likvärdigt bemötande. I korthet innebär det att alltid föreställa sig att alla personer och grupper finns representerade, till exempel alla kön, etniciteter, funktionsförmågor, sexualiteter, åldrar och religioner, oavsett hur det ser ut eller vad man känner till om andra. Genom att tänka så blir vi ofta automatiskt bättre på att prata, tänka och planera mer inkluderande. När vi inte tänker så hamnar vi lätt i tankar om “vi” och “dem”, många gånger med konsekvensen att “de andra” i tanken hamnar utanför sammanhanget och kan pratas om på ett förenklat, generaliserande eller till och med negativt sätt. Förhållningssättet “alla i rummet” kan vara extra nyttigt i exempelvis ärendegenomgångar för att säkra att ni i arbetsgruppen inte hamnar i en jargong om vissa grupper som antas inte finnas representerade.

En risk när vi utgår från att alla är som oss själva, är att det kan bli obekvämt för en del. Istället kan vi uttrycka oss i termer av “de av oss som...” för att slippa definiera andra och hamna i tankar av “vi” och “dem”. Till exempel att prata om “de av oss som arbetat länge inom socialtjänsten har sannolikt hört talas om...” eller “de av oss med erfarenhet av missbruk...”.

Not. 5 Detta kan med andra ord kallas ett normkritiskt förhållningssätt. Tidigare var det vanligare att ett sådant här arbete saknade en sådan självgranskning och istället handlade om att skapa tolerans för icke-privilegerade grupper. Det visade sig inte leda hela vägen fram och byggde istället in ojämställdhet, ojämlikhet och maktskillnader genom att formalisera vissas makt att tolerera andra.

Likväl som i mötet med brukare/klienter bör vi bära linsen “alla i rummet” med oss även i sammanhang där kollegiet finns. Inom socialtjänsten arbetar en bredd av människor och många av de erfarenheter och upplevelser vi pratar om kan mycket väl finnas inom den egna arbetsgruppen. I rummet kan det sitta kollegor med egen pågående eller tidigare erfarenhet av, eller med anhöriga som har, exempelvis skadligt bruk och beroende, ekonomisk utsatthet eller behov av insatser från socialtjänsten. Vi bör därför vara medvetna om hur vi pratar om “vi” och “dem” för att inte hamna i generaliseringar eller förutsätta att vi i rummet delar erfarenheter när vi kanske i praktiken har väldigt olika perspektiv.

Mottagarens upplevelse i fokus

Mottagarens upplevelse i fokus innebär, precis som det låter, att vara intresserad och ta tillvara av mottagarens upplevelse i bemötandesituationen och de perspektiv som hen har. Det kräver en medvetenhet hos oss om att, oavsett vår avsikt och intention, kan vårt bemötande landa på ett annat sätt hos brukaren/klienten. Även om det är moraliskt värre att vilja skada någon och göra det så kan man fortfarande skada någon fastän intentionen var något annat. Precis så fungerar det med mycket diskriminering och ojämnt eller ojämligt bemötande, det vill säga att det sker omedvetet eller till och med av goda intentioner. För att kunna förstå mottagarens upplevelse är kunskap om saker som minoritetsstress och ojämlikhet utifrån de sju diskrimineringsgrunderna viktiga redskap. Genom kunskap om minoritetsstress kan vi exempelvis bli bättre på att förstå reaktioner från brukare/klienter som annars kan verka obegripliga. Vi kan också odla en större ödmjukhet inför att våra normer och föreställningar spelar roll för vår upplevelse i en situation. Min upplevelse av en situation kan vara en helt annan än personen jag möter utifrån just vilka vi är och våra olika perspektiv. Att ha brukaren/klientens upplevelse i fokus går dessutom i linje med att jobba personcentrerat, alltså där socialarbetaren sätter brukaren/klienten i centrum och att denne bemöts som en person med unika behov. Brukaren/klientens vilja och förmågor är centrala och för att få fram dessa behöver socialarbetaren vara följsam i samtalet och lyssna aktivt på vad brukaren/klienten säger.

Undvik att ta för givet

Undvik att ta för givet innebär att vi i mötet med människor inte ska anta normen "till motsatsen bevisas". Exempelvis att vår utgångspunkt inte ska vara att alla vi möter är heterosexuella eller fungerar fysiskt/psykiskt/kognitivt enligt normen om inget annat sägs. För att undvika detta behöver vi i vårt bemötande till exempel använda öppna frågor, ord och uttryck. Öppna frågor innebär frågor som kan appliceras på alla människor och som möjliggör för den som ska svara att kunna svara på fler sätt än ett. "Finns det något jag behöver känna till om dig för att kunna vara ett bra stöd?" är exempel på en fråga som öppnar upp för brukaren/klienten att delge flera olika typer av information utan att socialarbetaren behöver ha läst av hens yttre och avgöra om vad som behöver frågas om och inte. Även uttrycket "de av oss" istället för "vi" och "dem", som togs upp under avsnittet "alla i rummet", är ett bra sätt att vara mer öppen och därmed slippa definiera den man möter som inom eller utanför normen.

Tänk tvärtom

Tänk tvärtom innebär att vi i bemötandesituationer testar om vårt bemötande är likvärdigt genom att föreställa oss att den brukare/klient vi möter skulle vara någon annan. Till exempel att den skulle ha ett annat kön, en annan ålder, en annan etnicitet, en annan funktionsförmåga eller en annan religion än vad vi vet eller uppfattar att hen har. Om någon av dessa faktorer ändras, skulle vi då tänka/värdera/fråga/besluta något annat än vi ursprungligen tänkt? Och om svaret på det är ja – varför i så fall? Ibland kan det finnas skäl till att tänka annorlunda när en faktor förändras – men oftast inte – och detta är ett effektivt sätt att kvalitetssäkra sig själv utifrån det.

Likvärdigt snarare än lika

Likvärdigt snarare än lika innebär att vi fokuserar på utfallet av vårt bemötande och våra insatser så att utfallet är likvärdigt för alla brukare/klienter oavsett kön och andra identitets- och bakgrundsfaktorer. Ibland innebär vägen vi behöver ta för att komma till målet likvärdighet att vi bemöter lika och ibland olika. När vi ska göra vad är inte alltid enkelt att avgöra utan kräver analys. Som huvudregel bör vi sträva efter att göra lika, det vill säga arbeta efter strukturer och rutiner som säkrar kvalitet och att brukare/klienter bemöts lika oavsett vilka de är. Dessa strukturer och rutiner behöver i sin tur vara skapta för människors mångfald (olika behov, förutsättningar och önskemål) för att inte bidra till ojämställda och ojämlika villkor.

Exempel på detta kan handla om att vi i beslut om insatser till äldre i behov av omsorg i hemmet har lika höga (eller låga) förväntningar på hur mycket en eventuell sammanboende partner eller andra anhöriga ska stötta i omsorgen oavsett vilka kön brukare/klient och dess anhöriga har. Inom vissa områden där vi identifierat en omotiverad skillnad kopplat till kön eller någon annan diskrimineringsgrund kan dock våra standardiserade rutiner ibland behöva kompletteras av att vi gör olika för att kompensera för ojämlikhet eller ojämställdhet som finns i samhället eller i socialtjänstens egen verksamhet. Exempel på det kan vara om vi i vår trygghetskapande fältverksamhet mot unga har sett att vi har svårt att nå pojkar, då kan vi behöva göra särskilda insatser och rikta oss särskilt mot pojkar för att säkra att vi även når den gruppen. På så sätt höjer vi verksamhetens kvalitet samtidigt som vi når en grupp som tidigare varit underrepresenterad.

Tips

För mer fördjupning kring likvärdigt bemötande inom socialtjänsten, se metodstöd för att främja jämställdhet och jämlikhet i handläggningen av den sociala barn-och ungdomsvården.

[Stöd för en jämställd socialtjänst | SKR](#)

Så kan du göra

Många yrkesgrupper kan bidra till en jämställd verksamhet – även om de själva inte kallar sig ”jämställdhetsarbetare- eller strateger”. Alla kan bidra men på olika sätt. Här följer några fiktiva exempel.

Tanvir bidrar till jämställdhet

Tanvir är handläggare inom ekonomiskt bistånd. Han skaffar sig kunskap om ett jämställt och likvärdigt bemötande. Vad är det för något? Varför är det viktigt inom handläggning av ekonomiskt bistånd? Hur kan det praktiseras i vardagen såväl externt mot brukare och klienter som internt mellan kollegor?

Tanvir får insikt om att hans egen avsikt inte alltid är avgörande – han kan ha god avsikt, men hans agerande, kommentar eller fråga kan ändå landa dåligt hos den han bemöter. Dessutom börjar han fundera kring skillnaden mellan lika och likvärdigt. När är det motiverat att göra lika och när måste han göra olika för att det ska bli likvärdigt?

Utifrån sin nyvunna kunskap lyfter han med sin chef att det finns behov av fortbildning inom jämställt och likvärdigt bemötande samt gemensam tid att reflektera kring det egna bemötandet. Genom dessa satsningar ökar Tanvirs arbetsgrupp sin medvetenhet och tränar sig på att upptäcka risker för ojämställdhet och ojämlikhet i det egna och varandras bemötande. Alla upplever att processen ökar tryggheten med varandra och skapar intressanta samtal om gemensamma utmaningar.

Arbetsgruppen beslutar att sätta upp bilden *Genuslinsen – Med öppna ögon på mitt bemötande* i sin lokal som en påminnelse om de sex genuslinserna. När de fastnar i dilemman om hur de bör agera i situationer med brukare/klienter används linserna som kontrollfrågor för att välja väg.





Brukarinflytande och delaktighet på likvärdiga villkor

I Socialtjänstlagen står det att individen ska ha möjlighet att påverka sin livssituation och den vård och det sociala stöd som behövs. Socialtjänsten har både ansvar och möjligheter att främja delaktighet genom individuellt utformat stöd och genom att ta vara på erfarenheter och synpunkter från målgruppen själva. Därmed ökar förutsättningarna för att behov, önskemål och förväntningar blir kända, och för att insatser som genomförs blir korrekta för olika grupper av kvinnor, män, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet.

Delaktighet för brukare/klienter har ett viktigt värde både för brukarna/klienterna själva och för verksamheten i sig. Genom delaktighet för brukare/klienter får de som beslutar om eller utför insatser mer kunskap om målgruppernas behov och erfarenheter. Det ger i sin tur bättre kvalitet och bättre service. Det är mer effektivt att utgå från målgruppens faktiska behov än att utgå från behov tolkade av andra än målgrupperna själva. Vidare kan ett fungerande arbete med delaktighet bidra till att den maktskillnad som finns inbyggd i relationen mellan socialarbetare och brukare/klienter minskar då det bygger på dialog och att lyssna in varandra. Delaktighet kan även kopplas till demokratiska ideal där en byggsten är att människor ska kunna vara med och påverka de offentliga verksamheter som de använder.

Genom delaktighet för brukare/klienter får de som beslutar om eller utför insatser mer kunskap om målgruppernas behov och erfarenheter. Det ger i sin tur bättre kvalitet och bättre service.

Delaktighet kan ske på flera sätt, exempelvis genom att:

- › bli lyssnad till
- › få stöd i att förstå och att uttrycka sina åsikter och synpunkter
- › få sina åsikter och synpunkter beaktade
- › involveras i beslutsfattande processer.

Formerna för delaktighet behöver se olika ut beroende på person, situation och sammanhang. Dessutom kan delaktigheten behöva förändras över tid i olika faser av en insats till exempel eller för att en persons förmåga att utöva delaktighet och inflytande förändras över tid. När det gäller delaktighet kan det både handla om individers inflytande över sin egen situation och stödinsats och om involvering av intressegrupper som företräder olika brukar- och klientperspektiv.

Att tänka in delaktighet tidigt i processen ger generellt ett bättre resultat. Genom att släppa in brukare/klienter i ett tidigt skede, innan den formella planeringen av en satsning påbörjats och många ställningstaganden är gjorda, kan verksamheten fånga in viktiga frågeställningar och öka kvaliteten som annars hade riskerat att missas eller förbises.

Tips

SKR har tagit fram en modell för dialog som kallas "Delaktighetstrappan" men har i en rapport också presenterat fyra andra metodverktyg för främst medborgardialoger. Dessa beskriver vikten av att veta vilken omfattning och djup av delaktighet som dialogen ska ha och vilket inflytande som deltagarna kan förvänta sig. Det påverkar hur dialogen planeras och kommuniceras. Stödet hittar du på SKR:s webb sök Delaktighetstrappan.

[Delaktighetstrappan | SKR](#)

Case: Inflytande

Socialtjänsten ska påbörja ett nytt projekt med fokus på personer från 13-25 års hälsa och trygghet. För att lyckas med detta vill de samla perspektiv från så många ur målgruppen som möjligt. En medarbetare föreslår att de kan hålla ett öppet möte, där personer från 13-25 år får komma och dela sina perspektiv. En annan medarbetare föreslår istället att de ska genomföra mindre träffar på olika platser såsom skolor, ridskolor, språkkaféer, ishallar, mötesplatser för hbtq-personer och daglig verksamhet. Detta för att nå ut till så många olika grupper av unga män, unga kvinnor, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet som möjligt. Medarbetaren möts med ifrågasättanden kring varför fler grupper skulle nås bara för att de åker ut till alla dessa platser. Vidare lyfts att det väl måste vara enklare att kalla till ett enda möte, där de som faktiskt har något att dela kan välja att komma. Med hänvisning till att det kräver mindre resurser och att ett enda samlat möte faktiskt välkomnar alla grupper som har intresse av att delge sin åsikt, blev det detta förslag som genomfördes. Väl på plats var det nästan uteslutande vita kvinnor mellan 22-25 år från välbärgade områden som deltog i samrådet, som dessutom bidrog med många liknande perspektiv.

- Vilka anledningar kan du komma på till varför det inte kom en större spridning ur målgruppen till mötet?
 - Hur hade deltagandet kunnat påverkas om de istället genomfört flera mindre träffar?
 - Vad kan det finnas för fördelar med att hitta nya former för delaktighet?
 - Vilka andra idéer, utöver att genomföra flera träffar på olika platser, har du för att nå ut brett med era kanaler för delaktighet?
-

Oavsett är det viktigt att arbetet för ökad delaktighet inte begränsas till enbart vissa situationer och former som omgivningen bestämmer eller bara omfattar personer med viss förmåga att kommunicera eller göra sin röst hörd. Jämställdhet och jämlikhet blir här av stor betydelse. Om vissa grupper kopplat till kön eller andra identitets- och bakgrundsfaktorer saknas eller är underrepresenterade i forum för delaktighet – trots att de berörs – finns delaktighetsbrister. Delaktighet ska alltid ske frivilligt, men mönster av skillnader i delaktighet mellan grupper kan tyda på att vi behöver se över hur vi arbetar med delaktighet i vår verksamhet. Ett sätt att göra detta är att identifiera vilka grupper som idag är underrepresenterade, och att sedan leta metoder för att nå den gruppen. Genom att anpassa och utgå från den grupp som står längst bort från inflytande, blir resultatet ofta att insatserna ökar delaktigheten även för andra grupper.

Arbetsfrågor

- › Identifiera minst en grupp av klienter/brukare som står långt borta från inflytande och delaktighet i er verksamhet idag.
- › Finns ojämställdhet kopplat till kvinnor, män, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet i den målgrupp ni identifierat?
- › Kom på minst en åtgärd för hur ni skulle kunna nå fler ur den målgruppen. Det kan vara något ni ska börja göra, sluta göra eller fortsätta göra.

Inom vissa grupper såsom exempelvis äldre, personer som nyligen flyttat till Sverige eller personer med vissa funktionsnedsättningar kan vi behöva fundera extra kring formerna för delaktighet för att lyckas involvera dem som berörs. Det kan handla om att erbjuda olika stöd eller anpassningar exempelvis. I vissa fall kan det handla om att individen ger samtycke till att anhöriga kontaktas och involveras. När det gäller flickor och pojkar och barn med annan könsidentitet finns ett tydligt uppdrag enligt både lag och barnkonventionen att beakta barns perspektiv och att arbeta med delaktighet, men där formerna för detta behöver anpassas för målgruppen som berörs och ske på barns villkor.

För att säkra att alla våra målgrupper kan utöva delaktighet är tillgänglighet oavsett funktionsförmåga centralt. Precis som med annat arbete för likvärdig delaktighet är det också när det gäller tillgänglighet avgörande att vi tänker på detta tidigt i processen. Att vi redan när vi skriver upphandlingen för enkätverktyget som vi ska använda för våra brukarenkäter har med krav på tillgänglighet, användbarhet och universell utformning.

Arbetsfrågor

- › Finns faktorer i hur vi arbetar eller i formerna för delaktighet som kan skapa ojämställda eller ojämlika villkor?
- › Känner sig kvinnor, män, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet lika trygga och inbjudna att vara delaktiga?
- › Passar kommunikationen kring, eller formerna för, delaktighet vissa personer eller grupper av kvinnor, män, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet bättre än andra?
- › Tänk såväl på individens möjlighet till brukar- och klientdelaktighet som involveringen av intressegrupper för brukare/klienter.
- › Hur kan arbetet för barns rättighet uppmärksamma olika gruppers behov och livsvillkor?

En central del i arbetet med delaktighet är att arbeta med uppföljning, exempelvis genom brukarenkäter, intervjuer eller fokusgrupper. Genom sådan data kan vi få aggregerad kunskap på gruppnivå för att förstå mönster i exempelvis vilka grupper som har störst behov av vårt stöd eller hur vårt bemötande uppfattas av olika grupper. Risken om vi endast arbetar med delaktighet i de enskilda mötena med klienter/brukare är annars att vi kan göra anpassningar efter individen men missar mönstren på gruppnivå. Ställer vi inte kontrollfrågor, riskerar vissa gruppers behov att osynliggöras. Även här får vi inte glömma jämställdhetsperspektivet, utan fundera kring vilka behov eller förutsättningar som finns kopplade till män, kvinnor eller personer med annan könsidentitet.

Arbetsfrågor

- › Hur följer ni upp med era brukare/klienter idag?
- › Vilken könsuppdelad data/statistik har ni och vilken saknas?
- › Hur används den data eller statistik ni har i ert utvecklingsarbete?
- › Har ni data/statistik kopplat till andra identitets- eller bakgrundsfaktorer än kön?

Case: Delaktighet

Missbruksvården ska tillsätta nya insatser för att nå ut och kunna hjälpa fler målgrupper. En socialarbetare lyfter att forskningen kring detta ämne till stor del grundas på mäns situation i beroende och kommer därför med idén att de kan undersöka vad kvinnor med skadligt bruk och beroende har för specifika behov. Socialarbetaren möts av kommentarer kring att det skulle vara ett slöseri på resurser att undersöka detta, med motiveringar som att det enkelt kan listas ut hur kvinnors behov skiljer sig från mäns och att skadligt bruk och beroende inte har någon koppling till kön.

- Vad tänker du kring situationen som beskrivs?
 - Vilka risker ser du med att inte undersöka vilka behov som är specifika för just kvinnor?
 - Har du förslag på hur arbetsgruppen skulle kunna gå tillväga, om de beslutar sig för att genomföra socialarbetarens idé?
-

Så kan du göra

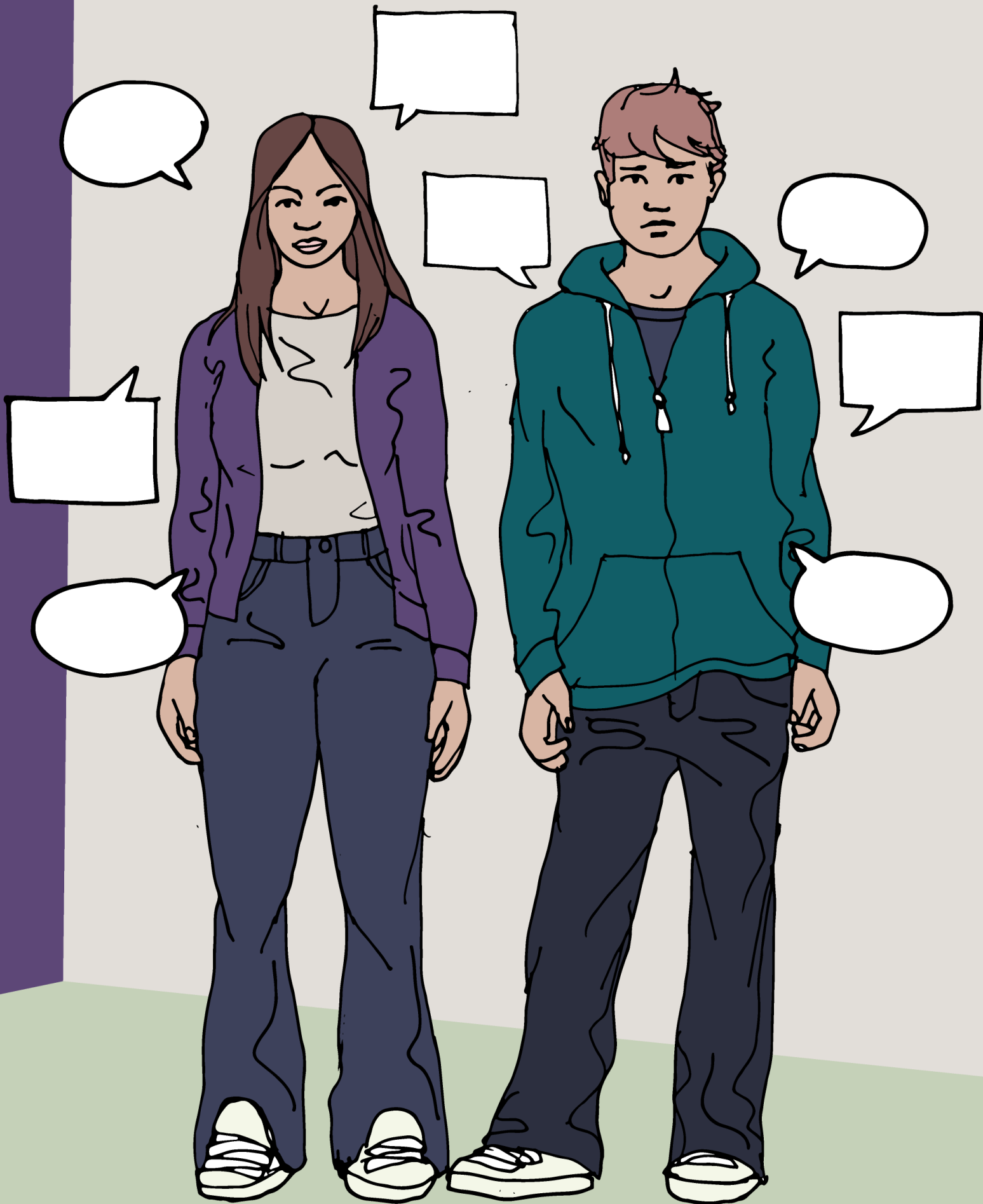
Många yrkesgrupper kan bidra till en jämställd verksamhet – även om de själva inte kallar sig ”jämställdhetsarbetare- eller strateger”. Alla kan bidra men på olika sätt. Här följer några fiktiva exempel.

Sarah bidrar till jämställdhet

Sarah arbetar som verksamhetsutvecklare inom socialtjänsten med inriktning på äldre frågor. Hon skaffar sig kunskap om hur ojämställdhet kan skapa skillnader i hälsa och vilka åtgärder som fungerar.

När Sarahs team ska påbörja ett projekt för att förbättra hälsan bland äldre i stadsdelar med höga ohälsotal, undersöker Sarah först vilka ideella organisationer som når målgruppen äldre. Hon har ett tydligt jämställdhetsperspektiv för att säkra att organisationerna tar till vara intressen och behov hos olika grupper av äldre kvinnor, män och personer med annan könsidentitet. Utfallet blir att projektet lyckas involvera fler personer och grupper än de vanligtvis gör och att de synpunkter som kommer innehåller en bredd av olika perspektiv.





Fördjupning om diskrimineringsgrunderna

Kön

Enligt lag innebär könsbegreppet att någon är kvinna eller man. Förbudet mot könsdiskriminering omfattar också personer som planerar att ändra eller har ändrat sin juridiska könstillhörighet. Som kunskapsöversikten⁶ visar finns många exempel på ojämställdhet inom socialtjänsten kopplat till kön och bemötande. Det handlar bland annat om normer kring maskulinitet och femininitet som skapar ojämställda förväntningar på människor kopplat till alltifrån föräldraskap till behov av socialt sammanhang. Att bemöta kvinnor, män, flickor, pojkar och personer av annan könsidentitet likvärdigt inom socialtjänsten kan både handla om att säkra ett standardiserat bemötande där vi exempelvis kontaktar alla vårdnadshavare på samma sätt, omfång och med samma förväntningar till att ställa alla oavsett kön frågor om utsatthet för våld. Samtidigt kan det också handla om att utifrån kunskap om skillnader som kan finnas kopplat till kön kunna kompensera för och göra riktade insatser mot en viss grupp när så behövs. Det kan i detta fall handla om att i vår uppsökande verksamhet rikta in oss särskilt på målgrupper med ett visst behov eller som vi har svårast att nå. Det kan handla om våldsförebyggande insatser som riktar sig specifikt till unga killar, med syftet att motverka skadliga könsnormer och föreställningar som kopplar ihop maskulinitet med våld, eller riktade insatser som ger stöd till våldsutsatta kvinnor.

Not. 6 Läs [kunskapsöversikten på SKR:s webbplats](#).

Könsidentitet eller könsuttryck

Med könsidentitet och könsuttryck avses i lagen att en person definierar sitt kön genom sin klädsel (eller på annat sätt) uttrycker att den tillhör ett annat kön än det som registrerades vid födseln. Personer med intersexvariation omfattas också av skyddet mot diskriminering som avser könsidentitet eller könsuttryck. Ibland finns en sammanblandning så att denna diskrimineringsgrund blandas samman med sexuell läggning. Detta stämmer inte, denna grund har enbart med hur personer identifierar och uttrycker sitt kön att göra.

Personer som inte passar in i traditionella idéer om hur män och kvinnor bör se ut eller vara, eller som inte identifierar sig som enbart man eller kvinna, kan möta hinder som begränsar deras rättigheter och möjligheter i samhället. Exempel på hur socialtjänsten kan anpassa verksamheten för ett mer likvärdigt bemötande är att använda det pronomen som en klient/brukare önskar oavsett vad som behöver stå i officiella papper och register. Även att låta brukaren/klientens besök och kontakt handla om det som hen behöver stöd kring och inte fokusera på personens eventuella transidentitet, när detta inte är relevant, är också av vikt.

Etnisk tillhörighet

Med etnisk tillhörighet menas en individs nationella och etniska ursprung, hudfärg eller andra faktorer som kan vara relevanta för etnicitet såsom språk. En grupp människor som identifierar sig med en specifik etnisk bakgrund är i hög grad mångfacetterad, vilket innebär att individer inom gruppen varierar när det gäller faktorer som kön, ålder, nationalitet, språk, hudfärg, religion, utbildningsnivå och inkomst. Trots dessa individuella olikheter är det möjligt att urskilja vissa mönster när det handlar om ojämlikhet, där möjligheter och villkor i Sverige är ojämnt fördelade utifrån etnisk tillhörighet. För socialtjänsten att aktivt motverka denna ojämna fördelning och därmed arbeta för att motverka etnisk diskriminering innebär att säkra lika möjligheter och villkor genom ett likvärdigt bemötande oavsett etnisk tillhörighet. Ett sådant likvärdigt bemötande i praktiken kan ta sig uttryck exempelvis genom att säkerställa tillgången till tolk vid behov. Likaså att testa sig själv i bemötande situationer för att säkra ett fördomsfritt bemötande är nyttigt. Detta kan till exempel göras genom att föreställa sig att personen man träffar hade haft en annan hudfärg, ingen brytning (om den har det) eller en annan nationalitet och sedan reflektera kring om detta hade förändrat

något i hur man uppfattar personens situation, det egna bemötandet och ens vägval kring insatser. Om man anar att förändringen kopplat till etnicitet skulle kunna påverka något i ens bemötande kan man gå vidare till att ställa sig frågan varför. Ibland kan det finnas motiv till att ens bemötande förändras, men oftast inte.

Religion eller annan trosuppfattning

I diskrimineringslagen syftar religion på religiösa åskådningar som exempelvis hinduism, judendom, kristendom och islam. Annan trosuppfattning innefattar sådana övertygelser som har sin grund i eller samband med en religiös åskådning, till exempel buddhism, ateism och agnosticism. Politiska åskådningar och etiska eller filosofiska värderingar som inte har samband med religion omfattas inte av diskrimineringslagens skydd. Föreställningar och normer som finns relaterade till specifika religioner och trosuppfattningar kan skapa ojämlikhet som hindrar tillgången till lika rättigheter och möjligheter. Dessa kan vara diskriminerande när de påverkar hur en situation eller person uppfattas, endast baserat på dennes religionstillhörighet. Inom socialtjänsten skulle detta kunna uttryckas genom att en brukare/klients berättelse om våld i hemmet kan förstärkas eller förminsкас beroende på vilken religiös tillhörighet personen tillhör eller tillskrivs. Andra risker med föreställningar relaterat till religiös tillhörighet är att brukare/klienter aktivt väljer att undanhålla information med bakgrund av rädslan att den egna familjen ska bli bestraffad eller att våldet i fråga ska förklaras med personens religionstillhörighet. I socialtjänstens uppdrag är det därför väsentligt att arbeta emot denna typen av föreställningar, för att undvika diskriminering samt säkerställa ett likvärdigt bemötande för alla brukare/klienter.

Funktionsnedsättning

Med funktionsnedsättning menas varaktiga fysiska, psykiska eller kognitiva begränsningar av en persons funktionsförmåga. Det kan vara till följd av en skada eller en sjukdom som fanns vid födseln, har uppstått därefter eller kan förväntas uppstå. Tillfälliga begränsningar av en persons funktionsförmåga är inte en funktionsnedsättning i diskrimineringslagens mening. Funktionsnedsättning innebär en nedsättning av fysisk, psykisk eller kognitiv funktionsförmåga. Det är alltså något som en person har, inte något som en person är. En funktionsnedsättning kan märkas mer eller mindre i olika situationer som till exempel allergier, dyslexi, hörsel- och synskador med mera. Att socialtjänstens bemötande är tillgängligt för alla, oavsett fysisk, psykisk och kognitiv funktionsförmåga, är givetvis en förutsättning för inkludering. I vissa fall kan det handla om ett lika gott bemötande oavsett funktionsförmåga, fritt från förutfattade meningar och stereotyper. I andra fall om anpassade lösningar såsom tolk, alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) eller att stödanteckna på papper eller whiteboard under ett möte för att underlätta förståelse. Det kan även handla om webblösningar som fungerar med skärmläsare eller lättläst skriftlig information.

I tillgänglighet för alla oavsett funktionsförmåga är fysiskt tillgängliga och användbara lokaler, produkter och service en viktig del. Dessa ska fungera för alla oavsett exempelvis kropp, rörlighet, syn och hörsel. Men vi får inte glömma att tänka bredare så att även tillgänglighet för personer med exempelvis olika neuropsykiatriska diagnoser eller psykisk ohälsa omfattas. Detta kan handla om metoder för att skapa struktur eller trygghet inför möten, såsom att delge så mycket information som möjligt kring vem brukaren/klienten ska träffa samt syftet och planen för mötet. Ett otillgängligt bemötande kan skapa funktionshinder för personer med funktionsnedsättningar, medan ett tillgängligt bemötande skapar förutsättningar för delaktighet och tillgodosedda rättigheter. En viktig påminnelse är dessutom att metoder eller rutiner som används för att säkra tillgängligheten ofta kan få positiva effekter för alla klienter/brukare, oavsett funktionsförmåga. Ett exempel på en sådan rutin är att alltid fråga brukare/klienter i slutet på möten vad de uppfattat eller tar med sig därifrån. Detta öppnar upp för att reda ut eventuella frågetecken eller missförstånd direkt och kan hjälpa till att säkerställa att båda parter uppfattat mötet likadant.

Sexuell läggning

Lagen definierar sexuell läggning som homosexuell, heterosexuell och bisexuell läggning. På individnivå finns det många fler sätt att definiera sin sexualitet. Ojämlighet kopplat till sexuell läggning kan exempelvis handla om stereotypa förväntningar på hur en familj ska se ut, som den att alla familjer har en mamma och en pappa. Denna förväntning bidrar till uppfattningen att endast heterosexuella föräldrakonstellationer betraktas som normala eller idealistiska och osynliggör samkönade föräldrar. Detta kan i praktiken innebära att ett manligt samkönat par återkommande får frågan "Var är mamman?" eller att en kvinnlig förälder förutsätts ha varit den som burit och fött sitt barn, när så i själva verket inte var fallet. Dessa normativa förväntningar skapar en väldigt styrd bild av hur en familj "kan" eller "bör" se ut. Såväl förväntningen på heterosexualitet som hur familjer förväntas leva sitt liv tillsammans eller att det förväntas finnas två vårdnadshavare. Visst går det att säga emot frågor och kommentarer som i exemplen ovan, men det riskerar ändå att leda till friktion, att det går åt extra energi samt potentiellt minskad tillit. För att säkra ett likvärdigt bemötande inom socialtjänsten är det denna typ av föreställningar som bör undvikas, genom att exempelvis använda formuleringar som öppnar upp för olika typer av familjekonstellationer samt att i möte med familjer inte utgå från att den är utformad i linje med den stereotypa bilden av hur en familj ser ut.

Ålder

Diskrimineringsgrunden skyddar alla oavsett ålder. Det är dock ett område där det förekommer många undantag som möjliggör att vi behandlar olika kopplat till ålder, men grundprincipen är att ingen ska missgynnas kopplat till sin ålder. Då normer för ålder varierar beroende på sammanhang, varierar även vilken åldersgrupp som riskerar att bli diskriminerad eller drabbas av ojämlikhet. Däremot är de åldersgrupper som generellt löper störst risk för att drabbas av åldersdiskriminering äldre samt flickor, pojkar och barn och unga med annan könsidentitet. Att brukare/klienter som är i kontakt med socialtjänsten täcker ett brett åldersspann innebär att socialtjänsten spelar en avgörande roll i att säkerställa att normer och föreställningar relaterade till ålder inte präglar deras rätt till ett likvärdigt bemötande. Ojämlighet relaterat till ålder inom socialtjänsten handlar mycket om risken

för ålderism. Till exempel situationer där en brukare/klients ålder präglar bemötandet och bedömningen av insatser – även där åldersfaktorn inte har egentlig påverkan. Att exempelvis en äldre person söker stöd hos socialtjänsten för sitt missbruk och blir bemött snarare utifrån föreställningar relaterat till hans ålder, än sina individuella behov och önskemål.

Vad gäller att säkra rättigheter för flickor, pojkar och barn med annan könsidentitet är barnkonventionen central i socialtjänstens verksamhet. Barnkonventionen är en rättslig grund för att förhindra diskriminering på grund av ålder och fastslår de principer om barns rättigheter som skyddar och ger dem möjlighet att påverka sin egen situation. Den fastslår bland annat att alla barn som befinner sig i Sverige ska få sina rättigheter tillgodosedda, att barn inte får utsättas för diskriminering – varken på grund av omständigheter som rör barnet själv eller barnets förälder samt att kränkningar mot barn alltid bör betraktas som allvarliga.

Metodstöd för likvärdigt bemötande inom socialtjänsten

Ingår i serien Med öppna ögon för en jämställd socialtjänst

För att kunna leverera en jämställd och jämlik verksamhet behöver både bemötandet och delaktigheten vara likvärdigt och främjas utifrån ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv. Men hur går det till?

Metodstödet ger dig svaret och riktar sig till dig som är medarbetare inom socialtjänstens alla olika verksamhetsområden.

Använd stödet redan i dag och gör skillnad för våra brukare/klienter!

ISBN 978-91-8047-241-8

Ladda ner eller beställ på skr.se/publikationer

Post: 118 82 Stockholm | Besök: Hornsgatan 20

Telefon: 08-452 70 00 | skr.se



Sveriges
Kommuner
och Regioner