



NATIONELLA
SEKRETARIATET FÖR
GENUSFORSKNING

SÅ GÖR DU:

Jämställt bemötande

En handledning för dig som arbetar med
jämställdhetsintegrering på myndighet

Om handledningen

Denna handledning beskriver hur en myndighet kan genomlysa sittbemötande ur ett jämställdhetsperspektiv.

Nationella sekretariatet för genusforskning har tagit fram handledningen inom ramarna för regeringsuppdraget Jämställdhetsintegrering i Myndigheter, JiM. Genom satsningen som pågår 2013-2018 har 59 myndigheter och en organisation med myndighetsuppgifter fått i särskilt uppdrag att arbeta med jämställdhetsintegrering. Det innebär att all verksamhet i myndigheterna ska genomsyras av ett jämställdhetsperspektiv. Syftet är att myndigheternas verksamhet ska utvecklas så att de ännu bättre bidrar till det jämställdhetspolitiska målet att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv.

Omfattande målsättning:

Jämställdhetsmålen bygger på en intersektionell jämställdhetsanalys. Det betyder att en behöver ta hänsyn till att människor inte enbart har olika makt och möjligheter beroende på kön, utan att en persons förutsättningar är komplexa och påverkas av samspelet av ett flertal faktorer. Ekonomi, etnicitet, funktion, hudfärg, könsidentitet, sexualitet och ålder är några exempel.

Nationella sekretariatet för genusforskning har fått i uppdrag av regeringen att erbjuda stöd till myndigheterna under programperioden. En stödinsats har varit att ta fram handledningar. Syftet med dessa är att ge en kunskapsgrund samt förslag på arbetssätt och metoder för arbete med jämställdhetsintegrering på myndigheter. Denna och andra handledningar i ”Så gör du”-serien kan du ladda ner från vår webbplats www.genus.se och kunskapsportalen www.jämställ.nu.

Nationella sekretariatet för genusforskning arbetar med att öka genomslaget för forskning och kunskap om genus och jämställdhet inom akademien och i samhället som helhet. Sekretariatet är placerat på Göteborgs universitet och bland våra uppdragsgivare finns regeringen och Nordiska ministerrådet.

Innehåll

MYNDIGHETERS BEMÖTANDE SPELAR ROLL.....	1
Detta är bemötande	1
De som bemöts	1
De situationer då bemötande äger rum	1
JÄMSTÄLLT BEMÖTANDE – EN SJÄLVKLAR DEL AV MYNDIGHETSUTÖVANDE	3
Jämställdhet i lagen	3
Regeringsformen.....	3
Förvaltningslagen.....	3
Diskrimineringslagen.....	4
Instruktioner och regleringsbrev.....	4
DETTA ÄR GOTT BEMÖTANDE	5
Gott bemötande ska vara jämställt.....	6
Likvärdigt – inte likadant bemötande	6
Tre dimensioner av bemötande.....	7
Upplevt kontra faktiskt bemötande	8
Ökade kunskaper för bättre bemötande	9
Kunskap om makt	9
Kunskap om genus	10
Kunskap om härskartekniker	10
Utbildning – ett viktigt redskap	11
IDENTIFIERA VAD SOM SÄTTER RAMARNA FÖR BEMÖTANDESITUATIONEN	14
Jämställdhetsobservation av bemötande	14
Checkfrågor observation	17
Datainsamling och analys	18
GRANSKA FÖRST – AGERA SEDAN	21
Metod: En genushand för det dagliga mötet.....	21

Myndigheters bemötande spelar roll

Svenska myndigheter möter årligen miljontals människor som bor och vistas i landet. Hur mötena ser ut och hur många de är skiljer sig från myndighet till myndighet, men det finns ändå många likheter. En likhet är att den tjänsteperson som medborgaren¹ möter är expert på det som medborgaren söker kontakt med myndigheten om. Tjänstepersonen har ett kunskapsmässigt överläge. Ofta har tjänstepersonen också makt att fatta beslut som påverkar medborgarens liv.

I relationen mellan tjänstepersoner och medborgare finns alltså en maktrelation inbyggd. Det är viktigt att tjänstepersoner använder sin makt på bästa sätt för att säkerställa att medborgare bemöts värdigt, med respekt och likvärdigt oavsett kön och bakgrund. Hur kan vi kvalitetssäkra vårt arbete med bemötande ur ett jämställdhetsperspektiv? Denna handledning ger grundläggande svar.

Detta är bemötande

Bemötande betyder enligt Svenska akademins ordlista att ”gå till mötes”, ”uppträda emot”, ”uppföra sig”, ”bete sig mot”.²

De som bemöts

På vissa myndigheter ryms både extern- och internkommunikation i begreppet bemötande. Internkommunikation avser kommunikation mellan myndighetens medarbetare och med externkommunikation avses kommunikation med de som myndigheten finns till för. Detta material fokuserar på externkommunikation.

Myndigheter har olika begrepp för att beskriva sin målgrupp, till exempel: medborgare, avnämare, brukare, kunder, näringsidkare, studenter, asylsökande, invånare och pensionssparare. För enkelhets skull använder vi i detta dokument begreppet ”medborgare” som samlingsbegrepp för dessa målgrupper.

De situationer då bemötande äger rum

Svenska myndigheters bemötandesituationer ser olika ut. Några myndigheter har

¹ Här avses medborgare i en bredare definition än det rent juridiska förhållandet att vara medborgare i nationen Sverige. I denna handledning avses alla personer som är i kontakt med myndigheten.

² Svenska akademins ordbok, <http://g3.spraakdata.gu.se/saob/> (Hämtad 2015-10-19)

egna servicekontor och kundtjänster. Andra möter sin målgrupp genom kampanjaktiviteter eller vid externa inspektioner. Detta är några av de bemötandesituationer som förekommer på myndigheterna:

- Fysiskt möte på myndigheten, exempelvis vid servicekontor
- Fysiskt möte hos målgruppen, exempelvis vid inspektion, informationsträff
- Möten som på uppdrag av myndigheten utförs av annan organisation, till exempel vid gemensamt servicekontor
- Utbildnings- och handledningssituation
- Enkät- och intervjusituation
- Kampanjaktiviteter
- Telefon
- E-post
- Brev och tjänsteanteckningar
- Webbformulär
- Webbmöten
- ”Mina sidor” på myndighetens hemsida
- Sociala medier, exempelvis Facebook och Twitter
- Chatt

Tips!

Vill du kvalitetssäkra kommunikation som sker på webb eller i tryckt format? Vi har också tagit fram handledningen *Så gör du: Jämställd kommunikation* som du kan ladda ner från genus.se och Jämställ.nu.

Jämställt bemötande – en självklar del av myndighetsutövande

Statliga myndigheter ska alltså bidra till det jämställdhetspolitiska målet att ”Kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv”. Eftersom bemötande är en del av alla myndigheters verksamhet ska tjänstepersoner i bemötandesituationen göra vad som går för att bidra till det jämställdhetspolitiska målet. Om kvinnor, män och personer med annan könsidentitet bemöts olika bra, till exempel genom att få olika bra information, motverkar det målet att alla personer, oavsett kön, ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv.

Jämställdhet i lagen

Förutom att statliga myndigheter ska bidra till det jämställdhetspolitiska målet är det på flera ställen i lagstiftningen reglerat att statliga myndigheter ska ge ett jämställt bemötande.

Regeringsformen

I Regeringsformens första kapitel, 2§ framgår att ”Den offentliga makten skall utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet”.

Förvaltningslagen

I Förvaltningslagen (1986:223) beskrivs vad myndigheters bemötandeuppdrag består av och vad som bör karaktärisera bemötandet. Det framgår tydligt att det är frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet som avgör vilket bemötande medborgare skall få, alltså inte kön:

4 § Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom³ till rätta.

³ Svensk lagstiftning genomgår anpassning till könsneutrala benämningar på flera håll. Dock ej i detta stycke ännu.

5 § Myndigheterna skall ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. (...) Myndigheterna skall också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

7 § Varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt skall myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.

Diskrimineringslagen

I Diskrimineringslagen (2008:567), 17 § framgår att tjänstepersoner i bemötandesituationen inte får diskriminera på grund av kön och en rad andra maktordningar. Det står att ”Diskriminering är förbjuden (...) när den som helt eller delvis omfattas av lagen (1994:260) om offentlig anställning 1. bistår allmänheten med upplysningar, vägledning, råd eller annan sådan hjälp, eller 2. på annat sätt i anställningen har kontakter med allmänheten. Lag (2012:673).”

Instruktioner och regleringsbrev

Det kan också finnas myndighetsspecifika skrivningar om bemötande och jämställdhet i regleringsbrev och instruktioner att stödja sig emot.

Detta är gott bemötande

Vad som är ett gott bemötande kan delvis vara olika i olika sammanhang och delvis beroende på medborgarens behov. Det är viktigt att helheten vad gäller bemötande fungerar. Om personalen i receptionen uppfattas som otrevlig, men personalen en har bokat tid med på servicekontoret uppfattas som trevlig kan medborgarens helhetsupplevelse ha påverkats negativt. Det är också viktigt att medborgarens upplevelse tas på allvar. Personer som har många tidigare erfarenheter av att ha bemötts fördomsfullt kan vara extra känsliga. Därför är det bra att som tjänsteperson be om ursäkt även för små misstag då det för medborgaren kan vara ett av många små stick i sidan. Även som professionell spelar våra fördomar roll i hur vi bemöter människor, därför är det bra att fundera på just bemötande och om det är så likvärdigt som det borde vara.

När tjänstepersoner på statliga myndigheter tillfrågas svarar de ofta att ett gott bemötande karaktäriseras av att det är: snabbt, rätt, sakligt, professionellt, värdigt, lagom omfattande, respektfullt, effektivt, vänligt, håller god ton, håller lagom tempo, är förtroendeingivande, informativt, lyssnande, positivt, tydligt, lyhört, empatiskt, bekräftande, når önskat resultat, är rättssäkert, likvärdigt, konsekvent, förutsägbart, begripligt, opartiskt, logiskt, genomskinligt, individanpassat, lyssnande och det framgår att tjänstepersonen tror på goda intentioner hos medborgaren.

Reflektera!

Ett gott bemötande beskrivs ibland som att ge medborgaren "det lilla extra".

- Vilket kön har medborgaren som ges "det lilla extra"?
- Vilket kön har tjänstepersonen som ger "det lilla extra"?
- Finns det något annat gemensamt för de som får "det lilla extra"?

Gott bemötande ska vara jämställt

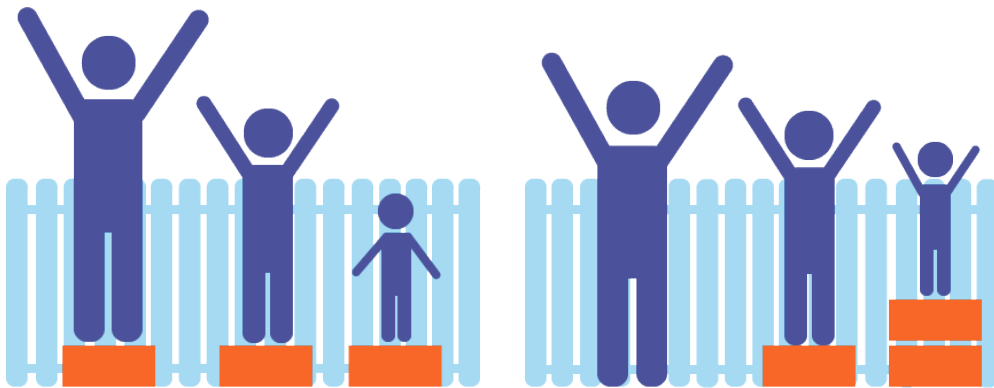
Bemötandet är jämställt då det som generellt karakteriserar ett gott bemötande på myndigheten är lika gott för medborgarna, oavsett deras kön. Ett jämställt bemötande är fritt från härskartekniker, inkluderar personer som har olika erfarenheter kopplat till kön och andra maktordningar, och utmanar begränsande stereotyper. Det kan också handla om representationen i bemötandegruppen, det vill säga att medborgare kan möta personer av olika kön och bakgrund i verksamheten.

Ett jämställt bemötande bör kompensera skillnader som uppstår i ett ojämnt samhälle. För att det ska vara möjligt behöver myndigheten ta reda på vilken ojämnhet som råder i sektorn som myndigheten verkar och vad den kan göra åt den. Det kan ibland vara motiverat att ge kvinnor, män och personer med annan könsidentitet olika service, för att de ska få samma förutsättningar. Eventuella skillnader i bemötande utifrån kön eller andra maktordningar ska alltid kunna motiveras med att de bidrar till jämställdhet. Skillnader som inte är motiverade, riskerar att bidra till ojämnhet och ska därför elimineras.

Likvärdigt – inte likadant bemötande

En vanlig invändning mot att arbeta med jämställdhet i bemötandearbetet är idén om att ”jag bemöter alla likadant”. Det finns två problem med den invändningen. Den första är att undersökningar vanligen visar att det inte stämmer. Kvinnor, män och personer med annan könsidentitet bemöts ofta *olika* beroende på kön. Alla människor bär med sig förutfattade meningar om personer vi möter. Det går inte att bemöta människor helt neutralt när en är i sin professionella roll. I stället handlar det om att bli medveten om vilka strukturella skillnader som finns och hur de påverkar vårt sätt att vara mot andra för att söka vara mer jämställd i sitt bemötande.

Det andra problemet med påståendet är att det inte alltid är bra att vara likadant mot alla. Att behandla människor med olika förutsättningar och behov likadant kan vara mycket orättvist. Istället för ”lika” bemötande bör ledordet vara ”likvärdigt”, eftersom det öppnar för individanpassning och tydliggör att bemötandet ska vara lika bra. Inte likadant. Naturligtvis ska dock alla behandlas lika inför lagar och regler.



På den här bilden syns lika behandling till vänster, alla personer får varsin lika hög pall, vilket inte utjämnar deras skilda förutsättningar att se över staketet.

Till höger i bild ges personerna likvärdig behandling, de får resurser i förhållande till sina förutsättningar. En person med mindre resurser får mer hjälp, på det viset blir resultatet mer likvärdigt – de får alla möjlighet att se över staketet.

Ett exempel på när likabehandling slår fel kan hämtas från vården. Ljumskbräck, exempelvis, opereras på olika sätt beroende på om du har manligt eller kvinnligt könsorgan. Då handlar det istället om att behandla likvärdigt, alla får en lika bra behandling utifrån sina förutsättningar och ges därmed chans att tillfriskna snabbt. Det är samma sak med försörjningsstöd, alla medborgare får inte samma summa utan det beror på förutsättningarna.

Tre dimensioner av bemötande

Många saker spelar in i bemötandesituationen:

1. Talat språk och skrivet språk

Vilket språk som används i tal eller skrift påverkar hur bemötandet kommer att upplevas. Språkval kan uppfattas som enkelt och tillgängligt eller byråkratiskt och otillgängligt. Ett tonfall kan uppfattas som empatiskt och inbjudande eller kallt och avvisande. Det kan vara värt att notera om det finns mönster i vilka medborgare som ofta bemöts med till exempel ett visst tonfall.

2. Kroppsspråk

Genom blickar, kroppskontakt, gestikulation och hur kroppen är vänd i

förhållande till den vi talar med förmedlar vi mycket av vår kommunikation. Vilka medborgare ses i ögonen, och vilka får försöka kommunicera medan tjänstepersonen scrollar på datorn samtidigt?

3. Attityder

Vilken attityd tjänstepersonen såväl som medborgarens har påverkar bemötandesituationen. Attityder baseras på kunskaper, åsikter och förförståelse. En medborgare som kommer till en myndighet med en känsla av att hen är i underläge kan bli defensiv i mötet. Om en tjänsteperson tycker att medborgare ofta är ute efter att lura systemet kan det påverka hur bemötandesituationen blir. Fundera även här över om det finns mönster i vilka medborgare som ofta till exempel förutsätts vilja lura systemet och vilka som förutsätts vara ärliga.

Upplevt kontra faktiskt bemötande

Vi kan skilja på upplevt och faktiskt bemötande. Upplevelsen av kvalitet i bemötande kan dessutom vara olika för tjänstepersonen och medborgaren. Dessa tre dimensioner av bemötande kan alla säga något intressant om hur verksamheten behöver utvecklas för att kvalitetssäkras ur ett jämställdhetsperspektiv.



Få (eller inga) tjänstepersoner bemöter medvetet medborgare ojämnt. Eftersom det i den professionella identiteten ofta ligger en föreställning om att en bemöter jämnt, behöver verksamheten undersöka hur det faktiskt ser ut. Det kan visa sig att föreställningen är felaktig.

Det är viktigt att skilja på upplevt och faktiskt bemötande. Upplevelse av bemötande och det faktiska bemötandet behöver inte vara samstämmiga. Många medborgare tänker inte på att de blir ojämnt bemötta, men kan ändå i praktiken få olika bra bemötande beroende på kön eller andra maktordningar. Detta kan ha olika förklaringar:

1. En har som medborgare sällan någon annan att jämföra med, så en vet inte om en får bättre eller sämre bemötande än någon annan.
2. Vi lever i ett ojämnt samhälle och är vana vid att bli ojämnt bemötta. Det är därmed inte säkert att vi märker att vi får ett ojämnt bemötande.

Detsamma gäller för tjänstepersoner, att uppfatta att en bemöter bra och likvärdigt betyder inte att det tas emot så av medborgaren. Det räcker alltså inte att bemötandet *uppfattas* som lika bra. Det är en viktig dimension, men det måste också *vara* lika bra.

Ökade kunskaper för bättre bemötande

För att säkerställa att en ger ett jämnt bemötande behövs kunskaper om vad jämställdhet är och hur det kan appliceras på bemötandesituationen. Verksamheten behöver ha en gemensam bild av hur medarbetare ska agera vid situationer som kan vara problematiska ur ett jämställdhetsperspektiv. Det ger medarbetarna bättre beredskap att göra rätt.

Kunskap om makt

En avgörande kunskapsfråga är att som tjänsteperson se sin makt. Tjänstepersoner har vanligen mer kunskap om sakområdet och en hel språkapparat för att prata om det. Det ger ett kunskapsöverslag. En tjänsteperson kan dessutom avgöra när ett möte är avslutat, när hen ska skynda på ett möte, vad som ska utslutas, vilken dagordning som ska gälla och om hen behöver skicka över ärendet till någon annan, till exempel en expert.

Ibland möter medborgaren oss inte ens frivilligt, utan är i en tydlig beroendesituation, till exempel när hen vill ta del av socialförsäkringar eller när hen finns i kriminalvårdens eller statens institutionsstyrelsens vård. En tjänsteperson har den beslutsfattande makten och fattar livsavgörande beslut för medborgarna.

Tjänstepersonen kan frihetsberöva, bevilja ekonomiskt stöd eller inte göra det och andra mindre tvingande men likväl påverkande beslut.

Det är viktigt att den som arbetar i bemötandesituationer är medveten om den makt den har för att kunna hantera denna makt på bästa sätt. I tolkningar och det handlingsutrymme som tjänstepersoner har kan ojämställdhet uppstå. Ofta tror vi att vi agerar individanpassat, men det finns en risk att vi anpassar oss efter strukturell ojämställdhet. Om tjänstepersoner är medvetna om sin makt och den ojämställdhet som riskerar att reproduceras genom tolkningar och handlingsutrymme kan en istället agera för att nå ett jämställt bemötande.

Kunskap om genus

För att säkerställa jämställt bemötande behöver personal som arbetar i bemötandesituation ha grundläggande genuskunskaper, till exempel för att kunna ställa genusmedvetna och öppna frågor så som:

- Är du tillsammans med någon? (Frågan utgår inte från att en måste vara det, eller att en är tillsammans med någon av ett visst kön).
- Vad heter din partner? (Frågan utgår inte från att en är tillsammans med någon av ett visst kön).
- Hur ser din familj ut? (Frågan utgår inte från en viss given bild av familjer).
- Hur identifierar du dig? (Frågan ger utrymme att fritt uppge identifierat kön).

Kunskap om härskartekniker

I bemötandesituationen har tjänstepersonen som sagt mer makt än medborgaren. Det är därför viktigt att tjänstepersonen hanterar denna makt varsamt. Ett sätt att göra det på är genom att skaffa sig kunskap om härskarteknikerna.

En härskarteknik är en teknik som en person använder för att få mer makt än någon annan. Med andra ord makt på någon annans bekostnad. Härskartekniker förstärker maktskillnader och drabbar därför ofta redan utsatta. Härskartekniker exkluderar, förminskar och skapar osäkerhet. De kan göra att en känner sig begränsad, blockerad och inträngd i ett hörn. En person kan utsätta någon för en härskarteknik medvetet eller omedvetet. Risken att göra det omedvetet minskar när en har kunskap om härskarteknikerna. Dessutom används många av härskarteknikerna tillsammans, och det är inte alltid lätt att urskilja vilken teknik som används.

OSYNLIGGÖRANDE

Osynliggörande innebär att någon visar att hen inte lyssnar på den som talar, främst genom ordlösa handlingar. Det kan också handla om att bli bortglömd eller bemött med svalt intresse. Osynliggörande är ett effektivt sätt att tysta människor på.

FÖRLÖJLIGANDE

Att utsätta någon för förlöjligande innebär att förminska någon, göra sig lustig på hens bekostnad, raljera över hens beteende eller håna hen. Förlöjligandet är ett effektivt sätt att skapa en ”vi och dom”-känsla och en ojämlik maktrelation.

UNDANHÅLLANDE AV INFORMATION

Att undanhålla information innebär att inte låta någon få samma tillgång till information som alla andra får. Det hindrar denna person från deltagande på lika villkor och möjligheten att göra samma förberedelser som andra.

DUBBELBESTRAFFNING

Dubbelbestraffning innebär att få någon att känna att alla beslut som personen fattar är fel, att det blir omöjligt att göra rätt. Dubbelbestraffning skapar en känsla av att en aldrig är räcker till.

PÅFÖRANDE AV SKULD OCH SKAM

Påförande av skuld och skam är ett sätt att lägga ansvaret på någon för fel och skapa dåliga samveten och skamkänslor, ofta genom till synes oskyldiga formuleringar.

OBJEKTIFIERING

Att göras till objekt, till exempel genom kommentarer om ens utseende. Som objekt är det svårt att göra sin röst hörd.

VÅLD OCH HOT OM VÅLD

Våld och hot om våld handlar om att tala hotfullt om någonting eller att någon utnyttjar ett fysiskt övertag som ett hot om våld och ett sätt att skaffa sig mer makt. Det kan också handla om sexuella trakasserier.

Utbildning – ett viktigt redskap

Utbildning är ett viktigt redskap för att säkerställa likvärdig kvalitet i bemötandesituationen. Om myndigheten har bemötandeutbildningar bör de revideras utifrån ett jämställdhetsperspektiv så att de genomsyras av perspektivet. Det kan också vara

motiverat att ha ett särskilt avsnitt om genus och jämställdhet i utbildningen, för att medarbetarna ska få grundläggande kunskap om dessa frågor.

Har myndigheten inte någon bemötandebildning kan det vara värt att fundera på om sådan bör upprättas. I sådana fall ska det ingå i uppdraget att ta fram en ny bemötandebildning att denna ska vara jämställdhetsintegrerad.

Det kan vara motiverat att ha en särskild jämställdhetsutbildning för personer som arbetar med bemötande. Utbildningen bör då vara särskilt anpassad för just dessa personer, så att kunskaperna kan tillämpas i det dagliga arbetet. De som arbetar med att analysera kvalitet i bemötande på myndigheten kan behöva utbildning i presentation av till exempel könsuppdelad statistik och jämställdhetsanalys.

Utbildning kan med fördel kombineras med att observation av bemötandesituationer genomförs. Det är initialt viktigt att personalen får förståelse för vad jämställdhet och ojämställdhet kan vara i en bemötandesituation. Det är också viktigt att personalen förstår hur medlysnings- eller observationsmall används. När observationer genomförts och resultat sammanställts kan en uppföljningsdag syfta till att ge möjlighet till reflektion över resultaten. Såg vi någon ojämställdhet? Hur yttrade den sig? Vad kan vi göra annorlunda för att dessa situationer inte ska uppstå igen? Behöver vi utveckla observationsmallen?

Exempel på ojämställt bemötande

Skatteverket har vid flera tillfällen anlitat konsulter för att studera om det finns mönster i hur personalen bemöter medborgare utifrån kön, etnicitet och ålder. Det har visat sig att män ägnas mer tid och omsorg. De får fler frågor för att kunna lotsas vidare rätt, och de får mer stöd med att fylla i blanketter och liknande. Kvinnor ägnas generellt mindre tid och får i större utsträckning klara sig på egen hand.

Vid några av observationerna var det sällskap bestående av både män och kvinnor som sökte sig till myndigheten. Generellt tog personalen mer ögonkontakt med männen och riktade frågorna till dem. Den här typen av observationer var ännu tydligare när delar av sällskapet rasifierades som icke-vita.

De iakttagelser som Skatteverkets undersökning resulterade i speglar de maktordningar som finns i samhället. Genom att undersöka hur det faktiskt fungerar i den egna verksamheten finns möjlighet att formulera vilka problem en har i dag och därefter hitta passande åtgärder.

Ju större myndighet, desto större ansträngning att utbilda internt. Testa gärna arbetsätt på mindre grupper för att pröva er fram till fungerande utbildningskoncept! Ett möjligt arbetsätt är att jämställdhets- och bemötandekunnig personal tar fram granskningsmallar och färdiga bildpresentationer som chefer som är ansvariga för kvalitet i bemötande kan hålla vid arbetsplatsträffar eller motsvarande för personal.

Identifiera vad som sätter ramarna för bemötandesituationen

För att kunna jämställdhetsintegrera bemötandet på din myndighet behöver du identifiera vad som sätter ramarna för bemötandesituationen. Vart anges hur bemötandet ska gå till och vilken kvalitet det ska hålla? Vad finns det för standarder eller motsvarande för bemötandeprocessen på myndigheten? Det är i dessa dokument som ni behöver föra in ett jämställdhetsperspektiv, så att det blir tydligt för myndighetens medarbetare att ni ska arbeta med jämställt bemötande och hur det ska ske. Det kan till exempel handla om:

- Värdegrund, värdeord, vision.
- Kundnöjdhetsmål, servicemål, kvalitetskriterier.
- Etiska riktlinjer, bemötandepolicy.
- Verksamhetsplan, utbildningsplan.
- Beslut om att medlyssning, granskning av e-post, observation av bemötandesituation eller annan metod för kvalitetssäkring ska användas.
- Handledningsmaterial, rutinhandbok för telefoni.
- Statstjänstepersonsrollen, kompetensprofil vid rekrytering, uppdrag i chefskontrakt.
- Utbildningsplan/körscheman och utbildningsmål för bemötandeutbildning.
- Form för uppföljning av bemötande, hur uppmuntra det goda bemötandet?

Jämställdhetsobservation av bemötande

För att ta reda på om medborgare bemöts lika bra oavsett vilket kön de har så behöver bemötandesituationen granskas. En metod för att göra det är att observera själva bemötandesituationen. Observation kan göras av fysiska möten, medlyssning vid telefonmöten och granskning kan göras av e-post- eller brevkontakter. Det går att granska själva bemötandesituationen med hjälp av observationsmall, men det är också möjligt att analysera personalens val av kommunikationskanal (telefon, mail, fysiskt) i relation till kön och andra maktordningar då sådan valmöjlighet finns.

På nästa sida är ett exempel på en observationsmall från CSN:

CSN:s medlyssningsmall

1. Inledning

Etablera ett grundläggande förtroende.

⇒

2. Utredning

Ta reda på hur kundens behov ser ut.

⇒

3. Information

Ge kunden den information hen behöver anpassat efter förutsättningarna.

⇒

4. Avslutning

Gör klart samtalet.

Handläggarens kön: _____
 Kundens kön: _____
 Kundens ålder: _____
 Bakgrund: _____
 Samtalstid: _____

Kvinna___ Man___ Annat___ Vet ej___
 Kvinna___ Man___ Annat___ Vet ej___
 upp till 25___ 26-40___ 41 och äldre ___ Vet ej___
 inrikes___ utrikes___ Vet ej___
 Samtalslängd___min___ sek

Avstämningspunkter	Ja - kommentarer	Nej - kommentarer
<p>1. Inledning</p> <p>Hälsningsfrasen "CSN" och för- och efternamn</p> <p>Tar kontroll över samtalet</p>		
<p>2. Utredningsfas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lyssnar handläggaren aktivt? ▪ Ställer handläggaren kontrollfrågor/följdfrågor? ▪ Använder sig handläggaren av ett normkritiskt ordval? ▪ Ger handläggaren uttryck för könsstereotypa förväntningar? 		
<p>3. Informationsfas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Förekommer kallprat? ▪ Ger handläggaren mer information än vad ärendet kräver? ▪ Ger handläggaren mindre information än vad ärendet kräver? 		
<p>4. Avslutning</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kopplas samtalet vidare till BO? Om ja: I så fall varför? ✓ Behörighet, kunskapsbrist, kunden begär det, eller annat? ▪ Kopplas samtalet vidare till chef/expert? I så fall: ✓ På kundens initiativ ✓ På handläggarens initiativ? 		

Observationsmallen från CSN används vid medlyssning efter att själva samtalet har ägt rum. Medborgarens kön tolkas utifrån en kombination av röst, namn och personnummer.

Har myndigheten ett etablerat sätt att granska bemötandesituationen på, till exempel genom medlyssning i telefon, så kan samma metod användas men med en könsdimension. Finns det inte rutor för kön i medlyssningsmallen sedan tidigare,

införs det. Har resultaten inte delats upp på kön sedan tidigare, så görs det. Definiera hur kön avläses, genom självdefinition, genom att rösten avläses, genom namnet eller genom personnumret. Att personen själv får ange könsidentitet är att föredra.

Bemötandesituationer skiljer sig åt från myndighet till myndighet och naturligtvis är olika saker både möjliga och intressanta att granska, beroende på vilket forum mötet äger rum i. Det går till exempel inte att observera kroppsspråk i ett telefonsamtal, medan det kan vara högst intressant att göra vid ett fysiskt möte. När verksamheten väljer vilka aspekter som ska vara med i granskningen är det en avvägning. Å ena sidan vill vi få in så mycket information att vi kan dra slutsatser utifrån den. Samtidigt får det inte vara för omfattande, så det blir en för tidskrävande arbetsinsats eller för svårt att hinna med att dokumentera allt som ska observeras. Ett alternativ vid tidsbrist kan vara att läsa andras studier om bemötande och arbeta med det som utgångspunkt⁴.

Exempel: Så olika bemöts föräldrar beroende på kön

Vid ett projekt för jämställt föräldraskap i Västra Götalandsregionen (*En förälder blir till*) visade det sig till exempel att många barnavårdscentraler bara angav den födande förälderns telefonnummer i journalen och alltid bokade tider som bara passade den föräldern. På det viset bemötte personalen föräldrarna ojämnt, den ena föräldern inkluderades i omvårdnaden om barnet medan den andre stängdes ute.

I samma projekt visade det sig att det på vissa mottagningar bara fanns en besöksstol i barnmorskans rum, det blev ett projekt att lyfta in en extra stol när barnets andra förälder var med – även detta signalerade vilken förälder som var en önskvärd besökare på barnavårdscentralen. Vilka omedvetna signaler skickar er myndighet ut som visar vem som är välkommen och väntad och vem som inte är det?

Det kan vara en god idé att låta en extern person, till exempel en konsult, forskare eller student göra granskningen. Det kan göra att granskaren uppfattas som mer objektiv. Personen kan också ha med sig kunskap om hur observationer går till och

⁴ På www.jamstall.nu finns exempel från myndigheter som studerat bemötande. I databasen Jämnda som också finns på jamstall.nu kan du söka efter studier som rör bemötande på olika sätt.

vad som är intressant att studera ur ett jämställdhetsperspektiv. Det är också möjligt att kollegor granskar varandra. I samband med granskning kan det då vara en god idé att kompetensutveckla de som skall utföra observationerna i bemötande, normer, genus och jämställdhet, så de har en förståelse för vad de ska söka efter och varför.

Checkfrågor observation

Här presenteras exempel på checkfrågor till en granskningsmall:

- Kön på tjänsteperson (man, kvinna, annan könstillhörighet, vet ej)
- Kön på medborgare (man, kvinna, annan könstillhörighet, vet ej)
- Ålder på medborgare (åldersspann)
- Bakgrund (inrikes, utrikes, vet ej)
- Tid ärendet tar
- Presentation (hur tjänsteperson presenterar sig och för vem)
- Ämne/ärendets syfte
- Ärendets karaktär (komplext eller inte, fortsättning på tidigare besök eller inte)
- Språk (enkelt, anpassat, fackmässigt, akademiskt, byråkratiskt)
- Tonfall
- Kroppsspråk
- Förklaringsnivå
- Tilltal/riktning/ögonkontakt
- Förväntningar från tjänsteperson på medborgare
- Förväntningar från medborgare på tjänsteperson
- Löses ärendet eller inte
- Hänvisas medborgare vidare eller inte

Tänk på hur kategorier som kön, ålder och ursprung bedöms. Bygger det på tjänstepersonens tolkning, på namn och personnummer eller på medborgarens egen definition?

Reflektera!

Hur ser bemötandesituationerna ut på din myndighet? Vilka checkpoints bör ingå i en granskningsmall för observationer hos er? Vilka punkter saknas i listan ovan?

Hur kan vi säkerställa att vi inte fastnar i att observera kvantitativa aspekter av jämställdhet (hur många kvinnor, män och personer med annan könsidentitet, hur lång tid de får), utan att vi också studerar kvalitativa aspekter (om kvinnor, män eller personer med annan könsidentitet utsätts för härskartekniker, vem som blir lyssnad på, vem som tas på allvar).

Fundera också över vem som gör dessa tolkningar och bedömningar. Vem avgör om det används härskarteknik eller liknande? Vilka kunskaper och eventuella fördomar har hen i bagaget?

Datainsamling och analys

För att skapa en systematik i arbetet med att kvalitetssäkra bemötandet på myndigheten behöver några avgörande frågor besvaras: Vad gör vi idag för att veta hur gott vårt bemötande är? Hur går det till när vi tar reda på det? Hur ofta gör vi det? Insamlas och presenteras dessa data könsuppdelat? Har vi fler bakgrundsvariabler än kön, så som ålder, bostadsort, utbildning etcetera, som kan möjliggöra mer träffsäkra analyser?

Det råder idag stora skillnader i frekvens och omfattning vad gäller hur myndigheterna följer kvalitet i bemötande. Vissa, främst mindre myndigheter, har inte någon granskning alls. Andra har ingen systematisk eller återkommande granskning, men gör enstaka undersökningar med oregelbundna mellanrum. Ytterligare andra, främst större myndigheter, gör undersökningar av upplevelse av bemötande direkt efter avslutat samtal med kundtjänst. Resultaten kan då ses för hela myndigheten men också per avdelning och kontor. Förutsättningarna skiljer sig alltså mycket.

Värdefull data kan insamlas genom att könsuppdelat och analysera resultat i nöjdhets- och brukarundersökningar, klagomålshantering, besöksenkäter,

utvärderingar (av till exempel utbildningar), medlyssning, observationer och granskning av e-post. Nedan är ett exempel på en nöjd kund-enkät⁵ från Statens Musikverk.

NÅGRA FRÅGOR OM DITT BESÖK HOS OSS	
VI BER DIG BESVARA FRÅGORNA OCH LÄMNA BLANKETTEN I EXPEDITIONEN. TACK FÖR HJÄLPEN! Skriv gärna kommentarer på baksidan!	
OM DIG SJÄLV	
1. Kön <input type="checkbox"/> Kvinna <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Annat/Vill ej uppge	
2. Födelseår	
3. Boendeort <input type="checkbox"/> Stockholm <input type="checkbox"/> Stockholms län <input type="checkbox"/> Övriga landet	
OM DITT BESÖK HÄR IDAG	
4. Vilken enhet besöker du i första hand idag? <input type="checkbox"/> Musik- och teaterbiblioteket <input type="checkbox"/> Svenskt visarkiv <input type="checkbox"/> Annan enhet inom Statens musikverk	
5. Vilket ärende / vilka ärenden har du här idag? <input type="checkbox"/> Återlämna <input type="checkbox"/> Låna/beställa <input type="checkbox"/> Söka information/material <input type="checkbox"/> Kopiera material <input type="checkbox"/> Lyssna på musik <input type="checkbox"/> Studera/forska <input type="checkbox"/> Köpa publikationer/skivor etc <input type="checkbox"/> Annat ärende	
6. Vilket/vilka sökverktyg använde du för att hitta material/information <input type="checkbox"/> Musik- och teaterbibliotekets webbkataloger <input type="checkbox"/> Svenskt visarkivs databas X-ref <input type="checkbox"/> Andra resurser, vilka? Eventuella kommentar om webbkataloger och databaser:	
7. Hittade du det du sökte? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Delvis <input type="checkbox"/> Nej Om du inte hittade det du sökte, vad sökte du?	
SERVICE	
8a. Hur upplever du personalens bemötande? <input type="checkbox"/> Mycket bra <input type="checkbox"/> Tillräckligt bra <input type="checkbox"/> Dåligt Kommentar:	
8b. Hur upplever du personalens kompetens? <input type="checkbox"/> Mycket bra <input type="checkbox"/> Tillräckligt bra <input type="checkbox"/> Dålig Kommentar:	
9. Är det lätt att orientera sig i lokalen; är skyltning och exponering tydlig och lättbegriplig? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Delvis <input type="checkbox"/> Nej Kommentar:	
10: Övriga synpunkter. Vänd och skriv på baksidan!	

⁵ Nöjd kund-enkät, Statens Musikverk

När en har samlat in data är det dags att tolka resultaten. För att kunna göra det krävs genuskunskap. Svårtolkade resultat kan tolkas genom fokusgrupper bestående av medarbetare eller medborgare eller en blandning däremellan.

Utifrån resultaten kan en upprätta en handlingsplan, en **checklista** för bemötande, utveckla sin bemötandebildning, skriva artiklar på intranät som informerar om resultaten och ge tips till tjänstepersoner som arbetar med bemötande. En kan också erbjuda forum för reflektion, till exempel gruppdiskussioner, så medarbetarna har en chans att ta till sig av resultaten.

Granska först – agera sedan

Genom att följa stegen i denna handledning kan en få hjälp att formulera vilka ojämställdhetsproblem som finns i bemötandet. Det är först när en har klargjort vilka problem och åtgärdsområden som finns just hos er som det är dags att ta nästa steg och faktiskt försöka förändra strukturerna i bemötandet. Genom en grundläggande kartläggning kan en satsa just där behovet är som störst. Nedan ges ett exempel på hur en kan arbeta med mer jämställt bemötande, men det finns många metoder som passar olika situationer eller strukturer olika bra.

Metod: En genushand för det dagliga mötet

Genushanden togs fram av Region Skåne för att säkerställa att alla patienter fick ett mer jämlikt bemötande. Genom att resonera sig fram till fem frågor som alla patienter ska få formade varje verksamhet sin egen genushand. Tidigare hade fler män fått frågan om missbruk och fler kvinnor fått frågan om våld i hemmet.

Genom att bestämma att dessa frågor skulle ställas till alla patienter fick frågorna varsitt finger i genushanden, på de andra fingrarna hamnade andra områden som var genomsytrade av föreställningar om att patientens kön förutsätter ett visst beteende – devisen var ”Tänk tvärtom alltid, om patienten haft ett annat kön, hade du tänkt annorlunda då?”



På samma sätt kan varje myndighet, eller olika verksamheter i en myndighet, utveckla sin egen genushand för att lättare kunna bemöta medborgare jämställt. Vilka fem områden i en viss verksamhet omgärdas av mest föreställningar kopplat till kön eller andra maktordningar?

Lycka till!

Denna handledning ger kunskap och förslag på arbetssätt för att utveckla granskningen av ojämställdhet i bemötande. Genom att anta ett jämställdhetsperspektiv genom hela processen finns möjlighet att börja utmana normer i stället för att cementera dem. Nu är det upp till din myndighet att pröva i praktiken! Dela gärna med dig av dina lärdomar från arbetet och synpunkter på handledningen. Och framförallt – lycka till!



GÖTEBORGS
UNIVERSITET



NATIONELLA
SEKRETARIATET FÖR
GENUSFORSKNING

Nationella sekretariatet för genusforskning
Box 709, SE 405 30 Göteborg. Besöksadress: Övre Husargatan 36
Tel: +46(0)31-786 92 32 genus.se