

Likvärdigt bemötande i myndigheter

Fokus på hbtq och antirasism

Innehåll

1 Inledning.....	3
1.1 Forum för levande historias uppdrag	3
1.2 Kontigos uppdrag	3
2 Metod, material och urval	5
2.1 Definition och avgränsning av bemötande	5
2.2 Materialinsamling.....	5
3 Hur ser bemötandet av myndigheter ut för olika grupper?.....	8
3.1 Bemötande och ansvarsutkrävande.....	8
3.2 Upplevelser ur ett hbtq-perspektiv	9
3.3 Upplevelser ur ett antirasistiskt perspektiv	15
3.4 Internationell utblick	22
4 Hur arbetar myndigheterna med bemötande utifrån hbtq och antirasistiskt perspektiv? 24	
4.1 Hur myndigheter integrerar bemötandearbetet i ordinarie styrning	24
4.2 Synliggör nuläge och önskat läge	29
4.3 Insatser för kvalitetsutveckling av bemötande	33
4.4 Uppföljning av förändringsinsatser	39
4.5 Internationell utblick	40
5 Sammanfattande reflektion	42
6 Litteraturlista	43
Bilaga 1 – Urval myndigheter	49
Bilaga 2 – Urval civilsamhällesorganisationer	50
Bilaga 3 – Sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för myndigheter.....	51
Bilaga 4 – Sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för organisationer.....	52
Bilaga 5 – Sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för forskningsgenomgången ...	53
Bilaga 6 - Medverkande civilsamhällesorganisationer vid fokusgrupper.....	55
Bilaga 7 - Medverkande myndigheter vid fokusgrupper.....	56



Inledning

1.1 Forum för levande historias uppdrag

Forum för levande historia har sedan 2016 i uppdrag att samordna och följa upp insatser mot rasism, hatbrott och liknande former av fientlighet. Uppdraget har förstärkts för att kunna bidra till kvalitetssäkring av offentliga organisationers bemötande av allmänheten utifrån antirasistiska och hbtq-perspektiv. Inventeringar har visat att det hos vissa utsatta grupper finns ett lågt förtroende för det offentliga. Då svenska myndigheter årligen möter miljontals människor som bor och vistas i landet är bemötande en central fråga både utifrån rättighets- och kvalitetsperspektiv. Forum för levande historia betonar att tjänstepersoners kunskapsmässiga överläge och många gånger påverkansmakt över medborgarnas liv, gör det extra viktigt att medborgare bemöts likvärdigt och värdigt i alla bemötandesituationer.

Forum för levande historia har identifierat att det saknas en överblick över myndigheters förbättrings-, utvecklings- och kvalitetssäkringsarbete när det gäller bemötande ur ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv, samtidigt som det är känt att ett sådant arbete bedrivs. Det saknas också en samlad bild av i vilken grad myndigheter med uppdrag att integrera mångfalds- eller mänskliga rättigheter-perspektiv i sina verksamheter arbetar systematiskt mot rasism eller hbtq-fobi. Forum för levande historia menar att lärdomar från de insatser som görs skulle kunna bidra till utveckling av frågan. Myndigheter har också efterfrågat goda exempel från organisationer som arbetat med frågorna samt vilka resultat som arbetet lett till. En regeringskrivelse har pekat ut liknande behov.

Forum för levande historia har i sin rapportering föreslagit regeringen att överväga en intensifiering av arbetet med att kvalitetssäkra bemötande ytterligare ur ett antirasistiskt- och hbtq-perspektiv vid statliga myndigheter. Utifrån den bakgrunden har Forum för levande historia fått en förstärkning av befintligt samordningsuppdrag som möjliggör ett utvecklingsarbete med fokus på statliga myndigheters bemötande av medborgare/sina målgrupper med fokus på rasism och hbtq-fobi. Bemötandet ska kvalitetssäkras utifrån ett rättighetsperspektiv. Den utvecklade kunskapen ska ge en god kunskapsgrund till myndigheter som får sådana uppdrag.

1.2 Kontigos uppdrag

Kontigo har haft i uppdrag av Forum för levande historia att genomföra en kunskaps-sammanställning. Sammanställningen ska fungera som underlag i kvalitetssäkring av bemötande vid statliga myndigheter, ur ett antirasistiskt- och hbtq-perspektiv.

Uppdraget har bestått av tre huvuddelar – att ta fram förslag på ett utbildningsmaterial, en handledning samt föreliggande rapport. Utbildningsmaterialet och handledningen presenteras fristående från rapporten.

Utbildningsmaterialet som tagits fram är riktat till personer som möter medborgare i sin yrkesroll och syftar till att förbättra bemötande utifrån hbtq- och antirasistiska perspektiv. Materialet består av förslag på utbildningsinnehåll, i form av kunskap och metoder, för att ge anställda vid myndigheter förutsättning att ge ett gott bemötande.



Handledningen fokuserar på myndigheters arbete med att utveckla ett likvärdigt bemötande utifrån ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv. Syftet är att bidra med kunskap om, och exempel på, hur myndigheter kan arbeta systematiskt för att säkerställa ett gott bemötande mot allmänheten.

I Kontigos uppdrag har det även ingått att ta fram en kunskapssammanställning av hur bemötandet av myndigheter ser ut utifrån ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv. Denna presenteras i föreliggande rapport. I kunskapssammanställningen har det också ingått att se över myndigheternas förbättrings, utvecklings- och kvalitetssäkringsarbete på bemötandeområdet, ur ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv.

Forum för levande historia har formulerat en rad frågeställningar som legat till grund för Kontigos arbete. Flera av dem behandlas i föreliggande rapport, andra har varit utgångspunkt för arbetet med de två övriga delarna av uppdraget – utbildningsmaterialet och handledningen. De frågeställningar som legat till grund för uppdraget är:

- Hur kan ett gott bemötande hos statliga myndigheter av medborgare/motsvarande målgrupper definieras? Hur definierar myndigheterna själva ett gott bemötande?
- Hur ser sambandet mellan myndigheters bemötande och förtroende för myndigheter ut? Vad vet vi om upplevelser av bemötande bland personer som utsätts för/riskerar att utsättas för rasism och hbtq-fobi? Beskriv eventuella könsskillnader i statistiken. Vilken typ av statistik eller motsvarande baseras den kunskapen på? Hur kan ojämlikt bemötande se ut i praktiken? Vilka bemötandesituationer kan bli problematiska och på vilket sätt?
- Hur ser målformuleringar för arbetet med bemötande ut på myndigheterna? På vilket sätt kontrollerar de kvalitet i bemötandet idag? Hur mäter myndigheterna resultat och effekter av sitt arbete?
- Vilken kunskap innehåller de utbildningar och andra stöd (t.ex. vägledningar, checklistor m.m.) som myndigheternas medarbetare får ta del av?
- Vilka funktioner är involverade vid myndigheterna för att kvalitetssäkra deras bemötande?
- Vilka metoder och strategier används för att förbättra bemötandet (t.ex. kompetensutveckling av personal, medlyssning, kvalitetsuppföljning, förtroendemätningar)?
- I vilken utsträckning kan de metoder som används för att kvalitetssäkra bemötande utifrån ett jämställdhetsperspektiv användas även ur ett hbtq- och antirasistiskt perspektiv?
- Vad saknas för ett framgångsrikt och systematiskt arbete för att kvalitetssäkra bemötande (metoder, kunskap, styrning) med hänsyn till frågor om rasism och hbtq?
- I vilken utsträckning beaktas frågor om rasism och hbtq-fobi i myndigheternas arbete med kvalitetssäkring och utveckling av bemötande idag?
- Vad behöver göras ytterligare för att förstärka ett intersektionellt arbete med bemötande?
- Hur ser en generisk process ut för att kvalitetssäkra bemötande på statliga myndigheter?
- Vad bör myndigheter beakta ur ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv för att kvalitetssäkra bemötandet?



Metod, material och urval

1.3 Definition och avgränsning av bemötande

I uppdraget har fokus legat på myndigheters bemötande av allmänheten. Därmed har internt bemötande på myndigheterna inte primärt ingått i uppdraget.

Bemötande är ett vitt begrepp och definitionen har i det här uppdraget hållits relativt bred. Avgränsningen av bemötande har innefattat direkt bemötande från tjänstepersoner vid myndigheter mot allmänheten. Därmed har kommunikations- och informationsmaterial som går ut brett från myndigheten inte inkluderats i uppdraget. Bemötande avser istället det möte eller den dialog som sker, skriftlig eller muntlig, mellan tjänsteperson vid myndigheten och medborgaren/allmänheten.

Bemötande i myndigheter handlar om vad som händer i ett möte mellan individer, där en/flera personer representerar en myndighet och en/flera personer uppsöker myndigheten i olika ärenden. Det här uppdraget gäller ett *likvärdigt* bemötande. Ett sådant bemötande ges när det som generellt i en verksamhet karakteriseras som ett gott bemötande - är *lika gott* för medborgarna/allmänheten, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, nationell minoritet/majoritet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder m.fl.¹

Rapporten fokuserar inte på medborgares bemötande av tjänstepersoner, även om tjänstepersoner naturligtvis kan utsättas t.ex. för rasism, och kan påverka både tjänstepersoner och möten.

1.4 Materialinsamling

I uppdraget har materialinsamling skett genom dels dokumentstudier, fokusgrupper, designlabb och intervjuer. Vart och ett av momenten presenteras mer ingående nedan. Uppdraget har genomförts under perioden oktober 2018 till april 2019. Materialet har analyserats av Kontigo vid interna analysmöten och stämts av löpande med Forum för levande historia.

1.4.1 Dokumentstudier

Dokumentstudierna har innefattat tre huvudkällor – webbsidor för myndigheter och civilsamhällesorganisationer samt forskningsdatabaser.

Urvalet av myndigheter som studerats i uppdraget har gjorts av Forum för levande historia och baserats på myndigheter som i hög grad bemöter allmänheten samt myndigheter som har specifika

¹ Nationella sekretariatet för genusforskning, (2018). Så gör du: Jämställt bemötande - en handledning för dig som arbetar med jämställdhetsintegrering på myndighet. Tillgänglig på <http://www.genus.se/wp-content/uploads/Sa-gor-du-Jamstallt-bemotande.pdf>



uppdrag i förhållande till jämställdhet och jämlikhetsarbete. Sammanlagt har 28 myndigheter ingått i uppdraget. Dessa presenteras i bilaga 1.

Urvalet av civilsamhällesorganisationer baseras på Forum för levande historias referensgrupper med civilsamhällesorganisationer som myndigheten har upparbetad kontinuerlig dialog med. De sammanlagt 20 organisationerna representerar etniska-, religiösa och minoritetsgrupper, grupper och perspektiv inom hbtq-rörelsen samt organisationer som driver dessa gruppers rättigheter. Organisationerna presenteras i bilaga 2.

Insamling av material till dokumentstudien har skett genom sökningar på myndigheternas och organisationernas webbsidor efter rapporter, policyer, riktlinjer, utbildningsmaterial m.m. med fokus på bemötande och/eller jämlikhetsarbete med inriktning mot antirasism och hbtq. I bilaga 3 och 4 presenteras sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för dokumentsökningarna.

Myndigheternas årsredovisningar för år 2017 har samlats in och gått igenom med fokus på uppföljning av bemötande.

För forskningsgenomgången har fem forskningsdatabaser valts ur. Vid dessa databaser har sökningar skett utifrån sökord som exempelvis "bemötande" i kombination med ord som "jämlikhet" och "myndighet". I bilaga 5 presenteras databaserna samt fullständiga sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för dokumentsökningen.

Utöver ovan beskrivna sökningar vid webbsidor och forskningsdatabaser har intervjupersoner och deltagare vid fokusgrupper även tipsat om dokument som bör ingå i studien. Även dessa dokument har inkluderats i dokumentgranskningen.

Sammanlagt har cirka 450 dokument samlats in. Av dessa har cirka 300 dokument samlats in från myndigheterna, cirka 60 från civilsamhällesorganisationerna och cirka 90 dokument genom sökningar vid forskningsdatabaser.

Utöver sökningen på svenska ord vid forskningsdatabaserna har sökningar även gjorts på engelska. Detta för att jämföra resultaten för Sverige med en internationell utblick av den kunskap som finns och det arbete som görs i andra länder gällande myndigheters bemötande ur ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv. För den internationella utblicken genomfördes sökningar vid samma forskningsdatabaser som för den svenska genomgången. Se bilaga 5 för sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen.

1.4.2 Fokusgrupper

I uppdraget har Kontigo genomfört fyra fokusgrupper. Två med representanter från civilsamhällesorganisationer och två med representanter från myndigheter.

Fokusgrupperna med civilsamhällesorganisationerna hölls i Kontigos lokaler den 11 december 2018. I bilaga 6 presenteras de organisationer som var representerade. Var och en av fokusgrupperna var två och en halv timme långa. De teman som diskuterades med civilsamhällesorganisationerna var hur hbtq-personer och personer som riskerar att utsättas för rasism bemöts i kontakten med myndigheter, vilka brister som finns i bemötande samt vilka goda exempel kring bemötande som finns. Vidare diskuterades vad som efterfrågas för att förbättra myndigheternas bemötande – både gällande ökad kunskap och medvetande och gällande förbättrade riktlinjer, policydokument m.m.



Fokusgrupperna med myndigheterna hölls i Kontigos lokaler den 15 januari samt 21 januari 2019. Var och ett av tillfällena var två och en halv timme långa. I bilaga 7 presenteras vilka myndigheter som deltog vid fokusgrupperna. De teman som diskuterades var hur myndigheterna definierar gott bemötande, vilket arbete som görs för att kvalitetssäkra bemötandearbetet vid myndigheten samt hur myndigheterna arbetar med bemötande utifrån ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv.

1.4.3 Designlabb

Två så kallade designlabbar med fokus på handledning och utbildningsupplägg hölls med experter och sakkunniga inom bemötandeområdet och/eller hbtq- och antirasism. Deltagarna bestod av experter från myndigheter, forskare, utredare m.m. Labbarna hölls i Kontigos lokaler den 12 och 19 februari 2019. Designlabbarna varade i två timmar och vid var och en labbarna deltog fem experter.

Utifrån dokumentstudierna och fokusgrupperna tog Kontigo fram prototyper till ett utbildningsupplägg samt ett handledningsmaterial som sedan vidareutvecklades vid designlabbarna. Deltagarna fick ta del av Kontigos prototyper för att sedan gruppvis diskutera och föreslå hur dessa kan utvecklas och förbättras.

1.4.4 Intervjuer

För att komplettera fokusgrupper och designlabbar har fyra intervjuer genomförts med personer som inte haft möjlighet att medverka vid dessa tillfällen, med myndighetsrepresentanter och civilsamhällesrepresentanter.



Hur ser bemötandet av myndigheter ut för olika grupper?

Nedan beskrivs hur bemötandet på myndigheter ser ut. Du får gärna beskriva att källorna till empirin om upplevelser av bristfälligt bemötande kommer från olika slags aktörer (myndigheter, civilsamhälle, mm) och att olika metod (kvalitativ, kvantitativ osv.) med olika stort urval har använts för att ta fram dem.

1.5 Bemötande och ansvarsutkrävande

Under arbetet med detta uppdrag har det tydligt framkommit att frågan om bemötande ur ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv inte är helt okontroversiell. I exempelvis fokusgrupperna med civilsamhällesorganisationer framhölls att de stora problemen återfinns i diskriminerande strukturer hos myndigheterna och att fokus bör ligga på ansvarsutkrävande snarare än på bemötande. Risken kan annars vara att diskriminerande handläggning och beslut "slätas över" med ett vänligt bemötande. Med ansvarsutkrävande avsågs möjligheten att ställa myndigheter, enskilda tjänstepersoner och ministrar till svars för diskriminerande handlingar och beslut.

Bemötande definieras och avgränsas i detta uppdrag till att innefatta direkt bemötande från tjänstepersoner vid myndigheter mot den enskilde. Därmed har t.ex. kommunikations- och informationsmaterial som går ut brett från myndigheten inte inkluderats i uppdraget. Bemötande avser istället det möte eller den dialog som sker, skriftlig eller muntlig, mellan tjänsteperson vid myndigheten och medborgaren/allmänheten.

Diskrimineringsombudsmannen uppmärksammade år 2014 att diskrimineringslagen inte utgör ett fullgott skydd mot diskriminering vid enskildas kontakt med offentligt anställda. I uppmärksammandet framhölls även att DO fått in flera anmälningar där offentliganställda anklagats för diskriminerande bemötande av individer, men att ingen av dessa gått vidare till domstolsprocess. DO efterfrågade en vidare utredning av enskildas skydd mot diskriminerande bemötande².

Samtidigt, som framkommer i kunskapssammanställningen nedan, finns det tydliga samband mellan bemötande från myndigheter och tillit till samhällets institutioner och i slutändan till det demokratiska systemet. Bemötande och förväntat bemötande påverkar även den psykiska (o)hälsan för individer och grupper av individer. Det här uppdraget fokuserar på myndigheters bemötande av den enskilde, och inte främst på handläggning och beslutsfattning hos myndigheter. Det är dock viktigt att poängtera att ett gott bemötande utgör *en* viktig aspekt i arbetet mot diskriminering, fientlighet och hatbrott. Självklart finns även många ytterligare aspekter som påverkar – varav möjlighet till ansvarsutkrävning är en av dessa.

² Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Enskildas skydd mot diskriminering vid kontakt med offentligt anställda. Skrivelse till regeringen.



1.6 Upplevelser ur ett hbtq-perspektiv

I den här delen beskrivs hur hbtq-personer bemöts i kontakt med myndigheter. Sammanställningen baseras på kunskap från forskning, myndighetsrapporter, rapporter från civilsamhällesorganisationer m.m. Källorna till empirin kommer från olika slags aktörer (myndigheter, civilsamhälle, mm. Empirin bygger på både kvalitativa och kvantitativa metoder, och undersökningarna bygger på olika stora urval. Mer information om det exakta tillvägagångssättet finns att hitta via referenserna.

Avsnittet innehåller dels en beskrivning av generell kunskap om bemötande kopplat till olika myndigheter och dels situationsexempel där individer vittnat om specifika bemötandesituationer. Även situationsexemplen är hämtade från rapporter och artiklar.

1.6.1 Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

Folkhälsoinstitutets undersökningar av homosexuella, bisexuella och transpersoners förtroende för samhällets institutioner mellan åren 2005 och 2015 visar att unga homo- och bisexuella personer har mindre förtroende för *Arbetsförmedlingen* och *Försäkringskassan* jämfört med heterosexuella personer. Inom gruppen homo- och bisexuella personer finns några skillnader där bl.a. en större andel bisexuella än homosexuella kvinnor har lågt förtroende för Arbetsförmedlingen. Transpersoner har också lågt förtroende för Arbetsförmedlingen och problemen gäller bl.a. användningen av pronomen och möjligheten att byta personnummer.³ Unga inom gruppen homo- och bisexuella har mindre förtroende för Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan än unga heterosexuella. Bland kvinnor som är osäkra på sin sexuella läggning hade ett större antal ett lägre förtroende för Arbetsförmedlingen.⁴

Problem i kontakterna med *flera myndigheter* rör utformningen av enkäter och formulär som icke-binära och binära transpersoner ska svara på. Det måste framgå vad som ska belysas: juridiskt kön, könsuttryck eller könsidentitet. Kön kan förstås ur flera aspekter: könsidentitet (det kön man upplever sig ha och identifierar sig som), juridiskt kön (det kön som står i ens pass och som visas genom näst sista siffran i personnumret), könsuttryck (kläder, kroppsspråk, frisyr, röst etc.) och biologiskt kön (kromosomer, genitalier och könskörtlar).⁵

1.6.2 Rättsväsendet och socialtjänsten

Enligt en undersökning har 30 % av hbtq-personerna lågt förtroende för *polis* och *domstolars* åklagare.⁶ De hbtq-personer som är missnöjda nämner bristande kompetens och felaktig hantering av anmälda hatbrott, brott i nära relationer respektive våld eller trakasserier. Hbtq-personer vittnar

³ Ungdomsstyrelsen (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.; MUCF (2018). Bredda normen - unga hbtq-personers röster om att varken arbeta eller studera.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

⁶ RFSL (2016). Förtroende att stärka, om hbtq-personers förtroende för olika samhällsinstanser och vad som behöver förändras. Stockholm: RFSL.



även om negativa attityder från tjänstemännens sida.⁷ Få män bland gruppen hbtq-personer anmäler sexuella övergrepp, endast 48 %. En av anledningarna sägs vara att *polisen* inte tar anmälningarna på allvar.⁸ Några stora skillnader mellan gruppen homo- och bisexuella personer och gruppen heterosexuella personer rörande förtroendet för *polisen* och *domstolarna* har dock inte registrerats. Unga inom gruppen homo- och bisexuella särskiljer sig däremot då de har mindre förtroende för *polisen* än unga heterosexuella. Även transpersoner är mer missnöjda än de övriga inom hbtq-gruppen med *polisen* och *domstolarna*.⁹

Transpersoners berättelser visar på en problematik inom *ungdomsvården*. Där sägs det finns risker för att flickor och pojkar behandlas utifrån stereotypa normer. Flickor och pojkar bemöts olika utifrån det kön de upplevs tillhöra. Bemötandet sker med andra ord utifrån en könsmissig bias vilken riskerar att osynliggöra transpersoners behov och problem.¹⁰

Homosexuella och bisexuella har lika stort förtroende för *socialtjänsten* som heterosexuella.¹¹ En del homosexuella och bisexuella säger att de har utsatts för dåligt, kränkande eller diskriminerande bemötande av socialtjänsten. De som väljer att inte berätta om sin läggning för handläggaren säger sig dock inte uppleva några direkta problem. Unga hbtq-personer som har kontakt med *socialtjänsten* kan behöva särskilt stöd eftersom deras sexuella läggning inte alltid accepteras av föräldrarna. Den grupp som har lägst förtroende för socialtjänsten i jämförelse med andra grupper är transpersoner.¹² Det kan handla om problem med olika former av bemötande. Ibland handlar det om att socialtjänstens system inte klarar av att hantera en förändring av personnummer.¹³

1.6.3 Hälso- och sjukvården

Folkhälsoinstitutets undersökningar mellan åren 2005 och 2015 visade att det inte förekom några stora skillnader mellan gruppen homo- och bisexuella personer och gruppen heterosexuella

⁷ RFSL (2013). Misstro, om hbtq-personers förtroende för olika samhällsinsatser och vad som behöver förändras. Stockholm: RFSL.

⁸ Ungdomsstyrelsen (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.

⁹ Ungdomsstyrelsen (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.; MUCF, (2018). Bredda normen - unga hbtq-personers röster om att varken arbeta eller studera.

¹⁰ Gruber, Sabine (2013). Konstruktioner av etnicitet och kön på SiS särskilda ungdomshem, Institutionsvård i fokus, nr 7; Mörner, Sofie & Björck, Caroline (2011) Används tvångsåtgärder oftare för pojkar än för flickor inom den statliga ungdomsvården? Resultat från intern statistik och intervjuer med personal, Institutionsvård i fokus, nr 3.

¹¹ Ungdomsstyrelsen (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.; MUCF (2018). Bredda normen - unga hbtq-personers röster om att varken arbeta eller studera.

¹² Ungdomsstyrelsen (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.

¹³ Westerlund, Ulrika (red.) (2017). Transpersoner i Sverige (SOU 2017:92). Stockholm: Regeringskansliet.



personer rörande förtroendet för *hälso- och sjukvården*.¹⁴ Trots det söker homo- och bisexuella vård i lägre utsträckning än heterosexuella. Ett många gånger påtalat problem är att villkoren för assisterad befruktning av kvinnor genom insemination och IVF skiljer sig åt bland landstingen.¹⁵

Transpersoner upplever starkare än andra grupper att *hälso- och sjukvården* inte lever upp till deras förväntningar.¹⁶ Av 472 transpersoner som besvarade Folkhälsoinstitutets enkät 2016 svarade 18 % att de var nöjda med den vård och det bemötande som de har fått. 23 % ansåg däremot att de hade blivit diskriminerade inom *sjukvården*. Många drar sig för att söka sjukvård när de behöver den. 62 % anger att de har skjutit upp ett läkarbesök det senaste året på grund av sin könsidentitet. Personer som har upplevt dåligt bemötande eller diskriminering inom sjukvården senaste året skjuter oftare upp sina läkarbesök än andra. 40 % av respondenterna anser att den könsbekräftande vården är dålig.

Dåligt bemötande av transpersoner har noterats på vårdcentraler, på barnpsykiatriska ungdomsmottagningar, inom psykiatri, gynekologin, fertilitets- och förlossningsvården, elevhälsan och ungdomsmottagningar. Undersökningar vittnar om en rad förhållanden som behöver förändras.¹⁷

Transpersoner upplever att det är svårt att få remiss till könsbekräftande vård. Långa väntetider och svårigheter att få remiss skapar frustration. Problemen rör också brist på information och delaktighet, oklar nytta med psykologtester och "real-life-period", maktlöshet, dåligt bemötande och förväntningar på att patienten ska leva upp till stereotypa förväntningar.¹⁸ Ett annat problem av intersektionell art rör personer med utländsk bakgrund. De behöver ibland tolk med hbtq-kompetens i vården, i vilket det många gånger brister.¹⁹ RFSL anser att det behövs insatser i kommunerna för att inkludera ett hbtq-perspektiv i planer och styrdokument som rör äldre och det vård- och omsorgsboende som hbtq-personer erbjuds.²⁰

Många transpersoner är också missnöjda med själva vården och bemötandet av teamen. Vid kontakter med vårdpersonalen kan patientens transidentitet på ett osakligt sätt hamna i fokus för samtalet, trots att patienten sökt vård för något annat. Olämplig nyfikenhet och för låg kompetens

¹⁴ Ungdomsstyrelsen (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.; MUCF (2018). Bredda normen - unga hbtq-personers röster om att varken arbeta eller studera.

¹⁵ RFSL (2011). En bättre familjepolitik – lika sätt till assisterad befruktning. Stockholm: RFSL.

¹⁶ Diskrimineringsombudsmannen (2012). Rätten till sjukvård på lika villkor. Ödeshög: Danagård Litho; Socialstyrelsen, (2011). Den jämlika vårdens väntrum. Stockholm: Socialstyrelsen.

¹⁷ Se t.ex. Westerlund, Ulrika (2017). Transpersoner i Sverige; RFSL (2017) In Society I don't exist, so it's impossible to be who I am"; RFSL (2014) Vi ringer om det när nått; RFSL (2014) Bra bemött – Unga hbtq-personers erfarenheter av att besöka ungdomsmottagningen; Ungdomsstyrelsen (2010) Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner

¹⁸ Westerlund, Ulrika (red.) (2017). Transpersoner i Sverige (SOU 2017:92). Stockholm: Regeringskansliet.

¹⁹ RFSL, (2017). Bemöta nyanlända hbtq-personer. Stockholm.

²⁰ Ibid.



om transpersoner, respektive personalens ovilja att använda korrekt pronomen är problem som uppmärksammas.²¹

I undersökningar av ungdomsmottagningars bemötande av unga hbtq-personer framkommer bland annat att personalen exempelvis utgått från att personer som inte identifierade sig i linje med hur deras kroppar såg ut var cis-personer, och således benämnt dem som kvinnor. En person uppger vidare att personalen i telefonsamtal utgått från att personen hade en viss könsidentitet när personen uppgav sitt namn, och fick därmed bara presenterat vissa drop-in tider. I ett vittnesmål beskriver även en besökare av en ungdomsmottagning att hens transidentitet blev all fokus för besöket istället för den egentliga anledningen, testning, som personen var där för. Vittnet beskriver vidare att personalen hade ursäktat sig genom att säga att hon ”aldrig träffat någon som jag förr.” Personen upplevde inte personalen som hbtq-kompetent och ville inte återbesöka mottagningen. Samtidigt anger flera i undersökningar gällande ungdomsmottagningars bemötande att de både sett diverse regnbågsmärken, flaggor, broschyrer och tidningar på mottagningen riktade till hbtq-personer, samt att personalen varken haft ett icke-normativt bemötande eller förändrat sitt beteende när personens sexuella läggning eller könsidentitet framkommit.²²

Brister i bemötandet mellan patient och personal kan leda till brister i kommunikationen och informationen, vilket i sin tur kan leda till patientsäkerhetsrisker. Det bristande bemötandet kan få till följd att patienten inte följer ordinationer och behandlingsrekommendationer, att patienten inte återkommer trots att dennes tillstånd kräver det samt att patienten eller personalen inte uppfattar väsentlig information.²³

Ett exempel på brister i bemötandet är vittnesutsagan av en 23-årig lesbisk kvinna om hennes möte med en barnmorska där vårdpersonalens okunskap utvecklas till en situation som påverkade bemötandet och kvaliteten på vården negativt för patienten. I mötet frågar barnmorskan den 23-åriga kvinnan om hon nyligen haft oskyddat samlag. När kvinnan då berättar att hon endast har sex med tjejer och ställer frågan om hur könssjukdomar då kan spridas, blir barnmorskan först stum och spärrar upp ögonen, vartefter hon meddelar att hon inte vet svaret, lämnar rummet och söker upp en kollega att fråga. När barnmorskan återkommer berättar hon för kvinnan att det i princip inte finns någon möjlighet alls att det kan spridas. Efter mötet delar den 23-åriga kvinnan med sig om sina tankar: ”Vissa former av könssjukdomar där man har hudkontakt tänker jag att det är logiskt att det bör smitta och de borde utgå från att man har det. Men den här reaktionen att hon blev helt ställd, den här människan som har jättemycket utbildning och antagligen erfarenhet ...”²⁴

Hbtq-personers förväntningar på bemötande är låga och frånvaron av kränkningar i vården kan i vissa fall till och med uppfattas som ett bra bemötande.²⁵ Det kan vara viktigt att ha i minnet när undersökningar visar att de flesta vårdmottagningar bemöter hbtq-personer väl. *Unga hbtq-*

²¹ RFSL, (2017). ”In society I don’t exist, so it’s impossible to be who I am.” Trans people’s health and experience of healthcare in Sweden. Stockholm: RFSL.

²² RFSL, (2014). Vi ringer om det är nått. Av Orre, Carolina.

²³ Westerlund, Ulrika (red.) (2017) Transpersoner i Sverige (SOU 2017:92). Stockholm: Regeringskansliet.

²⁴ Socialstyrelsen, (2015) Att mötas i hälso- och sjukvård – ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlika villkor. ISBN 978-91-7555-246-0. Artikelnummer 2015-1-5.

²⁵ Ungdomsstyrelsen, (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.



personer är dock mer missnöjda än andra hbtq-personer. Unga hbtq-personer säger sig mötas av okunskap, ifrågasättande, osynliggörande och direkta kränkningar utifrån sexualitet, könsidentitet eller könsuttryck. Det finns ett särskilt missnöje med ungdomsmottagningarna. Bemötandet där upplevs som positivt när personalen är hbtq-utbildad, när medarbetarna ställer öppna och inkluderande frågor, när personalen inte förutsätter att patienten är heterosexuell eller cis-person och när det finns utrymme att berätta om sin hbtq-identitet som en vanlig del av ett samtal.²⁶

1.6.4 Migrationsverket och utbildningssektorn

Migrationsverket har utbildat särskilda hbtq-specialister som är involverade i asylutredningen. Enligt myndighetens interna rapporter räcker det inte. Handläggare behöver bättre kunskap om hbtq-personers situation i ursprungslandet. Handläggare sägs därtill kunna uppträda otrevligt. Det finns vittnesmål om visat misstroende eller oförståelse. Ett förslag från en myndighetsintern arbetsgrupp är att ge alla handläggare hbtq-kompetens och därutöver säkerställa ett barnperspektiv i utredningarna. Detta eftersom unga kan vara rädda för att tala om sin sexuella läggning eller könsidentitet i vårdnadshavares närvaro med risk för hedersvåld. Enskilda samtal kan vara en lösning. Tolkar och offentliga biträden med hbtq-kunskaper om särskilda begrepp efterfrågas också. Ett förslag i en statlig utredning är att Migrationsverket borde registrera asylsökandes könstillhörighet baserat på självidentifikation. Myndigheten bör också säkerställa trygga boenden för asylsökande hbtq-personer.²⁷

Skolor och *högskolor* behöver skaffa sig en gemensam kunskapsgrund kring hbtq-frågor, heteronormer och normmedvetet likabehandlingsarbete.²⁸ Lärarnas undervisning om hbtq-frågor behöver ses över. Att bara prata om hbtq-gruppen i undervisning om kön och sexualitet kan upplevas som utpekande.²⁹ Hbtq-personer säger sig ofta få rollen att utbilda såväl vuxna som jämnåriga.³⁰ Personalens föreställningar om personens förmodade könstillhörighet eller sexuella läggning kan också utgöra ett problem. Ett annat dilemma är att det kan vara svårt att få ut dokumentation om genomgången utbildning i nytt personnummer.³¹ Gruppen transpersoner efterfrågar också transinkluderande omklädningsrum och toaletter.³² Kurslitteraturen, undervisningen och jargongen bland anställda och studenter/elever präglas ofta av heteronormen. Sveriges förenade hbtq-studenter vittnar om att utbildningar utgår från hetero- och cisnormer vilket

²⁶ RFSL, (2014). Bra bemött – Unga hbtq-personers erfarenheter av att besöka ungdomsmottagningen. Stockholm: RFSL. RFSL, (2014). Vi ringer om det är nått. Av Orre, Carolina.

²⁷ Ibid.

²⁸ Forum för levande historia. Hbtq-utbildning för skolpersonal ska öka tryggheten. Tillgänglig på: <https://www.levandehistoria.se/om-oss/hur-arbetar-vi/uppdrag-att-forebygga-och-motverka-rasism/nationell-plan-mot-rasism-liknande-0>

²⁹ MUCF (2016). Stödande och stärkande, unga hbtq-personers röster om identitetsstärkande och hälsofrämjande faktorer. Stockholm: MUCF.

³⁰ Ungdomsstyrelsen (2012). Om unga hbtq-personer. Fritid. Stockholm: Ungdomsstyrelsen.

³¹ Westerlund, Ulrika (red.) (2017). Transpersoner i Sverige (SOU 2017:92). Stockholm: Regeringskansliet.

³² Westerlund, Ulrika (red.) (2017). Transpersoner i Sverige (SOU 2017:92). Stockholm: Regeringskansliet.



gör att vissa grupper osynliggörs och att studenter inte får tillräckliga kunskaper om normkritik eller hbtq-personers livsvillkor. Studenter blir kallade fel kön och fel pronomen.³³

Ett begrepp som lyfts fram i litteraturen om bemötande utifrån såväl hbtq- som antirasistiska perspektiv är *mikroaggressioner*. Mikroaggressioner beskrivs som underliggande och nästan osynligt verbala synsätt och handlande beteendemönster av aggressiv karaktär. Den subtila aggressionen kan göra det svårt att identifiera mikroaggressioner som dåligt bemötande, även om det uppfattas som exkluderande eller stereotypiserande av den som utsätts. Ett exempel på mikroaggression är hur en lesbisk kvinna fick kommentaren "vad snygg du är – du ser inte alls ut som en flata". En kommentar som, för den som tillhör normen, kan tolkas som odramatisk men som, för den som tillhör en utsatt grupp, kan uppfattas som kränkande.³⁴

1.6.5 Civilsamhällesorganisationerna bekräftar bilden av bemötande utifrån hbtq-perspektiv

I de fokusgrupper som hölls med civilsamhällesorganisationer inom ramen för detta uppdrag bekräftades bilden från litteraturgenomgången gällande bemötande av hbtq-personer. Det som framhölls i fokusgrupperna var att transpersoner har många negativa upplevelser i kontakter med myndigheter. Bland annat finns vittnesmål av transpersoner som inte blivit tagna på allvar när de polisanmält brott. Föreningen för transpersoners representant framhöll även att flera av föreningens medlemmar vittnat om att de blivit hotade av socialtjänsten att bli av med barnen för att de är transpersoner.

Vidare framkom, vid fokusgrupperna, att kontakten med myndigheter många gånger kan uppfattas som kränkande för transpersoner utifrån att registreringar som ska göras och papper som ska fyllas i många gånger är binära eller medför att transpersoner faller mellan stolarna hos myndigheterna. Ett exempel som nämndes vid fokusgruppen var transpersoner som behöver skyddat boende och att det idag sällan finns några boenden att erbjuda eller att personen riskerar att känna sig dåligt bemött i kontakten kring det skyddade boendet.

Brister i bemötande av hbtq-personer, framför allt transpersoner, i kontakt med vården diskuterades också vid fokusgrupperna. Bland annat nämndes att flera av de utredningsteam som utreder könsdysfori inte utgår från Socialstyrelsens kunskapsstöd som finns framtagna för detta ändamål. Detta, menade fokusgruppsdeltagare, skapar minskat förtroende för sjukvården och att man känner sig dåligt behandlad.

I fokusgrupperna framkom att hbtq-personer överlag många gånger känner ett lägre förtroende än andra för myndigheter. Inom gruppen hbtq-personer är det dock, som beskrivits ovan, transpersoner som utsätts för allra sämst bemötande och har lägst förtroende. Vidare, menade fokusgruppsdeltagare, finns det ett stort mörkertal och stora kunskapsluckor. Detta beror bland annat på att hbtq-personer överlag inte förväntar sig lika gott bemötande som andra och är nöjda så länge de inte känner sig direkt diskriminerande. Något som även lyfts i avsnittet ovan från

³³ Håbeteku Göteborg (2013). Avslöja heteronormen! Göteborg: Sveriges Förenade HBTQ-studenter.

³⁴ Egidius, Henry. (2008). Psykologilexikon; Orelus, W Pierre. (2013). The Institutional Cost of Being a Professor of Color: Unveiling Micro-Aggression, Racial [In]visibility, and Racial Profiling through the Lens of Critical Race Theory. New Mexico State University.; Wurm M, Hanner H. (2017). Att möta samhället som HBTQ+. I: Lundberg T, Malmqvist A, Wurm M, (Eds). HBTQ+. Stockholm, Natur & Kultur.



litteraturgenomgången. Vidare menade fokusgruppsdeltagare att det är många transpersoner som inte vill delta i undersökningar av bemötande och upplevelser i kontakt med myndigheter. Detta då de inte vill komma ut som transpersoner eller känner rädsla för hur informationen kan spridas. Det här ska, enligt fokusgruppsdeltagare, förstås i ljuset av att transsexualism har varit sjukdomsklassat fram till nyligen och att många transpersoner är väldigt försiktiga med vilken information de ger ut och till vem.

1.7 Upplevelser ur ett antirasistiskt perspektiv

I den här delen beskrivs, på liknande sätt som ovan, hur bemötandet i kontakter med svenska myndigheter kan ta sig uttryck. Här är fokus istället på ett antirasistiskt perspektiv. Även i denna del baseras kunskap på forskning, myndighetsrapporter, rapporter från civilsamhällesorganisationer m.m. Empirin bygger på både kvalitativa och kvantitativa metoder, och undersökningarna bygger på olika stora urval. Mer information om det exakta tillvägagångssättet finns att hitta via referenserna. Avsnittet innehåller dels en beskrivning av generell kunskap om bemötande kopplat till olika myndigheter och dels situationsexempel där individer vittnat om specifika bemötandesituationer. Även situationsexemplen är hämtade från rapporter och artiklar.

1.7.1 Socialtjänsten

Anmälningar till DO av personer med utländsk bakgrund mot *socialtjänsten* handlar om kränkande bemötande och osakliga bedömningar av stödbehov och ersättningar. Ibland händer det att deras föräldraförmåga har blivit ifrågasatt.³⁵ Bland afrosvenskar finns en rädsla för att socialtjänsten ska omhänderta deras barn.³⁶ En studie bland svenska somalier visade att 16 % upplevde att de hade blivit diskriminerade i kontakterna med socialtjänsten.³⁷ Ett annat problem som forskning visar är att socialtjänsten förväntar sig att utlandsfödda anhöriga ska ta hand om sina äldre släktingar i mycket högre utsträckning än i fallet med svenskfödda. Föreställningen om att det finns en omsorgskultur i utomeuropeiska länder belastar främst kvinnor i dessa familjer.³⁸

Ett exempel på ett rasistiskt bemötande av socialstyrelsen och där kommunen sedan även anmäldes för etnisk diskriminering, är en händelse där en distriktsköterska på barnvårdscentralen misstänker att en 10-årig flicka ska bli könsstympad under sin resa till Kenya. Hon anmäler detta till socialtjänsten som sedan vill att flickan ska genomgå en gynekologisk undersökning, även om föräldrarna i dialog med både distriktsköterskan och socialtjänst förklarat att de är emot könsstympning och att syftet med resan är att besöka familj. Socialtjänsten gör i sin tur en polisanmälan av händelsen och efter resan blir flickan utan förvarning upphämtad av polis i skolan och förd till sjukhus där hon tvingas till gynekologisk undersökning.³⁹

³⁵ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

³⁶ Stiftelsen Expo, (2015). Stängda dörrar. Klippan: Norra Skåne Offset.

³⁷ Mångkulturellt centrum, (2014). Afrofobi. Tumba: Mångkulturellt centrum.

³⁸ Socialstyrelsen (2015) Att mötas i hälso- och sjukvård, ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlika villkor. Falun: Edita Bobergs AB.

³⁹ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Mänskliga rättigheter på hemmaplan – inspiration för arbetet i kommunen.



Många personer som tillhör minoritetsgrupper hyser inget eller lågt förtroende för flera myndigheter.⁴⁰ Ett genomgående problem i flera kontakter med myndigheter är att utbildade tolkar inte alltid används. I stället får barn eller andra vuxna översätta. När väl tolkar används kan det hända att de saknar kunskaper om facktermer. Detta kan leda till fel åtgärder inom t.ex. *socialtjänsten, ekonomiskt bistånd, hälso- och sjukvården* och *LSS*.⁴¹

1.7.2 Rättsväsendet

Av anmälningar till DO mot *Kriminalvården, Polisen, Tullverket* och landets *domstolar* från personer med utländsk bakgrund eller anmälare med viss hudfärg nämns upplevelser av ojämlika villkor eller kränkande bemötande.⁴² Kunskapsbrist om människors villkor, diskriminering inom rättsväsendet och hos polisen upplevs som stora problem.⁴³

Även vid besök av intagna på anstalter finns vittnesmål om kränkande bemötande. Ett exempel utgörs av en händelse där samtliga i en familj iklädda traditionell romsk klädsel fick ta av sig sina kläder, trots att larmbogen inte gav avslag när personerna gick igenom. De fick enbart behålla trosorna på. Andra besökare som vid tillfället gick igenom larmbogen utsattes inte för samma behandling och behövde inte klä av sig kläderna.⁴⁴

I kontakterna med *polisen* kan afrosvenskar drabbas av både afrofofi och islamofobi.⁴⁵ Afrosvenskar, muslimer, östeuropéer och romer upplever att de är måltavlor för stereotypa föreställningar inom rättsväsendet överlag och utsatta för en vardagsrasism, så kallad rasprofilering, exempelvis i samband med polis- och gränskontroller och visitationer inom kriminalvården, utan någon substantiell grund. Det gäller särskilt unga svarta män, utifrån stereotypen om svarta män som potentiella brottslingar och våldsvärkare. 22 % av invånare födda i subsahariska Afrika har upplevt diskriminering av polisen.⁴⁶

En ung kvinna med afrikansk bakgrund vittnar om flera negativa erfarenheter av polisen som har haft inverkan på både hennes tilltro till polisen om att bli rättvist behandlad och på sannolikheten för att söka kontakt med polisen. Hon menar på att dessa negativa upplevelser innefattandes kränkande behandling, misshandel och bristande respekt kan förklaras av att polisen på förhand vill se ungdomar med afrikansk bakgrund som brottslingar. Kvinnan berättar: "Sen en annan gång när jag var på väg hem så stoppar polisen oss och frågar 'var ska ni någonstans'. Det var på kvällen, precis utanför där jag bor, [på gatan], och jag var 16-17. 'Vi är på väg hem, jag bor precis här' svarade jag. 'Nej det gör ni inte', så tog de oss till stationen, och höll oss i 6 timmar, fram till 5 på

⁴⁰Stiftelsen Expo, (2015). Stängda dörrar. Klippan: Norra Skåne Offset.

⁴¹ Socialstyrelsen, (2018) Barn och andra anhöriga som översätter och medlar inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Stockholm: Socialstyrelsen.

⁴² Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁴³ Stiftelsen Expo, (2015). Stängda dörrar. Klippan: Norra Skåne Offset.

⁴⁴ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser av diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁴⁵ Statistiska centralbyrån, (2017). Brottsutsattas kontakt med polisen 2017. En attitydundersökning riktad till brottsutsatta gällande deras kontakter med polisen.

⁴⁶ Mångkulturellt centrum, (2014). Afrofofi. Tumba: Mångkulturellt centrum.; BRÅ, Martens, Shannon & Törnqvist, (2008). Stockholm: BRÅ. Västerås: Edita Nordstedts.



morgonen, och min mamma visste inte var jag var, de ringde inte hem. Sen ringde de till min mamma och sa att jag satt misstänkt för att jag försökte sno en bil. Helt sjukt, jag kunde inte ens köra bil. Och den killen jag hängde med hade Alvedon, men de trodde först att det var knark, de skulle testa det. Och de tog hans kort och knäckte det i mitten. Och sen släppte de oss och hörde aldrig av sig igen. Så det är klart att om det händer något så ska jag inte ringa till polisen."⁴⁷

Afrofobiska tillmälen har noterats i polisens efterlysningar, anmälningar, utbildningsmaterial och utredningar.⁴⁸ 49 % av de tillfrågade inom grupperna tror att polisen kontrollerar dem med anledning av deras etnicitet. En del tvekar att anmäla brott för att de är rädda för att de ska bli utsatta för kränkningar eller diskriminering. Afrosvenska män och yngre personer stoppas oftare.⁴⁹ Vissa afrosvenskar saknar tillit till rättsväsendet, ibland med anledning av individuella erfarenheter. Andra gånger för att de hört talas om situationer som andra varit med om. Judiska grupper upplever tvärtom att de har en god relation till polisen.⁵⁰ En helt motsatt bild framträder i en studie bland svenska somalier. Den visade att 31 % inte hade något förtroende för polisen medan 23 % svarade att de var rädda att anmäla på grund av oro för eventuella negativa konsekvenser. 19 % sa sig ha blivit stoppade av polisen under det senaste året, och 28 % av dem svarade att de upplevde att de blivit stoppade på grund av sin etnicitet.⁵¹

Det finns många situationsexempel där polisen återkommande misstänkliggör unga svarta och stannar dem på gatan för spontana polisförhör. En person vittnar om ett antal situationer där hen blivit stannad av polisen och som kan förstås ha orsakats av rasprofilering. Vid ett av dessa tillfällen har personen blivit stannad och visiterad av polisen vid en bankomat. Hen berättar: "Sen tar de ut min basketboll och frågar mig, vad har du där inne? Jag svarade 'ingenting', det är ju bara luft. Och så skakade de bollen. Och sen frågade de vems bankomatkort det var jag skulle ta ut pengar med." Vid de andra tillfällena har polisen stannat personen då de uppgett att hen liknar en person som rånat en äldre dams väska samt då det hade skett ett rån på 7-eleven.⁵²

1.7.3 Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

24 % av afrosvenskar upplever att de har behandlats illa i kontakt med *Arbetsförmedlingen*.⁵³ Av anmälningarna till DO från personer med utländsk bakgrund framgår att personer har nekats en insats eller ett bidrag eller utsatts för kränkande bemötande. Anmälare till DO har en känsla av att de nekats arbetsmarknadspolitiska insatser på grund av icke-uttalade kriterier för hur *Arbetsförmedlingen* prioriterar, eller att arbetsförmedlare har sänt ut subtila signaler som anmälaren kopplar samman med särskiljande på grund av grupptillhörighet. I övrigt handlar

⁴⁷ Ombudsmannen mot etnisk diskriminering, (2007). Att färgas av Sverige: Upplevelser av diskriminering och rasism bland ungdomar med afrikans bakgrund i Sverige. Av Viktorija Kalonaitytė, Victoria Kawesa, Adiam Tedros

⁴⁸ Mångkulturellt centrum, (2014). Afrofobi. Tumba: Mångkulturellt centrum.

⁴⁹ FRA, (2017). Second European Union Minorities and Discrimination survey. Main results. Belgium: Bietlot.

⁵⁰ Stiftelsen Expo, (2015). Stängda dörrar. Klippan: Norra Skåne Offset.

⁵¹ Mångkulturellt centrum, (2014). Afrofobi. Tumba: Mångkulturellt centrum.

⁵² Ombudsmannen mot etnisk diskriminering, (2007). Att färgas av Sverige: Upplevelser av diskriminering och rasism bland ungdomar med afrikans bakgrund i Sverige. Av Viktorija Kalonaitytė, Victoria Kawesa, Adiam Tedros

⁵³ Mångkulturellt centrum, (2014). Afrofobi. Tumba: Mångkulturellt centrum.



anmälningarna till DO om mer informella praktiker såsom dåligt eller kränkande bemötande, eller att AF:s insatser brister i anpassning till individens förutsättningar, förmågor, kompetenser eller liknande.⁵⁴

Hur arbetsförmedlare agerar har studerats. En studie från IFAU visade att chansen att bli rekommenderad till en arbetsmarknadsutbildning av en arbetsförmedlare kan påverkas av i vilken utsträckning den arbetssökandes utseende uppfattas motsvara rådande stereotyper om ett svenskt utseende. Det visade en undersökning som genomfördes i hemlighet av 435 arbetsförmedlare. Resultaten visade att män som var arbetsförmedlare i högre utsträckning rekommenderade arbetssökande som uppfattades ha ett stereotypt svenskt utseende. Denna prioritering kunde inte förklaras av bedömd förmåga att genomföra utbildningen, chans till arbete efter utbildning eller i vilken utsträckning den arbetssökande uppfattades tala med eller utan brytning. En jämförelse mellan de arbetssökande som i högst och lägst grad anses ha ett stereotypt svenskt utseende, visade att sannolikheten att bli rekommenderad till en utbildning var runt 50 % högre för de förstnämnda. Rekommendationer av kvinnliga arbetsförmedlare tycks inte alls ha påverkats av stereotyper om ett svenskt utseende.⁵⁵

Följande exempel handlar om en romsk kvinnas upplevelse av Arbetsförmedlingens bemötande där hon nekas en praktikplats på osakliga grunder kopplade till hennes kläder som visar hennes romska tillhörighet. "Under min kurstid undrade kursansvarig på Arbetsförmedlingen och läraren i kursen hur jag kunde praktisera när jag bär de här kläderna. Jag förklarade att jag byter om på arbetsplatsen till arbetskläder. Vecka 35 delade läraren ut alla praktikplatser, förutom mig och förklarade att ingen [arbetsgivare] ville ta emot mig p.g.a. mina kläder."⁵⁶

Ett annat exempel på rasistiskt bemötande från Arbetsförmedlingen är en vittnesberättelse från en person som precis blivit erbjuden praktikplats som väktare och där jobbcoachen i samtal gör ett skämtsamt uttalande om personens ursprung: "Ja men skjuta först och fråga sen är väl något du är van vid, då jag tänker på att du är Serb' Varpå han gapskrattade med hån i röstern."⁵⁷

Anmälningar mot *Försäkringskassan* till DO från personer med utländsk bakgrund rör både diskriminering i de formella besluten som tagits och dåligt bemötande.⁵⁸ Anmälningar mot *Migrationsverket* till DO handlar om liknande problem. Anmälningar har gjorts av personer som upplevt att de har fått avslag på osakliga grunder. Anmälarna hävdar att besluten beror på okunskap eller att det har att göra med anmälares ursprung och situation.⁵⁹ Migrationsverket har genomfört en egen genomlysning av asylprocessen utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Undersökningen visar

⁵⁴ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁵⁵ IFAU, Ari, Mahmood. m.fl. (2016). Arbetsförmedlares beslutsfattande och stereotyper kopplade till utseende, Rapport 2016:17. Stockholm: IFAU.

⁵⁶ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁵⁷ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁵⁸ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁵⁹ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Taberg: TMG Taberg.



att det finns skillnader i hur myndigheten handlägger ansökningar från kvinnor och män i familjer. Bland annat synliggjordes att handlägningsprocessen kan utgå från en manlig norm, där män premieras genom att bland annat utredas först. Istället för att skicka kallelsen till utredningssamtal till varje vuxen individ skickas en kallelse till hela familjen i mannens namn. I vissa fall delas enbart ett bankkort ut, till mannen, där dagersättningar för hela familjen sätts in. Myndigheten drar därför slutsatsen att hanteringen av ärenden borde individualiseras i högre utsträckning för att asylprövningen ska bli likvärdig för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.⁶⁰

1.7.4 Hälso- och sjukvården

I kontakterna med *hälso- och sjukvården* påtalas en rad problem. Bland de nationella minoriteterna, dvs. romer, samer, judar, sverigefinnar och tornedalingar, finns fler som har lägre tilltro till vården enligt preliminära studier. Det är vanligare att utlandsfödda dör i förtid av annars behandlingsbara sjukdomar, till exempel hjärtsjukdom.⁶¹ I regel får de med socioekonomiskt och utbildningsmässigt starkare ställning också bättre vård. Det är något vanligare att de klagomål som framförs på sjukvården gäller patienter som är kvinnor, och kvinnor rapporterar mer än dubbelt så ofta som män att de blivit kränkta av vården.⁶² Anmälningar till DO från personer med utländsk bakgrund inom hälso- och sjukvården handlar om ojämlig tillgång till hälso- och sjukvård, kränkande bemötande eller att personalen i övrigt tillskriver anmälaren stereotypa egenskaper eller att anmälaren har blivit föremål för felaktiga vårdinsatser. Exempelvis kan det handla om att sjukvårdspersonalen har lagt in information om anmälares ursprung eller dess (förmodade) etniska tillhörighet i en utredning.⁶³

Ett exempel där ett rasistiskt bemötande av vårdpersonal har lett till att patienten blivit föremål för felaktiga vårdinsatser är berättelsen där patienten söker vård för utslag på huden. Läkaren ger rekommendationen att patienten byter tvål och får återkomma om det inte skulle hjälpa. När patienten återvänder ger läkaren rekommendationen att denna gång testa att byta sköljmedel. Vid tredje återbesöket uppmanar läkaren patienten att söka specialistvård då hon "inte har så mycket kunskap om mörkhyade människor." "...[D]å sa hon att jag fick gå till en specialist, för att hon inte vet så mycket om mörkhyade människor. Precis som om jag skulle ha specifika sjukdomar. Hon borde kolla på symptomen istället för hudfärg, och det borde hon ha sagt första gången. Hon tittade inte ens på mig, utan hittade på."⁶⁴

Det finns studier som visar att personer födda utomlands avstår från att söka vård dubbelt så ofta som svenskfödda.⁶⁵ Socialstyrelsen konstaterar att nationella minoriteter har lägre tilltro till vården, lägre vårdutnyttjandegrad och sämre psykisk och fysisk hälsa än befolkningen i övrigt. En svårighet

⁶⁰ Migrationsverket, (2015). Återrapportering av uppdrag Handlingsplan för jämställdhetsintegrering Migrationsverket 2016–2018.

⁶¹ Socialstyrelsen, (2011). Den jämlika vårdens väntrum. Stockholm: Socialstyrelsen.

⁶² Länsstyrelsen Stockholm, (2017). Ett jämställt Stockholm, Länsstrategi för jämställdhetsintegrering 2018–2020. Rapport 2017:24.

⁶³ Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

⁶⁴ Ombudsmannen mot etnisk diskriminering, (2007). Att färgas av Sverige: Upplevelser av diskriminering och rasism bland ungdomar med afrikans bakgrund i Sverige. Av Viktorija Kalonaitytė, Victoria Kawesa, Adiam Tedros

⁶⁵ Diskrimineringsombudsmannen, (2012). Rätten till sjukvård på lika villkor. Ödeshög: Danagård Litho.



för äldre i denna grupp är att få möjlighet att tala sitt språk med personalen inom äldreomsorgen och att leva i enlighet med sin kultur. Flera kommuner upplever dock ingen efterfrågan av sådan äldreomsorg.⁶⁶

1.7.5 Utbildningssektorn

Personer med mörk hudfärg eller annan etnisk tillhörighet än svensk har erfarenheter av direkta trakasserier från lärares sida inom såväl *skolektorn* som *högskolesektorn*. Anmälare vittnar om diskriminering vid examination eller felaktig bedömning av kvalifikationer och meriter. Ibland är det personalens förmodade föreställningar om anmälarens etniska tillhörighet som är problemet. Vid anmälan om trakasserier från studiekamrater upplever vissa personer brister i handläggningen och ett förminskande av de händelser som anmälts. Det kan hända att muslimer som utsatts för islamofobiska hatbrott hanteras som vanlig mobbing. I skolan kan judar uppmanas att inte bära judiska symboler och att inte uppge sin tro eller grupptillhörighet "i onödan" för att undvika konflikter.⁶⁷

En grupp som många gånger vittnat om dåligt bemötande i kontakt med skola och utbildning är samer. I vissa delar av landet har tidigare förd minoritetspolitik lett till att samerna förlorat sitt språk och många samer har växt upp med en rädsla eller misstro gentemot myndigheter. De har tidigt fått lära sig att de inte haft rätt till sitt eget språk.⁶⁸ Utifrån de undersökningar som DO har gjort konstaterar myndigheten att den statligt förda politiken och de strukturer som skapats genom historien påverkar samers villkor än i dag. Samers möjlighet att påverka sina egna livsvillkor är begränsade och diskriminering innebär att samer inte bemöts som individer utan kategoriseras utifrån negativa föreställningar om samer som grupp. Samer har erfarenheter av diskriminering inom alla samhällsområden. Samerna upplever dessutom att regeringen och dess myndigheter motarbetar dem i deras kamp för landrättigheter och renbetesmarker. Folkkräftens regler om behandlingen av urfolk utgör endast minimiregler som anger rättighetsnivåer som ingen fördragsslutande stat får underskrida. Samerna menar att Sveriges ambitioner borde vara att åtminstone ligga på samma nivå som den internationella urfolksrätten.⁶⁹

1.7.6 Minoritetsstress och brist på stöd

I litteraturen kring bemötande utifrån antirasistiska och hbtq-perspektiv nämns begreppet *minoritetsstress* som en effekt av dåligt bemötande och diskriminering. Studier visar att personer som tillhör grupper som traditionellt bemöts dåligt även förväntar sig dåligt bemötande och att detta påverkar den psykiska hälsan. Både inom hbtq-grupper och grupper som utsätts för rasism är den psykiska ohälsan större än hos andra grupper.⁷⁰ Bland annat är detta ett resultat av

⁶⁶ Socialstyrelsen, (2015). Äldreomsorg på minoritetsspråk. Stockholm.

⁶⁷ Stiftelsen Expo, (2015). Stängda dörrar. Klippan: Norra Skåne Offset.; Diskrimineringsombudsmannen – Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer.

⁶⁸ Socialstyrelsen, (2015). Att mötas i hälso- och sjukvård, ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlika villkor. Falun: Edita Bobergs AB.

⁶⁹ Ombudsmannen mot etnisk diskriminering (2008) Diskriminering av samer - samers rättigheter ur ett diskrimineringsperspektiv. Stockholm: Ombudsmannen mot etnisk diskriminering.

⁷⁰ Folkhälsomyndigheten, (2007). Metoder för att främja en god hälsa bland hbtq-personer: Resultat från en kartläggande litteraturöversikt; Socialstyrelsen, (2016). Ökad risk för ohälsa i HBTQ-gruppen.



minoritetsstress och rädsla för att bli utsatt för kränkande eller förminskande bemötande. Minoritetsstress anses mer eller mindre vara permanent, eftersom den tar avstamp i de sociala och kulturella strukturerna. Möjligheten till förändring på strukturell nivå sker därför generellt sett över flera generationer och minoritetsstressen är därmed något som förs med mellan generationer.⁷¹

En myndighet som ska verka för de utsatta gruppernas rätt att få upprättelse är *Diskrimineringsombudsmannen (DO)*. I litteraturen framkommer dock att flera grupper riktar kritik mot DO. Bland annat är flera afrosvenskar och romer särskilt kritiska till myndigheten. Kritiken handlar om att DO inte hjälper tillräckligt många anmälare att få upprättelse. Alltför få fall drivs till domstol. Många berättar att de sällan anmäler diskriminerande händelser till DO eftersom de saknar förtroende för att det ska leda någon vart.⁷² Det upplevs som att DO saknar en långsiktig strategi för att kunna jobba med diskrimineringen av just romer, menar romska organisationer. Organisationerna hävdar att DO har kunskap inom området och kontakter med personer som har god kompetens för att kunna arbeta för den romska gruppen, men att DO inte använder de kompetenser man har tillgång till.⁷³

1.7.7 Civilsamhällesorganisationerna bekräftar bilden och lyfter bristande kunskap hos myndigheterna

I fokusgrupperna med civilsamhällesorganisationerna lyfte representanter från minoritets-, etniska- och religiösa grupper, samt representanter för organisationer som bevakar dessa gruppers rättigheter, exempel på när personer inom dessa grupper blivit dåligt bemötta och diskriminerade i kontakt med myndigheter. Berättelserna överensstämmer väl med beskrivningarna ovan utifrån litteraturen. Nedan lyfts några av de exempel som framkom under fokusgrupperna.

Muslimerna bemöts många gånger fördomsfullt genom att inte antas kunna prata svenska och istället tilltalas på engelska vid myndighetskontakter. Vidare lyftes att många muslimer vittnat om att de misstänkliggörs i kontakter med myndigheter och här lyftes bland annat socialtjänsten upp. Exempelvis löper muslimer, på grund av stereotypa uppfattningar, större risk att förlora vårdnaden om sina barn.

För flera nationella minoritetsgrupper så som samer och tornedalingar bottnar dåligt bemötande många gånger på okunskap och osynliggörande. Bland annat nämndes, i fokusgrupperna, att många inte får möjlighet att prata sitt modersmål inom äldreomsorgen eller att de nekats information på sitt modersmål i kontakt med myndigheter.

Det är relativt vanligt att judar inte uppger att de är judar i kontakter med myndigheter. Här nämndes, i fokusgrupperna, främst polis samt hälso- och sjukvård. Detta för att undvika fördomar eller behöva förklara saker som är irrelevanta för mötet men som bottnar på nyfikenhet eller fördomar mot gruppen. Många judar väljer att inte bära judiska symboler så som davidsstjärnan eller kippa för att undvika dåligt bemötande från allmänheten, likväl som från myndighetspersoner. I fokusgruppen lyftes Skolverket upp och att judiska skolan klassats som konfessionell på andra

⁷¹ Meyer, I. Prejudice, Social Stress, and Mental Health in Lesbian, Gay, and Bisexual Populations: Conceptual Issues and Research Evidence. 2003. *Psychological Bulletin*, 129:5, 674-697.

⁷² Stiftelsen Expo, (2015). *Stängda dörrar*. Klippan: Norra Skåne Offset.

⁷³ Ibid.



grunder än vad andra skolor gör. Här menade en fokusgruppsdeltagare att judiska praktiker anses vara konfessionella medan många kristna praktiker istället ses som kulturella och icke-religiösa.

I fokusgrupperna bekräftades bilden som framkommer i litteraturgenomgången av att afrosvenskar många gånger bemöts dåligt i kontakter med myndigheter. De exempel som lyftes i fokusgrupperna var bland annat att afrosvenskar vittnat om att de i kontakt med Arbetsförmedlingen ansetts vara icke-intellektuella och att de tilltalats på engelska. Vidare lyftes att afrosvenskar behandlas dåligt inom psykvården och bland annat bältas och tvångsinjicieras oftare än andra grupper.

Romer som grupp fanns inte representerad vid fokusgrupperna med civilsamhällesorganisationerna.⁷⁴ Däremot var det flera fokusgruppsdeltagare som framhöll myndigheters bemötande av romer som ett stort problem. Bland annat lyftes bristande kunskap om romers historiska utsatthet. Även polisens bemötande av romer togs upp och problematiken med bristande ansvarsutkrävande när rutiner inte följs och kränkande bemötande uppmärksammas. Här diskuterades avslöjandet av polisens romregister och att detta fortfarande inte fått allvarliga konsekvenser för de poliser som var ansvariga. Vidare framhöll fokusgruppsdeltagarna att det finns ett stort behov av ökad kunskap om bemötande av gruppen romer och att de blinda fläckarna troligtvis är många och stora.

1.8 Internationell utblick

I sökningarna på studier från andra länder än Sverige framkommer att det överlag finns lite kunskap om myndigheters bemötande av medborgare. Det finns en hel del kunskap om levnadsvillkor för olika grupper och hur dessa utsätts för hatbrott och diskriminering överlag i samhället. Några studier pekar på hur vissa grupper diskrimineras på arbetsmarknaden, där exempelvis personer med utländsk bakgrund utsätts för hat och diskriminering av kollegor och chefer. Flera av studierna innefattar även länder-jämförelser av hur specifika grupper uppfattar att de diskrimineras i kontakter med t.ex. hälso- och sjukvård, rättsväsendet eller utbildningssektorn. Fokus för dessa studier har inte främst varit på bemötande utan ett en mer generell uppfattning av myndigheters agerande och beslut.

Däremot finns väldigt liten kunskap om specifika myndigheters bemötande eller situationsexempel på hur medborgare bemöts i sin kontakt med myndigheter. Endast få, om några, myndigheter verkar göra egna uppföljningar av sitt bemötande av olika grupper.

Det framkommer även, från de internationella sökningarna, att det finns fler studier som visar på diskriminering ur ett hbtq-perspektiv än ett rasistiskt perspektiv.

Det är främst från USA och europeiska länder som det finns publicerade studier på engelska. Väldigt liten kunskap verkar finnas om myndigheters bemötande utifrån antirasistiska och hbtq-perspektiv i afrikanska, asiatiska eller sydamerikanska länder. Ätminstone i form av publicerade artiklar på engelska.

⁷⁴ Representanter från romska grupper var inbjudna till fokusgrupperna men hade inte möjlighet att delta. Uppföljande intervjuer har genomförts och bekräftat diskussionen från fokusgrupperna.



Hur arbetar myndigheterna med bemötande utifrån hbtq och antirasistiskt perspektiv?

Det här avsnittet ger en överblick av vad myndigheter gör för att kvalitetsutveckla sitt bemötandearbete. Undersökningen visar att några myndigheter gör specifika insatser för att utveckla sitt bemötande med särskilt fokus på ett antirasistiskt eller hbtq-perspektiv. Fler myndigheter arbetar med att utveckla sitt bemötande ur ett jämställdhetsperspektiv, ofta med koppling till regeringsuppdraget JiM, Jämställdhetsintegrering i myndigheter. Några myndigheter arbetar också (igen med koppling till JiM) med ett bredare fokus för ett likvärdigt bemötande, och tar hänsyn till samtliga diskrimineringsgrunder i sitt arbete.

Eftersom relativt få myndigheter arbetat i större utsträckning med just hbtq- eller antirasistiska insatser använder vi i det här avsnittet begreppet likvärdighet som det önskvärda läget för bemötande, och exemplifierar med när myndigheter särskilt arbetat med hbtq- eller antirasistiskt perspektiv.

Få myndigheter arbetar med att kvalitetssäkra sitt bemötandearbete på ett systematiskt sätt, både överlag men särskilt avseende likvärdighet. Det här avsnittet presenterar lärdomar från det material Kontigo gått igenom när det gäller insatser som görs i myndigheter, men också utifrån dialoger om kvalitetssäkring som genomförts med ansvariga för bemötandearbete på myndigheter, samt experter från civilsamhället. De citat som finns med i dokumentet kommer (om det inte finns andra referenser) från dessa dialoger.

1.9 Hur myndigheter integrerar bemötandearbetet i ordinarie styrning

Hur kan myndigheter kvalitetssäkra ett likvärdigt bemötande av medborgarna? Nedan beskrivs hur de olika myndigheterna arbetar idag. Här finns också resonemang om hur myndighetsrepresentanter och aktörer från civilsamhället ser att arbetet borde se ut.

1.9.1 Extern styrning av bemötandearbetet

Myndigheter styrs av externa riktlinjer som tydligt framhåller att det ingår i myndigheters uppdrag att ge och bidra till ett likvärdigt bemötande av medborgare. I lagstiftning, som t.ex. diskrimineringslagen, och i regeringsformen finns tydliga skrivningar. 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.⁷⁵

I diskrimineringslagen 17 § går det sedan att läsa:

Diskriminering är förbjuden även i andra fall än som avses i 5 eller 9–15 §§ när den som helt eller delvis omfattas av lagen (1994:260) om offentlig anställning bistår allmänheten med upplysningar, vägledning, råd eller annan sådan hjälp, eller på annat sätt i anställningen har kontakter med allmänheten. Lag (2012:673).⁷⁶

Även i beskrivningen av statstjänstemannarollen och den gemensamma värdegrunden för de statsanställda finns skrivningar där bemötandets roll synliggörs.⁷⁷

Den offentliga makten ska utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet. För att utöva sin tjänst med respekt för den enskilda människan måste den statsanställda främst uppfylla krav på ickediskriminering och hänsyn till enskildas personliga integritet. Nyckelord för den anställde i detta avseende är jämlikhet, jämställdhet, medmänsklighet och integritet.⁷⁸

Styrdokument som påverkar den interna styrningen, som t.ex. ekonomistyrningsverkets förordning om intern styrning och kontroll innehåller också tydliga skrivningar om etik och värdegrund:

Myndighetsledningen ansvarar för att det finns en process för intern styrning och kontroll vid myndigheten som fungerar på ett betryggande sätt. Denna process ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515).

Processen för intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter.

Myndighetsledningen ska säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.⁷⁹

En representant från en myndighet uttrycker följande, angående förordningen om intern styrning och kontroll:

I den nya "Fisken" finns ett mycket starkare ansvar för ledningen nu, en hårdare signal som sänds. Nu är det inget mjukt eller mys längre – etik och moral är en ledningsskyldighet.

Det finns alltså en tydlig grund för att lägga fokus på att frågor om likvärdighet som centralt i myndigheters arbete. Samtidigt visar den här kunskapsöversikten att få myndigheter arbetar på ett

⁷⁵ Justitiedepartementet L6, (2018). SFS nr: 1974:152. Utfärdad: 1974-02-28. Regeringskansliet

⁷⁶ DO, (2008). Diskrimineringslagen. 2008:567. Tillgänglig på: <http://www.do.se/lag-och-ratt/diskrimineringslagen/>

⁷⁷ Regeringskansliet, (2013). Värdegrundsdelegationen – Den gemensamma värdegrunden för de statsanställda. Tillgänglig på: <https://www.regeringen.se/contentassets/1df0c81fa73d4f878c9eba10c744b0a7/den-gemensamma-vardegrunden-for-de-statsanstallda-s2013.011>

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Ekonomistyrningsverket, (2007). Förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. 2 § Ekonomistyrningsverkets förordning om intern styrning och kontroll Tillgänglig på: https://www.esv.se/ea-boken/?page=eabok_ch_1_sec_Intern%2520styrning%2520och%2520kontroll



systematiskt sätt med frågor om ett likvärdigt bemötande. Hur kommer det sig att frågor om likvärdighet inte prioriteras mer trots att det finns en tydlig extern styrning? De myndigheter som har lagt vikt på bemötandearbetet hänvisar ofta till att det gjorts mot bakgrund av regeringsuppdrag, som t.ex. JiM-uppdraget. Då regeringen efterfrågat och ställt krav i återrapporteringar, sätts ett helt annat fokus på vikten av att ge ett jämställt, och jämlikt bemötande. Ett regeringsuppdrag skulle utifrån den logiken bidra till att sätta ett tydligare fokus på hbtq- och antirasistiskt perspektiv på bemötandefrågorna.

Även om det inte finns ett särskilt regeringsuppdrag om att utveckla arbete för jämlikt bemötande, och särskilt synliggöra frågor om hbtq och rasism, finns ett tydligt ansvar för att arbeta med de frågorna hos myndigheter, utifrån de skrivelser som finns i de externa styrningsdokumenten.

1.9.2 Intern styrning

När det gäller den interna styrningen, alltså den styrning som myndigheterna själv ansvarar för, lyfts ett antal principer för framgång fram. Ett utdrag från rapporten *”När den moraliska kompassen fallerar”*, från SiS, Statens institutionsstyrelse, sammanfattar mycket av det som lyfts fram som viktigt för den interna styrningen, i både skriftliga underlag och i samtal med representanter för myndigheter som arbetar med bemötandefrågor:

SiS har ofta fokuserat på att sätta in åtgärder mot enskilda medarbetare med dåligt bemötande. Men alltför ofta har det visat sig att det inte räcker med att lyfta bort en enskild medarbetare, utan problemen är djupare än så. Både forskning och SiS erfarenheter visar att det krävs ett tydligt och närvarande ledarskap, uttalat målfokus och kontinuerligt stöd och feedback till medarbetarna. Utöver det kan insatser behövas inom olika områden – informella ledare kan behöva flyttas på alternativt få ett uttalat ansvarsområde. Avdelningens regler och strukturer behöver ses över. Schemaläggningar och olikheter mellan teamen behöver tas om hand och utbildningsinsatser kan behöva genomföras etc. Erfarenheter visar att det inte går att oreflekterat kasta in åtgärder. Det skapar oro i personalgruppen som inte får ledning i vad som förväntas av dem. De flesta anser att det först måste göras en analys av problemens art och vilka insatser som ska sättas in. Insatser behöver också prioriteras inbördes och samordnas. Förändringsarbetet behöver vara varaktigt och långsiktigt.⁸⁰

Arbetsförmedlingen arbetar i sitt bemötandearbete med fokus på samtliga diskrimineringsgrunder, efter att tidigare arbetat med fokus på jämställdhet. Som utgångspunkt för sitt förändringsarbete, för att nå hållbara resultat, bygger de på lärdomar från utvärderingar och forskning från satsningar på jämställdhetsintegrering som pekar på några framgångsfaktorer för att få genomslag för jämställdhetsarbetet och just göra det hållbart över tid:

1. Att de som driver jämställdhetsarbetet har mandat att förändra, och att organisationen har ett tydligt system för ledning, styrning och uppföljning där jämställdhetsperspektivet kan integreras.
2. Samverkan mellan olika strategier: top-down, bottom-up och mitt-i-från, d.v.s. alla nivåer i organisationen är involverade, men det konkreta förbättringsarbetet måste drivas av chefer på operativ nivå.

⁸⁰ Statens institutionsstyrelse, (2018). Insatser när den moraliska kompassen fallerar. Av Whilborg, Margareta.



3. Att jämställdhetsarbetet har en koppling till verksamhetens kvalitetsarbete och utgår från den egna konkreta verksamheten.

4. Medvetenhet om att jämställdhet inte är möjlig att uppnå utan att man samtidigt angriper andra maktordningar som samverkar med kön. Devisen "alltid kön – aldrig bara kön" är ett uttryck för detta. Omvänt gäller att oavsett vilken annan maktordning man angriper så bör kön också finnas med i analysen.

5. Jämställdhetsintegrering är ett långsiktigt förbättringsarbete. Konkreta effekter för medborgarna uppkommer som regel när jämställdhetsarbete bedrivs på ett systematiskt och långsiktigt sätt.⁸¹

Vidare beskriver myndighetsansvariga på Försäkringskassan att de arbetat med att införliva mänskliga rättigheter-perspektivet i alla stödande dokument, och att de också arbetar utifrån alla diskrimineringsgrunder.

1.9.3 Ledningens ansvar och roll för bemötandearbetet

Som i allt förändringsarbete beskrivs ledningens ansvar och roll som avgörande för ett mer likvärdigt bemötande i myndigheter. Det är viktigt att chefer på olika nivåer ses som företrädare för mångfald på arbetsplatser. Att tydligt uttala sitt stöd för hbtq-inkluderande och antirasistiskt bemötande är en framgångsfaktor.⁸² Flera ansvariga för bemötandefrågor betonar, i fokusgrupper och intervjuer som legat till grund för denna kunskapssammanställning, att en generaldirektör som driver på för att likvärdigt bemötande ska prioriteras är avgörande för hur integrerade frågorna blir i myndigheten.

I en kunskapsöversikt om hur arbetsmarknadsprojekt arbetar med bemötande gentemot unga⁸³ beskrivs att "ledningens och chefers uppträdande på organisationsnivå gentemot medarbetare påverkar hur dessa i sin tur bemöter personer som behöver samhällelig service. Det påverkar hur de är i mötet med offentlig sektor och dessa medarbetare. Samtliga aktörer påverkar och ansvarar för hur bemötandet är och utvecklas i samhället. En kedja av bemötande skapas som kan vara positiv, neutral eller negativ".⁸⁴

Hos Arbetsförmedlingen har ett råd tillsatts i arbetet för lika rättigheter och möjligheter. Här ingår de avdelningschefer som enligt arbetsordningen har uppdrag med likabehandling och icke-diskriminering att göra. De stöder genomförandet av strategier eller handlingsplaner som myndigheten tagit fram inom olika områden för att främja lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet. Det har också ett viktigt signalvärde i organisationen att högsta ledningen står bakom dessa frågor i det interna såväl som externa arbetet.⁸⁵

⁸¹ Arbetsförmedlingen, (2018). Arbetsförmedlingens återrapportering 2018, delredovisning av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015-2017

⁸² Transgender Europe (TGEU), (2017). Trans-inclusive workplaces, guidelines for Employers and Businesses. Skriven av Stephen Whittle.

⁸³ MUCF, (2014). Temagruppen unga i arbetslivet. Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga. 2014:3. Av Thiborg, Jesper.

⁸⁴ Blennberger, (2013). Bemötandets etik. Lund: Studentlitteratur AB.

⁸⁵ Arbetsförmedlingen, (2018). Arbetsförmedlingens återrapportering, delredovisning av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015-2017.



För att förändra bemötandekultur i en organisation är det centralt att det finns en tydlig och närvarande chef. SIS betonar att chefer också behöver stöd från egna chefer. De måste få organisatoriska förutsättningar, tid och möjlighet att vara närvarande och tydliga. Förslag på konkreta insatser handlar ofta om att ge chefer administrativt och/eller kollegialt stöd under förändringsarbetet.⁸⁶

Chefen ska möjliggöra och stödja de anställda för att bemötandet ska bli en framgångsfaktor. Det är viktigt att de känner ledningens förtroende i sin roll, att uppdrag och värdegrund är tydliga samt att de har stöd i arbetet med bemötande. Kronofogden har med det syftet granskat några av sina utbildningar, främst bemötande- och chefsutbildningen.⁸⁷

1.9.4 Arbeta systematiskt så att likvärdigt bemötande finns med i ordinarie mål och verksamhetsstyrning

Forskning om förändringsarbete på likabehandlingsområdet⁸⁸ samt inspel från myndighetspersonal och civilsamhälle pekar på att det är centralt att bemötandefrågorna knyts till ordinarie arbete och inte blir en sidovagn. Detta gäller även frågor om hbtq och antirasism. Genom att knyta frågorna till ordinarie verksamhet synliggörs att ett likvärdigt bemötande av alla medborgare är en del av alla anställdas ordinarie arbetsuppgifter, vilket gäller både chefer och tjänstepersoner.

Det finns exempel från myndigheter där frågor med koppling till bemötande, hbtq och/eller antirasism knutits till ordinarie verksamhet på olika sätt.

Arbetsförmedlingen har fört en intern dialog med verksamhetssamordnare och controllers på samtliga avdelningar, staber och regioner om hur likabehandling, mångfald och icke-diskriminering ska kunna tydliggöras i arbetsordningen på ett sätt som bidrar till att dessa principer blir en naturlig del i myndighetens arbete. Diskrimineringslagen, statstjänstemannarollen och den statliga värdegrunden samt chefens ansvar har förtydligats i arbetsordningen som följd av dialogerna.⁸⁹

Arbetsförmedlingen har också genomfört specifika insatser för att främja en jämställd och jämlik verksamhet. Ett LIKA-råd har tillsatts, en styrgrupp med uppgift att säkerställa att all verksamhetsutveckling sker på ett sätt som främjar likabehandling utifrån kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Fyra principer guidar myndighetens LIKA-arbete:

1. Vi har ett helhetsperspektiv där samtliga diskrimineringsgrunder ingår
2. Vi integrerar LIKA-arbetet så att det omfattas av hela myndigheten

⁸⁶ Statens institutionsstyrelse, (2018). Insatser när den moraliska kompassen fallerar. Av Whilborg, Margareta.

⁸⁷ Kronofogden, (2017). Årsrapport.

⁸⁸ Tema Likabehandling, (2013). Lära för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet, oavsett könsidentitet eller könsuttryck. Av Sjödin, Anette & Tillberg, Anneli.

⁸⁹ Arbetsförmedlingen, (2018). Arbetsförmedlingens återrapporering, delredovisning av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015-2017.



3. Vi gör arbetet med LIKA lätt att ta till sig

4. Vårt LIKA-arbete är synligt och märkbart för kunder och medarbetare

SIS lyfter fram samarbetet med fack och skyddsombudsorganisationen som en framgångsfaktor i arbetet för ett bättre bemötande. "Att verksamheten bedrivs med god etik och bra bemötande måste vara ett gemensamt ansvar. En framgångsfaktor tycks vara att fackliga företrädare och skyddsombud är involverade i ett tidigt skede. I de fall samarbetet fungerar blir arbetet med att skapa en god kultur ett gemensamt ansvar för arbetsgivaren och de fackliga företrädarna. En god arbetsmiljö är också central i detta arbete."⁹⁰

En utmaning kan vara den perspektivträngsel som kan uppstå. I en fokusgrupp lyfte Kriminalvården behovet av att få ihop alla värdegrundsplaner till ett systematiskt arbetsmiljöarbete så det både blir enklare för chefer att arbeta med samt att det inte hamnar på sidan av kärnverksamheten.

Även om det finns exempel på hur specifika myndigheter arbetar för att integrera frågorna i ordinarie arbete, framkommer ändå att behovet är stort av att utveckla systematiken i arbetet hos myndigheterna. Framför allt framkommer att det finns stora begränsningar av det systematiska arbetet med fokus på hbtq och antirasism.

1.10 Synliggör nuläge och önskat läge

1.10.1 Visa nuläget på bemötandeområdet

Flera myndigheter menar att en framgångsfaktor i deras arbete har varit att göra undersökningar som visar hur bemötandet i den egna myndigheten faktiskt ser ut, vilket ger en konkret återkoppling till den egna verksamheten.

I flera studier framhålls att undersökningar av det faktiska bemötandet krävs för att få syn på hur olika grupper bemöts och att det till slut är den enskilda personen, som tillhör den specifika gruppen, som avgör om bemötandet är bra.⁹¹ En metod som myndigheterna inte använder sig av idag, men som lyfts fram som användbar för att följa upp hur olika grupper bemöts, är 'situation testing' eller 'praktikprovning'. Metoden innebär att man använder sig testpersoner/grupper som är identiska, förutom den variabel som man vill testa, och som kontaktar myndigheten i samma typ av ärende. På så vis går det att isolera om variabeln (exempelvis att testpersonen/gruppen har en specifik etnicitet eller könsidentitet) påverkar det bemötande som den får från myndigheten. Om metoden kopplas till positiva och negativa påföljder framhålls den förvandlas till ett kraftfullt och pedagogiskt styrningsverktyg.⁹²

⁹⁰ Statens institutionsstyrelse, (2018). Insatser när den moraliska kompassen fallerar. Av Whilborg, Margareta.

⁹¹ Echeverri, Per (2010). Bemötandeboken. Stockholm: Norstedts.

⁹² Mångkulturellt centrum. Kartläggning av återkommande undersökningar av rasism i Sverige.



Frågor som myndigheternas nulägesanalyser har gett bättre kunskap om är om det finns skillnader i hur kvinnor och män med olika födelsebakgrund, sexuell identitet och ålder bemöts. Nulägesbeskrivningar kan ta sig olika former:

Medborgarundersökningar. Flera myndigheter skaffar sig kunskap om hur målgrupperna upplever bemötandet. Det beskrivs som en framgångsfaktor att organisationer inom offentlig sektor med central styrning måste hämta kunskap om målgruppernas upplevelse nära verksamheten där medarbetare träffar målgrupperna. Detta för att medarbetare inte ska kunna hävda att resultaten från undersökningen inte gäller deras verksamhet utan enbart andras.⁹³ Flera myndigheter har undersökt medborgarnas upplevelser och erfarenheter av bemötande hos myndigheter. För att undersöka hur medborgare uppfattar bemötandet ur ett hbtq-perspektiv har exempelvis Försäkringskassan under Prideveckan ställt frågor till besökarna hur de i sina kontakter med myndigheten uppfattat bemötandet.

Statistiska uppföljningar av bemötande. Vid genomgång av myndigheternas årsredovisningar framkommer att flera myndigheter gör statistiska uppföljningar av bemötande. Bland annat har Arbetsförmedlingen ställt frågor till sina kunder, som de kallas hos myndigheten, kring det upplevda bemötandet. Detta visade t.ex. år 2017 att kvinnor var något mer nöjda än män. Statistiken presenteras inte uppdelat på andra grupper än utifrån kön. Arbetsförmedlingen menar själva att de löpande har utvecklat användningen av könsuppdelad statistik i myndighetens verksamhetsuppföljning, samt mer systematiskt inkluderat åtgärder i den reguljära verksamhetsplaneringen för att minska könsskillnaderna i verksamheten. Det har skett på myndighetsövergripande nivå, som över tid även utvecklats på regional och lokal nivå. De har tagit fram ett flertal analyser och utvärderingar för att öka kunskapen om skillnader mellan kvinnor och män som tar del av arbetsmarknadspolitiska insatser.⁹⁴

Brottsoffermyndigheten redogör i sin årsredovisning för statistiska uppföljningar av bemötande över telefon. Bland annat har samtalstid och frågeställningar följts upp och presenterats utifrån kön. Kunskapen har sedan legat till grund för jämställdhetsutbildningar vid myndigheten. Inte heller här har andra parametrar än kön observerats i uppföljningarna.

I årsredovisningen för CSN presenteras resultat från nöjd kund-undersökningar uppdelade på kön. För 2017 visade dessa att män var något mer nöjda än kvinnor med myndighetens service. Även om de statistiska uppföljningarna inte inkluderat fler parametrar än kön skriver CSN i årsrapporten att arbete genomförts för att förbättra servicen för utländska medborgare. Detta bl.a. genom ökat utbud av information på olika språk.

Även Försäkringskassan har följt upp sitt bemötande vid servicekontoren och i telefon. Statistiken presenteras uppdelad på kön.

Bemötandeobservationer/ medlyssning. SIS pekar på att utveckling av bemötandearbetet påverkas positivt av att synliggöra nuläget. Erfarenheter visar att arbetet underlättas av att institutionschefen kan presentera väl genomförda utredningar av situationen och att åtgärder som berör medarbetare

⁹³ MUCF, (2014). Tema Unga i arbetslivet. Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga. 2014:3. Skriven av Thiborg, Jesper.

⁹⁴ Arbetsförmedlingen – Arbetsförmedlingens åiterrapportering 2018, delredovisning av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015-2017



är väl motiverade.⁹⁵ Skatteverket och Försäkringskassan har genomfört kvantitativa och kvalitativa nulägesanalyser av bemötande ur jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv. Här har styrkor och utmaningar på området likvärdigt bemötande synliggjorts, och använts som underlag i kompetensutvecklingsarbetet. Nulägesanalyser i form av medlyssning vid telefonsamtal har gjorts på t.ex. Arbetsmiljöverket. CSN har också använt medlyssning som metod, där chefer varit med och lyssnat på tjänstepersoners samtal, i utvecklingssyfte.

Granskningar av extern kommunikation. Flera myndigheter har genomfört granskningar av sin externa kommunikation ur ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv. Syftet har varit att se hur de når ut till sina målgrupper. Resultaten har använts för att förbättra kommunikationen i syfte att bli mer inkluderande.

Agil och löpande uppföljning. Flera myndigheter efterfrågar metoder som möjliggör för den enskilda medarbetaren att själv följa upp sitt eget externa bemötande. I sådana agila uppföljningsmetoder framhålls att det är centralt att jämställdhets- och jämlikhetsaspekter inkluderas. I den här kunskapssammanställningen över myndigheters bemötandearbete har inga konkreta exempel på liknande metoder lyfts fram.

1.10.2 Visa det önskade läget

Förutom att synliggöra hur bemötandet faktiskt ser ut i myndigheter, är det också bra att presentera en bild av det "önskade" läget, att konkretisera vad ett likvärdigt bemötande innebär. En viktig del i bemötandearbetet är att synliggöra målbilden. Hur ser ett likvärdigt bemötande ut? Här relaterar många myndigheter till vad som står i regeringsform, lagar och instruktioner, i statstjänstemannarollen, där likvärdighet i bemötande tydligt finns formulerat.

Eftersom ett olikvärdigt bemötande ofta görs omedvetet utifrån inarbetade normer, är det inte alltid tydligt för alla hur alternativet ser ut. Att t.ex. i mötet med medborgare referera till en partner, eller den andra vårdnadshavaren, istället för din man/fru, var för ett antal år sedan inte självklart. Att visa på den skillnaden, vilket konkretiserar det önskade läget, har gjorts genom att exempelvis ta fram webbutbildningar (Skatteverket) eller att, som en del i utbildningar, arbeta med case som synliggör både hur ett icke-likvärdigt bemötande ser ut (case finns framtagna t.ex. hos Statskontoret), tillsammans med bilden av hur ett mer likvärdigt bemötande ser ut.

Ett annat sätt att visa på målbilden för ett likvärdigt bemötande är att tydliggöra syftet med att förbättra bemötandet i myndigheten – varför ska myndigheter arbeta med bemötande? Här ingår att förtydliga att det är en del av myndighetens styrning - att följa lagar och förordningar – alltså inget fritt valt arbete, utan en demokratifråga. Andra dimensioner att lyfta fram är att det är en del av myndighetens förutsättningar att göra ett kvalitativt arbete. Myndighetens förtroende från medborgarna påverkas av att bemötas likvärdigt, vilket medför ökade möjligheter att utföra myndighetens huvuduppdrag.

I arbetet med att visa det önskade läget kan också definitioner av vad myndigheten menar med ett likvärdigt bemötande tas fram, vilket några myndigheter gjort. Däremot framkommer att flertalet myndigheter inte har tagit fram någon definition eller beskrivning av vad ett gott eller likvärdigt

⁹⁵ Statens institutionsstyrelse, (2018). Insatser när den moraliska kompassen fallerar. Av Whilborg, Margareta.



bemötande är hos dem. Något som potentiellt kan försvåra det framåtblickande arbetet med att utveckla myndighetens bemötande.

Nedan följer definitioner och beskrivningar av gott bemötande från några myndigheter.

CSN beskriver myndighetens bemötandearbete som att *CSN ska vid alla kontakter ge ett bra bemötande. Med ett bra bemötande avses att utgå från den aktuella motpartens behov och inom våra ramar tillgodose dessa. CSN:s bemötande genomsyras av en vilja att hjälpa till och förklara på ett sätt så att mottagaren förstår.*

I Kriminalvårdens etiska kod står att:

Vi agerar och bemöter kollegor, klienter, anhöriga och andra intressenter med respekt.

Polisen skriver t.ex. att:

Alla medarbetare har därför ett ansvar för att likabehandling värnas i den egna uppgiften i det dagliga arbetet, såväl i de interna mötena som i mötet med allmänheten.

Flera myndigheter kopplar ett likvärdigt bemötande till statstjänstmannarollen och myndigheternas värdegrund. Ett exempel kommer från Kriminalvården:

Med den statliga värdegrunden som bas har vi i Kriminalvården valt att lyfta fram ett antal värden som är särskilt relevanta för vår verksamhet: klientnära – personligt men inte privat professionellt – kunskap och tydliga värderingar rättssäkert – korrekt och förutsägbart pålitligt – samhällsskydd och säkerhet. Som grund för ett professionellt bemötande i Kriminalvården tror vi på alla människors lika värde och rättigheter såsom de uttrycks i FN:s deklaration om mänskliga rättigheter. Vi arbetar också i enlighet med internationella arbetstagarorganisationens åtta kärnkonventioner om anställdas rättigheter. Vi som arbetar i Kriminalvården accepterar inte diskriminering baserat på kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Kriminalvårdens verksamhet ska bidra till målet att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv (prop. 2005/06: 155). Kvinnors och mäns behov och intressen ska tillvaratas och beaktas och insatserna ska vara likvärdiga. Vi tolererar inga former av trakasserier eller kränkande särbehandling. Vi agerar och bemöter kollegor, klienter, anhöriga och andra intressenter med respekt.⁹⁶

SIS har tagit fram etiska riktlinjer som till stor del handlar om hur ett gott bemötande ser ut inom myndigheten. Värdeord för bemötande hos SIS är: **Respekt** Jag respekterar dig som människa, bemöter dig med öppenhet och accepterar våra olikheter. Jag värdesätter din kunskap och dina erfarenheter. **Omtanke** Jag lyssnar aktivt, visar att jag försöker förstå och ger dig stöd. Jag är vänlig, hänsynsfull och engagerad. **Tydlighet** Jag ger den information som behövs för att vi ska kunna samarbeta. Jag uttrycker mig vårdat och begripligt och försäkrar mig om att du förstår vad jag menar. Jag genomför mina åtaganden och gör det jag säger att jag ska göra. Ett bemötande som präglas av respekt, omtanke och tydlighet ska genomsyra hela SiS och gäller alla vi möter i vårt arbete. Det bidrar till trygghet för dem vi vårdar och till en bra och trygg arbetsmiljö.⁹⁷

⁹⁶ Kriminalvården, (2015). Kriminalvårdens etiska kod: vi bryter den onda cirkeln.

⁹⁷ Statens institutionsstyrelse, (2014). Etiska riktlinjer.



1.11 Insatser för kvalitetsutveckling av bemötande

Nedan beskrivs ett antal insatser som använts eller föreslagits när det gäller att förbättra kvaliteten i myndigheters bemötandearbete. Något som återkommer i diskussioner om förändringsinsatser är att kontexten för insatserna avgör om de ska få bestående resultat. Det finns ett antal organisatoriska förutsättningar, som nämnts ovan. Det gäller vikten av att bemötandet utvecklas som en del av ett större arbete med ansvarsutkrävande som grund när det gäller medborgares rätt till ett likvärdigt bemötande, som en del av alla medarbetares uppdrag och att det är en del i myndighetens kärnverksamhet. Chefens roll, att frågan integreras i ordinarie styrsystem och följs upp är viktigt. Dessutom pekar många på att synliggörandet av nuläget, som beskrivits ovan, är en avgörande insats för att insatser ska landa hos medarbetarna, och gör t.ex. utbildningsinsatser verkliga.

Insatserna kan sägas handla om att ge medarbetare förutsättningar att kunna ge ett likvärdigt bemötande till medborgarna. Det är viktigt att organisationer anammar 'Vem är vi till för' – perspektivet. Det handlar om att skapa förutsättningar för medarbetare på organisationsnivå att bemöta personer som är i behov av det samhälleliga stöd och service som tillhandahålls.

1.11.1 Funktioner/uppdrag/tjänster för att öka myndigheters förmåga att ge likvärdigt bemötande utifrån hbtq- och antirasistiskt perspektiv

Flera studier och rapporter framhåller att specifika tjänster, funktioner eller uppdrag med fokus på hbtq- och/eller antirasism är viktigt för att säkerställa att förändringsarbetet drivs framåt.⁹⁸ Bland annat efterfrågas specialkompetens kring transfrågor internt i verksamheter.⁹⁹

Några myndigheter har tillsatt särskilda tjänster för att öka den interna kompetensen. Migrationsverket har en hel enhet som heter service och bemötande med drygt tio medarbetare som jobbar brett med service och bemötande. Migrationsverket har också anställt hbtq-specialister, för att säkerställa att det finns expertkompetens internt och för att utveckla övriga anställdas kompetens på området och på så vis öka möjligheterna att ge ett likvärdigt bemötande av alla medborgare. Det finns också ett hbtq-nätverk samt en bemötandeombudsman på myndigheten. Om en sökande anser sig ha blivit dåligt bemött av någon anställd kan den sökande kontakta bemötandeombudsmannen. Bemötandeombudsmannen utreder klagomål och synpunkter samt utbildar Migrationsverkets personal.¹⁰⁰

Antalet myndigheter som har specifika tjänster, funktioner eller uppdrag med fokus på hbtq och antirasism är dock få. Utöver exemplet från Migrationsverket är det enbart ett fåtal andra myndigheter som har liknande specifika insatser. På jämställdhetsområdet finns, däremot, ett stort antal myndigheter som tagit fram specifika funktioner, uppdrag eller tjänster för att arbeta

⁹⁸ RFSL. Engagemang för rättssäkerhet, offentliga biträdens perspektiv på asylprocessen för unga newcomers.

⁹⁹ Transgender Europe (TGEU), (2017). Trans-inclusive workplaces, guidelines for Employers and Businesses. Skriven av Stephen Whittle.

¹⁰⁰ Migrationsverket. Om bemötandeombudsmannen. Tillgänglig på <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Var-organisation/Bemotandeombudsmannen.html>



integrerat med jämställdhetsfrågor. Många gånger med koppling till JiM-uppdraget. Exempelvis Arbetsförmedlingen har rekryterat en jämställdhetsstrateg som ett stöd i arbetet med jämställdhetsintegrering. Inom respektive avdelning, stab, region och marknadsområde finns även enskilda medarbetare eller grupper med uppdrag att driva arbetet med jämställdhetsintegrering, som ett stöd till linjeorganisationen.

1.11.2 Kvalitetssäkring av rekryteringsprocessen

Bemötandefrågor, antirasism och hbtq behöver på olika sätt integreras kopplat till myndigheternas rekryteringsprocesser. Det kan handla om *vem* som rekryteras, *vilka kompetenser* som efterfrågas och bedöms samt *vilka krav* som förmedlas till den eventuellt nya medarbetaren under rekryteringsprocessen.

Flera representanter för myndigheter lyfter fram att myndigheterna behöver bli bättre på att rekrytera personer med olika erfarenheter och bakgrunder. Inte minst till de tjänster som innebär direktkontakt med medborgarna. Det framhålls att risken att personer som bryter normer utifrån antirasistiska och hbtq-perspektiv bemöts dåligt är högre om myndighetens medarbetare utgörs av en homogen grupp med liten mångfald. Något som ofta är fallet idag.

Även flera studier lyfter att rekryteringsprocessen är en central del av myndigheternas arbete för att förbättra sitt bemötandearbete. När det gäller rekrytering föreslås bl.a. att göra den anonymiserad för att säkerställa att de individer som har de bästa förutsättningarna att göra arbetet anställs i myndigheterna, utan att de fastnar i stereotypa rekryteringsprocesser som gör att personer diskrimineras på grund av t.ex. ålder, utländsk bakgrund eller könsöverskridande identitet. På så sätt skulle myndigheter också i högre grad ha anställda som representerar befolkningen.¹⁰¹

Ett exempel från Botkyrka kommun visar på betydelsen av att öka den etniska mångfalden bland chefer i kommunen. I Botkyrka kommuns flerårsplan för hållbar utveckling slås det fast att andelen chefer med utländsk bakgrund ska öka till 30 procent (från 22 procent år 2010). Motiveringen är att "kommunens personal ska spegla kommunens befolkning".¹⁰² För att säkerställa att myndighetens rekryteringsrutiner är inkluderande när det gäller transpersoner, går det t.ex. att använda en annons i ett forum riktat målgruppen, t ex i hbtq-press eller en webbplats som riktas till transpersoner. Val av bilder på icke-könsstereotypa bilder rekommenderas.

Det är också centralt att vara tydlig i rekrytering av ny personal att alla medarbetare är en del av organisationens ställningstagande inom området lika rättigheter och möjligheter vid alla anställningsintervjuer. Klargör att alla anställda måste stå bakom organisationens värdegrund.¹⁰³

¹⁰¹ Transgender Europe (TGEU), (2017). Trans-inclusive workplaces, guidelines for Employers and Businesses. Skriven av Stephen Whittle.

¹⁰² Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Mänskliga rättigheter på hemmaplan: inspiration för arbetet i kommunen.

¹⁰³ Tema Likabehandling, (2013). Lära för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet, oavsett könsidentitet eller könsuttryck. Av Sjödin, Anette & Tillberg, Anneli.



När personal anställs som ska möta etniska minoriteter kan det vara relevant att säkerställa att språkkompetens finns. Exempelvis för äldre personer i etniska minoriteter kan det vara avgörande att få kommunicera på sitt förstaspråk:

I Östersund, där antalet samisk-talande i befolkningen är jämförelsevis litet, var det flera personer som sade att de insåg att man kanske inte kan kräva att all personal kan språket, men man borde kunna förvänta sig att personalen kan grundläggande ord såsom hungrig, törstig, fryser, trött.¹⁰⁴

Vid rekrytering borde erfarenhet och kompetens om likvärdighet och bemötande premieras. Kompetens i att ge ett likvärdigt bemötande rekommenderas också finnas med i myndigheters personals tjänstebeskrivningar.

1.11.3 Polycys och riktlinjer

Polycys, riktlinjer och rutiner har tagits fram, av flera myndigheter, som stöd till medarbetarna att ge ett mer likvärdigt bemötande. Här ska frågor om hbtq, antirasism och likvärdighet synliggöras. I flera studier framhålls behovet av att adressera den här typen av frågor i verksamheternas riktlinjer och policydokument. Bland annat Expo lyfter att det i skolans värld finns en risk att kränkningar med rasistiska, antireligiösa, homo-, bi- eller transfobiska motiv ofta behandlas som generell mobbning och inte som specifika uttryck för intolerans. Detta behöver adresseras i likabehandlingsplaner och andra policydokument.¹⁰⁵

Kriminalvården har en etisk kod som är en grund för allt myndighetens arbete. De har också en hbtq-strategi kring bemötande samt har hbtq-certifierat alla sina utbildare. I Kriminalvårdens medarbetarpolicy står att som medarbetare ska man agera i linje med den värdegrund som gäller inom staten och inom Kriminalvården. Det står bl.a. att medarbetare ska agera i linje med den värdegrund som gäller inom staten och inom Kriminalvården, och att du som medarbetare:

Bidrar du med ditt förhållningssätt till en öppen och bejakande kultur där alla blir likvärdigt bemötta oavsett ålder, kön, etnicitet, könsidentitet, religion, funktionshinder eller sexuell läggning.¹⁰⁶

Kriminalvården har också en strategi för arbetet med hbtq-frågor där det även tagits fram ett stödmaterial, "Stödmaterial till strategi och aktivitetsplan för arbetet med hbtq-frågor."¹⁰⁷

I en handbok för att främja lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet oavsett könsidentitet eller könsuttryck lyfter Socialstyrelsen att det är viktigt att inkludera organisationens ståndpunkt vad gäller könsidentitet och könsuttryck i det ordinarie arbetet och att inte exkludera transpersoner i de skrivningar som finns i policydokument. På samma sätt bör de mer konkreta handlingsplanerna beskriva detta, både när det gäller medarbetare men också i det externa bemötandearbetet.¹⁰⁸

¹⁰⁴ Socialstyrelsen, (2015). Äldreomsorg på minoritetsspråk.

¹⁰⁵ Expo, (2015). Bakom stängda dörrar. Skriven av Cabero, Maria-Pia., Duarte, Sara & Onmaz, Meral

¹⁰⁶ Kriminalvården. medarbetarpolicy.

¹⁰⁷ Kriminalvården, (2017). Stödmaterial till Kriminalvårdens strategi och aktivitetsplan för arbetet med hbtq-frågor.

¹⁰⁸ Tema Likabehandling, (2013). Lära för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet, oavsett könsidentitet eller könsuttryck. Av Sjödin, Anette & Tillberg, Anneli.



Pensionsmyndigheten har tagit fram en checklista som medarbetarna kan använda när de skriver, redigerar och granskar texter och arbetar med bilder. Här finns rekommendationer som också kan bidra till ett bättre bemötande ur ett hbtq-perspektiv, t.ex. att använda du-tilltal för att inte exkludera några grupper och för att slippa ta ställning till kön när det inte är relevant.¹⁰⁹

Skatteverket strävar efter att ha ett intersektionellt perspektiv i allt sitt arbete, och har tagit fram en checklista för bemötande som ska ha ett intersektionellt perspektiv.

I Polisens ledarkriterier betonas vikten av att förstå hur det egna agerandet och de egna värderingarna kan påverka och uppfattas av omgivningen, och också vikten av att förstå rollen som myndighetsföreträdare.¹¹⁰

Försäkringskassan har tagit fram riktlinjer för bemötande, med utgångspunkt i mänskliga rättigheter.¹¹¹ Riktlinjerna beskriver vad medarbetare bör tänka på i mötet med kunden utifrån Försäkringskassans tre värdeord. *Mänskligare* handlar om att den som blir bemött ska känna sig respekterad, förstådd och få stöd utifrån behov och förutsättningar. Den som bemöter ska lyssna, visa engagemang och tillit i mötet. *Tryggare* innebär att den som bemöter är professionell i sin roll genom att ge rätt information, återkoppla, förklara konsekvenser av val och förklara och förmedla beslut på ett förståeligt vis. Avslutningsvis beskrivs hur medarbetare kan göra det enklare för sina kunder genom tillgänglighet, anpassning och enkelhet i språket.

Utöver myndigheternas riktlinjer har flera av fackförbunden tagit fram underlag för arbete med hbtq-frågor inom ramen för sitt arbete med arbetsmiljö, mångfald och antidiskriminering, där bemötande berörs. Exempelvis har Vision tagit fram en checklista med hbtq-frågor för sina fackliga ombud, Unionen har tagit fram tips för en hbtq-vänligare arbetsplats och SACO en skrift om hbtq-perspektiv på arbetsplatsen. TCO har utvecklat Öppna arbetsplatsen, ett seminariekoncept som syftar till att för TCO-förbundens förtroendevalda och medlemmar skapa förutsättningar för samtal kring inkludering och mångfald lokalt på arbetsplatsen.¹¹²

I en handbok om nationella minoriteters rättigheter finns en framtagen checklista för länsstyrelser, för att säkerställa att nationella minoriteter informeras om sina rättigheter och hur det går att skapa former för att förbättra möten med minoritetsspråkiga medborgare.¹¹³

¹⁰⁹ Pensionsmyndigheten, (2015). Jämställd information och bemötande på pensionsmyndigheten? Fem förstudier med ett könsperspektiv på verksamheten

¹¹⁰ Polismyndighetens ledarkriterier, PM 2015:5

¹¹¹ Sammanfattande text om Försäkringskassans riktlinjer för bemötande. Tillgänglig på http://www.temaunga.se/sites/default/files/Sammanfattning_F%C3%B6rs%C3%A4kringskassans%20riktlinjer%20f%C3%B6r%20bem%C3%B6tande.pdf

¹¹² MUCF, (2017). Unga hbtq-personer: Etablering i arbetslivet. Stockholm.

¹¹³ Länsstyrelsen Stockholm, (2013). Nationella minoriteters rättigheter: En handbok för kommuner, landsting och regioner. Tillgänglig på Stockholms länsstyrelsens hemsida <https://www.lansstyrelsen.se/stockholm/tjanster/publikationer/2013/nationella-minoriteters-rattigheter--en-handbok-for-kommuner-landsting-och-regioner.html>.



1.11.4 Ökad kompetens om likvärdigt bemötande liksom om målgrupperna

Olika insatser har använts för att öka kompetens hos personalen om likvärdigt bemötande hos myndigheter. Nedan listas ett antal exempel på kompetensutvecklande insatser med fokus på bemötande, hbtq, antirasism och/eller jämlikhetsarbete.

Introduktionsutbildning är något som nämns som ett centralt moment för att kvalitetssäkra bemötandearbetet i myndigheter. Bl.a. har Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen arbetat med de frågorna i sina introduktionsutbildningar för nyanställda. Genom dessa går det att tydliggöra att nya medarbetare måste dela organisationens ställningstagande i frågor som rör lika rättigheter och möjligheter för alla. Det lyfts fram att det är av vikt att avsätta tid vid introduktionsutbildning för information och diskussion om lika rättigheter och möjligheter.

Försäkringskassan har integrerat mänskliga rättighetsperspektiv i alla utbildningar de genomför och har också tagit fram riktlinjer för ett jämlikt bemötande. Kriminalvården har hbtq-certifierat alla sina utbildare.

Skatteverket har tagit fram en webbutbildning för sin personal, som används i introduktion till nyanställda och som kompetensutveckling för redan anställd personal. Webbutbildningen tar upp frågor om likvärdigt bemötande och tar avstamp i den nulägesanalys för bemötande som gjorts på myndigheten och utgår från faktiska bemötandesituationer som fångats upp i nulägesanalysen. Skatteverkets personal menar att den verklighetsförankring den bidragit med har gjort att bemötandearbetet tas på allvar i hög grad, och har hjälpt personal att se behovet av att utveckla bemötandearbetet.

Socialstyrelsen har tagit fram ett utbildningsmaterial för socialtjänsten som handlar om bemötande och inkluderande arbetssätt och har ett särskilt fokus på romer. Genomgående betonas att det i mötet med individen kan vara till hjälp för socialtjänsten att ha en bakgrundskunskap om romers villkor i allmänhet, men att det också är av stor vikt att alltid bemöta den enskilde som en individ, aldrig utifrån en kollektiv syn på en grupp som den enskilde eventuellt tillhör eller av andra skäl förknippas med.¹¹⁴

Socialstyrelsen har också tagit fram en webbutbildning om normkritik ur ett hbtq-perspektiv. Flera studier visar att hbtq-personer har ett lågt förtroende för socialtjänsten vilket gör att man avstår från att söka hjälp trots att man har behov. Socialstyrelsen har fått i uppdrag av regeringen att stödja socialtjänsten i hur bemötandet kan förbättras och gör det nu i form av en webbutbildning. Socialstyrelsen har även tagit fram podcasten *Om bra bemötande – mer än en trivselsfråga*. Samtalet handlar om bemötandets betydelse för tillit, kvalitet och patientsäkerhet. Dessutom diskuteras hur man kan arbeta med bemötande samt vilka verktyg som finns för stöd i arbetet. Även Arbetsförmedlingen har producerat podcasts med fokus på jämställdhet och likabehandling.

¹¹⁴ Socialstyrelsen, (2016). I bemötandet tar framtiden form – Romska inkludering. Ett utbildningsmaterial till stöd för socialtjänsten. Stockholm.



Andra exempel på kompetenshöjande insatser är att vissa myndigheter skapar utrymme för anställda att reflektera och utveckla bemötandefrågor under t.ex. arbetsplatsträffar eller vid andra återkommande mötesformer.

Rapporter framhåller att kompetensutveckling är en viktig del för att skapa trygghet hos de anställda. Exempelvis kan den innehålla kunskap om målgruppers olika förutsättningar, vad ett bra bemötande är eller normkritik. Bemötande bör, enligt tidigare studier, vara en naturlig del i medarbetarsamtal och lönesättande samtal.¹¹⁵

En annan form av kompetensutveckling planeras hos Polisen, som i samarbete med kommunikationsavdelning och Polismuseet planerar en utställning kring hbtq med transfokus. Den erbjuds som ambulerande utställning till Polisens regioner med tillkopplat utbildningsmaterial för att sätta ljus på frågorna.

1.11.4.1 Myndigheter har ansvar att skaffa sig kunskap för att ge ett likvärdigt bemötande

Civilsamhället lyfter upp vikten av att myndighetspersoner har kompetens om målgrupper som de möter, där det finns kännedom om att de ofta får ett mindre bra bemötande än andra grupper. En ökad förståelse av olika målgrupper och deras behov ges bättre förutsättningar för att genomföra sitt uppdrag på ett bra sätt. För att öka kunskap kan myndigheter öka sin förståelse genom att inhämta befintlig kunskap om målgrupperna genom att initiera undersökningar eller genom att undersöka upplevelser av bemötande¹¹⁶, vilket gäller både hbtq- och ett antirasistiskt perspektiv på bemötandet.

Den kunskap som efterfrågas är grundläggande kunskap om målgruppens situation, vad som kan uppfattas kränkande och inte. Det kan t.ex. handla om att inte utgå ifrån att alla patienter är cispersoner (icke-transpersoner), att det framkommer (om patienten vill det) att personen är transperson, att personalen ställer den frågan eller använder en enkät, att konsekvent använda det pronomen och namn som patienten vill använda.¹¹⁷ Det kan också handla om att inte ställa frågor om var en person är född, eller var en person kommer från "egentligen".

Myndighetspersoner uppmuntras ta ansvar för att ha kompetens om de målgrupper de möter. T.ex. har många transpersoner erfarenhet av att cispersoner ställer frågor som kan upplevas som privata, närgångna eller kränkande.¹¹⁸ Fokus ska istället ligga på att skapa ett möte som inkluderar. Den sexuella läggningen, könsidentiteten eller könsuttrycket är i sig inget problem, problemen uppstår i möten med normer och i sammanhang där hbtq-personer inte accepteras eller inkluderas. Det är

¹¹⁵ MUCF (2017). Att arbeta med unga nyanlända – tio projektexempel som kompletterar skriften unga vill och kan i ett nytt land. Temaunga.se Temagruppen unga i arbetslivet.

¹¹⁶ MUCF (2017). Att arbeta med unga nyanlända – tio projektexempel som kompletterar skriften unga vill och kan i ett nytt land. Temaunga.se Temagruppen unga i arbetslivet.

¹¹⁷ RFSL, (2014). Vi ringer om det är nått. Av Orre, Carolina.

¹¹⁸ Transformering. I allmänhet. Tillgänglig på <http://www.transformering.se/ratt-och-fel/bemotande/i-allmanhet>



centralt att personalen vid myndigheten tar ansvar för sina kunskapsluckor och inte låter de hbtq-personer de möter i arbetet utbilda dem.¹¹⁹

1.11.5 Arbeta med den interna bemötandekulturen

Hur skapas en likvärdig bemötandekultur? Samtliga moment i det här kapitlet kan bidra till en sådan. Kopplingen till värdegrundsfrågor, att sätta bemötande på agendan och att ha ett tydligt målgruppsperspektiv är några faktorer som lyfts fram, liksom att skapa utrymme för reflektion och lärande. Att säkerställa en god arbetsmiljö där det interna bemötandet är likvärdigt framhålls som en förutsättning för att kunna ge ett likvärdigt och gott externt bemötande.

I samtal med representanter från myndigheter görs ständigt kopplingen mellan det externa och det interna bemötandearbete och, som flera framhåller, är det omöjligt att försäkra ett likvärdigt bemötande utåt om det finns ett diskriminerande eller ojämnt internt bemötande. Därmed är det, inte enbart ur ett arbetsmiljöperspektiv, viktigt att säkerställa en god bemötandekultur inom myndigheterna.

SIS betonar att chefen har som uppgift att samla personalgrupper mot gemensamma mål – i detta fall den önskvärda kulturen på avdelningen. Här rekommenderas att diskutera med personalgruppen vad som präglar nuvarande kultur och vad som krävs och behöver göras på ett annorlunda sätt för att skapa den goda, önskvärda kulturen. De förespråkar också att involvera medarbetarna, fackliga företrädare och skyddsombudsorganisationen och skapa en gemensam målbild. En aspekt de trycker på är också säkerhetsperspektivet – i den goda kulturen förenas god vård och hög säkerhet.

1.12 Uppföljning av förändringsinsatser

Hur följer myndigheter upp sitt bemötandearbete? Många myndigheter saknar formulerade mål på bemötandeområdet, vilket gör att det saknas förutsättningar för att följa upp och utvärdera hur förbättringsinsatser påverkat verksamheterna.

I kontakt med anställda vid myndigheterna lyfts behovet av att följa upp bemötandearbetet och resultaten från förändringsinsatser för att utvärdera vad som fungerar och om bemötandet förbättras.

Representanter från två myndigheter uttrycker:

¹¹⁹ RFSL Ungdom – 10 tips på ett bra bemötande. Tillgänglig på <http://rfslungdom.se/tio-tips-ett-bra-bemotande/>



Vi måste ha mätetal och kunna mäta på något sätt. Hur kan vi kvalitetssäkra på rätt sätt? Ledningen är jätteviktig, vilka signaler som sänds. Alla pratar om att det är viktigt, men hur blir det sedan?

Ett dåligt bemötande kan få oerhörda konsekvenser för verksamheten. Man måste prata om det och diskutera misstagen. Vi pratar för lite om våra misstag. Det är en lärdom, att inte lägga locket på. Det måste läggas långa strategier och det måste få konsekvenser.

Några exempel på uppföljningar som gjorts finns t.ex. hos SIS. Deras åtgärder är anpassade efter verksamheten och är mätbara över tid genom enkät- och intervjumetoder. De kan också se resultat från sitt arbete, genom att t.ex. fler intagna idag känner att de får mer behovsanpassat stöd utifrån sina individuella behandlingsplaner, och att de könsskillnader funnits, där flickor i något lägre utsträckning än pojkar angav att de haft en behandlingsplan, har jämnats ut. De flesta intagna upplever nu att de får ett bättre bemötande av personalen och att de får den hjälp de efterfrågar.¹²⁰ SIS har även byggt upp system för egenkontroll där det går att få se sin statistik en gång i månaden, som ett verktyg för institutionsenheterna att ha kontroll. Detta ger mer insyn och möjlighet att ta tag i bemötandebrister.

Skatteverket har genomfört upprepade bemötandeundersökningar och kan se resultat över tid. De har genomfört bemötandestudier både år 2007 och 2014. Utifrån uppföljningen har deras bemötande på servicekontoren blivit bättre ur jämställdhetssynpunkt, även om de konstaterar att problem kvarstår där män till exempel fortfarande får mer information och fler följdfrågor än kvinnor.¹²¹

Polisen har en internrevision som granskar polismyndighetens kultur. Här identifieras eventuella brister och skapas förutsättningar för att arbeta med det.

Migrationsverket har, som beskrivits tidigare, en funktion i form av en bemötandeombudsman som den som upplever sig illa bemött kan kontakta. Det uppföljande arbetet av den anmälda situationen görs av ansvarig enhetschef.

1.13 Internationell utblick

I sökningarna på studier från andra länder över hur myndigheter arbetar med bemötandefrågor finns väldigt liten kunskap om specifika insatser för att förbättra bemötande ur ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv. Flera av studierna lyfter att riktlinjer, policydokument och likabehandlingsplaner behövs för att minska specifika grupper utsatthet och diskriminering mot desamma. Däremot finns få exempel på handfasta och proaktiva insatser som gjorts för att förbättra specifika myndigheters bemötande av medborgare.

En av artiklarna redogör däremot för exempel där man genom riktade träningsprogram för poliser arbetat för att förbättra acceptansen och förståelsen för hbtq-personer. Bland annat har detta gjorts i Danmark via ett EU-finansierat projekt, 'Tracing and Tackling Hate Crimes against LGBT Persons.' Detta projekt, tillsammans med andra nationella initiativ, resulterade i en nationell handlings- och

¹²⁰ Jämställdhetsmyndigheten, (2018). Jämställdhetsintegrering i myndigheter, jämställdhetsperspektiv och resultat av myndigheternas arbete 2013-2017.

¹²¹ Ibid.



träningsmanual för poliser som fokuserar på hatbrott på grund av offrets sexualitet och könsidentifiering. Manualen innefattar riktlinjer för hur polisen kan hantera dessa typer av hatbrott samt hur ett professionellt och medvetet bemötande av den utsatte ser ut. Bosnien, Montenegro och Belgien är exempel på andra länder där man utvecklat likande program för att öka medvetenheten och förståelsen hos polisen om hbtq-personer och de hatbrott som de utsätts för. I Belgien har man exempelvis erbjudit träningsprogram för hur hbtq-personers rättigheter respekteras och tillvaratas vid bland annat klagomålsanmälningar och polissökningar. Vad som däremot framgår i artikeln är att ingen uppföljning genomförts av dessa träningsprogram, vilket potentiellt kan innebära stora brister i dessa.¹²²

¹²² UN, (2016). Living free & equal. Tillgänglig på <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/LivingFreeAndEqual.pdf>



Sammanfattande reflektion

Föreliggande rapport utgör en kunskapssammanställning av hur myndigheter arbetar för ett mer likvärdigt bemötande utifrån ett antirasistiskt och hbtq-perspektiv. Kunskapssammanställningen har baserats på genomgång av dokument från myndigheter och civilsamhällesorganisationer, en forskningsöversikt, fokusgrupper, intervjuer och designlabbar.

Kunskapssammanställningen visar på att det finns stora skillnader i bemötande mellan olika grupper i samhället. Hbtq-personer och personer som riskerar att utsättas för rasism upplever många gånger sämre bemötande från myndigheter än andra grupper. Det finns många vittnesmål över hur personer utsatts för ett nedvärderande bemötande som följd av att de tillhört en specifik grupp eller haft ett specifikt utseende, uttal, religion eller annat som uppfattas som normbrytande. Vidare framkommer, i genomgång av forskning och studier på bemötandeområdet, att det i undersökningar av hbtq-personers förhållanden finns jämförelser med gruppen heterosexuella och cis-personer. I studier som beskriver upplevelser av personer med utländsk bakgrund saknas jämförelser med personer med svensk etnisk bakgrund. Detta kan medföra att det är svårare att validera skillnader i bemötande mellan olika etniska eller religiösa grupper och att upplevt dåligt bemötande kan uppfattas som subjektivt och inte tas på lika stort allvar som när det finns en "kontrollgrupp" att jämföra med. I genomgången av hur bemötandet från myndigheter till allmänhet ser ut finns få underlag som refererar till om urvalsgrupperna är eller inte är medborgare. Hos Migrationsverket finns förstås arbete gjort kopplat till asylprocessen, men utöver detta finns lite kunskap om hur de många gånger extra utsatta icke-medborgarna bemöts.

Vissa grupper med viss etnisk tillhörighet är överrepresenterade i materialet i förhållande till andra. Det kan bero på att de är mer utsatta än andra, eller upplever sig som mer utsatta än andra. En annan teori är att vissa grupper är mer välorganiserade och därför kan göra sina röster hörda. Sverigefinnar, tornedalingar, judar, asiater, sydamerikaner, respektive syd- och östeuropéer är exempel på några grupper som knappt omnämns i materialet.

Vidare framkommer att grupper som utsätts för dåligt bemötande och diskriminerande behandling i kontakt med myndigheter också innehar lägre förtroende för myndigheterna och för samhället i stort. Dåligt bemötande, eller en uppfattad risk att utsättas för dåligt bemötande, riskerar även att leda till så kallad minoritetsstress och psykisk ohälsa. Dessa problem framhålls som oerhört centrala och som viktiga anledningar till att bemötandearbete ur antirasistiskt och hbtq-perspektiv behöver få än mer uppmärksamhet och utvecklas vidare.

I en liten del av materialet framkommer att identifierade grupper har haft positiva upplevelser i kontakter med myndigheter. Det vore fruktsamt att ta reda på mer om deras erfarenheter för att veta vad som kan behöva göras ytterligare för att utveckla det goda bemötandet.

I genomgången av hur myndigheterna arbetar med bemötandefrågor framkommer att systematiken i arbetet är begränsad. En handfull myndigheter har systematiska insatser där de gör analyser av sitt bemötandearbete, gör insatser för att förbättra det mot mer likvärdighet samt följer upp sitt bemötandearbete. De flesta myndigheter gör dock enbart enstaka insatser som inte följer ett tydligt systematiskt tillvägagångssätt. Det är även få insatser som görs med fokus på hbtq och antirasism. Det främsta arbetet med fokus på kvalitetsutveckling av myndigheters bemötande görs utifrån ett jämställdhetsperspektiv eller ett mer generellt jämlikhetsperspektiv – dock inte grundat på särskilda kunskaper om bemötande utifrån hbtq och antirasism. Ett intersektionellt arbete med bemötandefrågor saknas hos många myndigheter. I samtal med myndighetsrepresentanter



efterfrågas ett mer systematiskt angreppssätt och ett tydligare fokus överlag, på ett mer likvärdigt bemötande i den egna myndigheten.

Myndigheters bemötande bottnar i skrivningar i t.ex. regeringsförklaringen och diskrimineringslagstiftningen. Statstjänstemannarollen och beskrivningen av denna utgör grunden för flera myndigheters arbete med bemötandefrågor. Ett fåtal myndigheter har tagit fram egna definitioner av ett gott bemötande och dessa inkluderar ord som *respekt* och *utifrån medborgarens behov*. Samtidigt visar kunskapssammanställningen att myndigheterna inte tagit fram målsättningar för det egna bemötandet. I de fall bemötandet följs upp görs det nästan genomgående enbart baserat på skillnader i bemötande utifrån kön. I årsredovisningar presenterar några myndigheter statistik över upplevt bemötande utifrån en binär könsuppdelning. Ingen myndighet presenterar statistik baserat på några parametrar som ger kunskap om bemötande utifrån ett antirasistiskt eller hbtq-perspektiv. Även om ett fåtal myndigheter redovisar att de gjort kvalitativa uppföljningar utifrån bredare perspektiv än kön – där bl.a. etnisk bakgrund och hbtq-perspektiv inkluderats.

Det finns några myndigheter som tagit fram särskilda tjänster eller uppdrag med fokus på hbtq, antirasism och/eller bemötande. Bland annat har Migrationsverket en bemötandeombudsman och hbtq-specialister anställda vid myndigheten. Samtidigt framkommer att flera andra myndigheter haft eller har specifika tjänster och uppdrag med fokus på bemötande ur ett jämställdhetsperspektiv och att detta resulterat i omfattande utveckling av det systematiska bemötandearbetet och kunskapsutvecklingen kopplat till detta. Detta talar för att specifika uppdrag och tjänster är att föredra för att få tillstånd förbättringar av bemötande ur antirasistiskt och hbtq-perspektiv.

Många av de satsningar som gjorts för ett mer jämställt bemötande har sin grund i regeringsuppdraget Jämställdhet i myndigheter. Trots tydliga skrivningar i diskrimineringslag, regeringsförklaring och annan extern styrning verkar dock bemötandearbetet endast prioriteras hos få myndigheter. För att få in de frågorna i mål och uppföljningssystem verkar det ha behövts ett regeringsuppdrag där myndigheterna redovisar och följs upp på jämställdhetsområdet. Ett motsvarande uppdrag för ett likvärdigt bemötande med fokus på antirasism och hbtq och andra diskrimineringsgrunder skulle kunna ge stöd till myndigheter att vidareutveckla det arbete som påbörjats och bidra till ett jämlikt bemötande för alla medborgare.



Litteraturlista

Arbetsförmedlingen, (2018). Arbetsförmedlingens återrapportering, delredovisning av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015–2017.

Blennerger, (2013). Bemötandets etik. Lund: Studentlitteratur

Brå, (2008). Diskriminering i rättsprocessen: om missgynnande av personer med utländsk bakgrund. Stockholm: BRÅ. Västerås: Edita Nordstedts. Av Martens, Shannon & Törnqvist.

Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Mänskliga rättigheter på hemmaplan – inspiration för arbetet i kommunen.

Diskrimineringsombudsmannen, (2008). Diskrimineringslagen. 2008:567. Tillgänglig på: <http://www.do.se/lag-och-ratt/diskrimineringslagen/>

Diskrimineringsombudsmannen, (2012). Rätten till sjukvård på lika villkor. Ödeshög: Danagård Litho.

Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Delar av mönster – en analys av upplevelser och diskriminering och diskriminerande processer. Rapport 2014:1. Taberg: TMG Tabergs.

Diskrimineringsombudsmannen (2014). Enskildas skydd mot diskriminering vid kontakt med offentligt anställda. Skrivelse till regeringen. Hittas på: <http://www.do.se/om-do/vad-gor-do/skrivelser-till-regeringen/enskildas-skydd-mot-diskriminering-vid-kontakt-med-offentligt-anstallda>

Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Mänskliga rättigheter på hemmaplan – inspiration för arbetet i kommunen. ISBN 978-91-980853-3-4. Diskrimineringsombudsmannen: Solna.

Echeverri, Per (2010). Bemötandeboken. Stockholm: Norstedts.

Egidius, Henry (2008). Psykologilexikon. Natur och Kultur, Stockholm.

Ekonomistyrningsverket, (2007). Ekonomistyrningsverkets förordning om intern styrning och kontroll. Tillgänglig på https://www.esv.se/ea-boken/?page=eabok_ch_1_sec_Intern%2520styrning%2520och%2520kontroll

Expo, (2015). Bakom stängda dörrar. Av Cabero, Maria-Pia., Duarte, Sara., Onmaz, Meral.

Folkhälsomyndigheten, (2007). Metoder för att främja en god hälsa bland hbtq-personer: Resultat från en kartläggande litteraturöversikt.

Forum för levande historia. Hbtq-utbildning för skolpersonal ska öka tryggheten. Hämtats från: <https://www.levandehistoria.se/om-oss/hur-arbetar-vi/uppdrag-att-forebygga-och-motverka-rasism/nationell-plan-mot-rasism-liknande-0>

FRA, (2017). Second European Union Minorities and Discrimination survey. Main results. Belgium: Bietlot.



Förenade nationerna, (2016). Living free and equal: what states re doing to tackle violence and discrimination against lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex people.

Håbeteku Göteborg, (2013). Avslöja heteronormen! Göteborg: Sveriges Förenade HBTQ-studenter.

IFAU, (2016). Arbetsförmedlares beslutsfattande och stereotyper kopplade till utseende, Rapport 20016:17. Stockholm. Av Arai, Mahmood m.fl.

Justitiedepartementet L6, (2018). SFS nr: 1974:152. Utfärdad: 1974-02-28. Regeringskansliet

Jämställdhetsmyndigheten, (2018). Jämställdhetsintegrering i myndigheter, jämställdhetsperspektiv och resultat av myndigheternas arbete 2013–2017. Göteborg.

Kriminalvården. medarbetarpolicy.

Kriminalvården, (2017). Stödmaterial till Kriminalvårdens strategi och aktivitetsplanför arbetet med hbtq-frågor.

Kriminalvården, (2015). Kriminalvårdens etiska kod – vi bryter den onda cirkeln.

Kronofogden, (2017). Årsrapport.

Länsstyrelsen Stockholm, (2013). Nationella minoriteters rättigheter: En handbok för kommuner, landsting och regioner. Tillgänglig på Stockholms länsstyrelses hemsida <https://www.lansstyrelsen.se/stockholm/tjanster/publikationer/2013/nationella-minoriteters-rattigheter---en-handbok-for-kommuner-landsting-och-regioner.html>

Meyer, I. Prejudice, Social Stress, and Mental Health in Lesbian, Gay, and Bisexual Populations: Conceptual Issues and Research Evidence. 2003. Psychological Bulletin, 129:5, 674-697.

Migrationsverket om bemötandeombudsmannen. Tillgänglig på <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Var-organisation/Bemotandeombudsmannen.html>

MUCF, (2016). Stödjande och stärkande: unga hbtq-personers röster om identitetsstärkande och hälsofrämjande faktorer. Stockholm.

MUCF, (2017). Att arbeta med unga nyanlända – tio projektexempel som kompletterar skriften unga vill och kan i ett nytt land. Temaunga.se Temagruppen unga i arbetslivet

MUCF, (2017). Unga hbtq-personer: Etablering i arbetslivet. Stockholm.

MUCF, (2018). Bredda normen: Unga hbtq-personers röster om att varken arbeta eller studera.

Mångkulturellt centrum. Kartläggning av återkommande undersökningar av rasism i Sverige.

Mångkulturellt centrum, (2014). Afrofobi: En kunskapsöversikt över afrosvenskars situation i dagens Sverige. Tumba: Mångkulturellt centrum.

Mörner, Sofie & Björck, Caroline (2011). Används tvångsåtgärder oftare för pojkar än för flickor inom den statliga ungdomsvården? Resultat från intern statistik och intervjuer med personal. *Institutionsvård i fokus*, nr 3.

Ombudsmannen mot etnisk diskriminering, (2007). Att färgas av Sverige: Upplevelser av diskriminering och rasism bland ungdomar med afrikans bakgrund i Sverige. Av Viktorija Kalonaitytė, Victoria Kawesa, Adiam Tedros.

Ombudsmannen mot etnisk diskriminering, (2008). Diskriminering av samer - samers rättigheter ur ett diskrimineringsperspektiv. Stockholm: Ombudsmannen mot etnisk diskriminering.

Current issues in Education, (2013). The Institutional Cost of Being a Professor of Color: Unveiling Micro-Aggression, Racial [In]visibility, and Racial Profiling through the Lens of Critical Race Theory. New Mexico State University. Av Orelus, W Pierre,

Pensionsmyndigheten. Jämställd information och bemötande på pensionsmyndigheten? Fem förstudier med ett könsperspektiv på verksamheten.

Polismyndighetens ledarkriterier, PM 2015:5.

Regeringskansliet, (2013). Värdegrundsdelegationen – Den gemensamma värdegrunden för de statsanställda. Tillgänglig på:

<https://www.regeringen.se/contentassets/1df0c81fa73d4f878c9eba10c744b0a7/den-gemensamma-vardegrunden-for-de-statsanstallda-s2013.011>

Regeringskansliet, (2017). Transpersoner i Sverige (SOU 2017:92). Stockholm. Av Westerlund, Ulrika (red.)

RFSL. Engagemang för rättssäkerhet, offentliga biträdens perspektiv på asylprocessen för unga newcomers.

RFSL, (2011). En bättre familjepolitik – lika sätt till assisterad befruktning. Stockholm. Av Jonsson, Lars., Carlsson, Anna., Halund, Cecilia., Axelsson, Kerstin.

RFSL, (2013). Misstro, om hbtq-personers förtroende för olika samhällsinsatser och vad som behöver förändras. Stockholm.

RFSL, (2014). "Vi ringer om det är nått". Av Orre, Carolina.

RFSL, (2014). Bra bemött – Unga hbtq-personers erfarenheter av att besöka ungdomsmottagningen. Stockholm.

RFSL, (2016). Förtroende att stärka, om hbtq-personers förtroende för olika samhällsinstanser och vad som behöver förändras. Stockholm.

RFSL, (2017). "In society I don't exist, so it's impossible to be who I am." Trans people's health and experience of healthcare in Sweden. Stockholm. Av Orre, Carolina.

RFSL, (2017). Bemöta nyanlända hbtq-personer. Stockholm.

RFSL Ungdom. 10 tips på ett bra bemötande. Tillgänglig på <http://rflslungdom.se/tio-tips-ett-bra-bemotande/>



Statens institutionsstyrelse, (2013). Konstruktioner av etnicitet och kön på SiS särskilda ungdomshem, Institutionsvård i fokus, nr 7. Av Gruber, Sabine.

Statens institutionsstyrelse, (2018). Insatser när den moraliska kompassen fallerar. Av Whilborg, Margareta.

Statens institutionsstyrelse, (2014). Etiska riktlinjer.

Socialstyrelsen, (2011). Den jämlika vårdens väntrum. Stockholm.

Socialstyrelsen, (2015). Att mötas i hälso- och sjukvård, ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlika villkor. Falun: Edita Bobergs AB.

Socialstyrelsen, (2015). Äldreomsorg på minoritetsspråk. Stockholm.

Socialstyrelsen, (2016). Ökad risk för ohälsa i HBTQ-gruppen.

Socialstyrelsen, (2018). Barn och andra anhöriga som översätter och medlar inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Stockholm: Socialstyrelsen.

Statistiska centralbyrån, (2017). Brottutsattas kontakt med polisen 2017. En attitydundersökning riktad till brottsutsatta gällande deras kontakter med polisen.

Stiftelsen Expo, (2015). Stängda dörrar. Klippan: Norra Skåne Offset. Av Cabero, Maria-Pia., Duarte Sara., Onmaz, Meral.

Tema Likabehandling, (2013). Lära för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet, oavsett könsidentitet eller könsuttryck. Av Sjödin, Anette & Tillberg, Anneli.

MUCF, (2014). Temagruppen unga i arbetslivet. Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga. 2014:3. Av Thiborg, Jesper.

Temalikabehandling, (2013). Lika rättigheter & möjligheter i arbetslivet: oavsett könsidentitet eller könsuttryck.

Transgender Europe (TGEU), (2017). Trans-inclusive workplaces, guidelines for Employers and Businesses. Skriven av Stephen Whittle.

RFSL Ungdom. Transformering: I allmänhet. <http://www.transformering.se/ratt-och-fel/bemotande/i-allmanhet>

Ungdomsstyrelsen, (2010). Hon Hen Han, en analys av hälsosituationen för homosexuella och bisexuella ungdomar samt för unga transpersoner, Ungdomsstyrelsens rapporter 2010:2.

Ungdomsstyrelsen, (2012). Om unga hbtq-personer. Fritid. Stockholm: Ungdomsstyrelsen.

Wurm M, Hanner H, (2017). Att möta samhället som HBTQ+. I: Lundberg T, Malmqvist A, Wurm M, (Eds) HBTQ+. Natur & Kultur, Stockholm.



Värdegrundsdelegationen, (2013). Tillgänglig på
<https://www.regeringen.se/contentassets/1df0c81fa73d4f878c9eba10c744b0a7/den-gemensamma-vardegrunden-for-de-statsanstalda-s2013.011>

Bilaga 1 – Urval myndigheter

Arbetsförmedlingen	Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF)
Barnombudsmannen	Myndigheten för delaktighet
Brottsoffermyndigheten	Pensionsmyndigheten
Centrala studiestödsnämnden (CSN)	Polismyndigheten
Diskrimineringsombudsmannen	Skatteverket
Domstolsverket	Skolverket
Försäkringskassan	Socialstyrelsen
Jämställdhetsmyndigheten	Statens institutionsstyrelse
Konsumentverket	Statens servicecenter
Kriminalvården	Statskontoret
Kronofogdemyndigheten	Stöd till trossamfund
Länsstyrelsen Stockholm	Tullverket
Länsstyrelsen Jönköping	Uppsala universitet
Migrationsverket	Åklagarmyndigheten



Bilaga 2 – Urval civilsamhällesorganisationer

Afrosvenskarnas forum för rättvisa

Afrosvenskarnas riksförbund

Amnesty International

Civil Right Defenders

Föreningen för transpersoner

Islamiska samarbetsrådet

Judiska centralrådet

Kulturgruppen för resandefolket

LSU - Sveriges ungdomsorganisationer

Make Equal

RFSL

RFSL ungdom

Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige (SIOS)

Stiftelsen EXPO

Svenska kommittén mot antisemitism

Svenska muslimer för fred och rättvisa

Svenska Röda korset

Svenska samernas riksförbund

Svenska tornedalingarnas riksförbund (STR-T)

Trajosko Drom



Bilaga 3 – Sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för myndigheter

Avgränsning:

Dokumentationssökningen har avgränsats till de 28 myndigheterna som framgår i bilaga 1 och som valts ut av Forum för levande historia. Då fokus har legat vid det arbete som görs idag kopplat till bemötande har dokumentationsökningen avgränsats till 2010 och framåt (2019).

Med fokus på upplevt bemötande utifrån perspektiven antirasism/hbtq/icke-diskriminering är följande dokumenttyper exempel på dokumentation som betraktats som relevanta och inkluderats:

- Rapporter med fokus på bemötande/likabehandling
- Metoder/utbildningsmaterial med fokus på bemötande/likabehandling
- Policy/rutiner/handböcker med fokus på bemötande/likabehandling
- Myndighetens senaste årsrapport
- Nöjd kund-undersökningar, brukarenkäter eller motsvarande

Tillvägagångssätt och exkluderingsprocess:

För att hitta relevant dokumentation har vi sökt på myndigheternas hemsidor samt kontaktat representant på myndigheten och frågat efter rapporter/studier/arbetsdokument som de tagit fram med fokus på bemötande. När publikationer inte fanns samlade på ett tydligt sätt på myndigheternas hemsidor eller då det på andra sätt inte gick att navigera sig fram till relevanta dokument användes nedanstående sökord som stöd för sökning av dokumentation:

Bemötande OR möte med medborgare OR rutiner OR riktlinjer OR policy OR handlingsplan

AND (anti)rasism OR (anti)diskriminering OR hbt(q) OR homosexu(alitet/ella) OR trans(personer) OR likabehandling OR jämlikhet OR jämställdhet OR intersektionalitet OR mångfald

AND myndigheter OR kommuner OR organisationer

Då fokus för studien har legat vid det upplevda bemötandet av myndigheter har publikationer som främst har ett teoretiskt perspektiv på bemötande/likabehandlingsfrågor exkluderats. Exkluderingsprocessen har vidare gått till enligt följande:

1. Exkludering av publikationer som ej har rätt titel
2. Exkludering av publikationer som ej har rätt abstract
3. Exkludering av publikationer där slutsatser/sammanfattning ej är relevanta



Bilaga 4 – Sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för organisationer

Avgränsning:

Dokumentationssökningen har avgränsats till de 20 civilsamhällesorganisationer som framgår i bilaga 2 och som valts ut av Forum för levande historia. Därtill har vi sett över andra organisationers rapporter och andra publikationer (även internationella organisationers publikationer) om det genom exempelvis RFSL:s inventeringar framgått hänvisningar till dessa, och då de betraktats som relevanta. Vi har även sett över eventuell dokumentation från Anti-diskrimineringsbyråerna. Då fokus, återigen, legat vid det arbete som görs idag kopplat till bemötande har dokumentationsökningen även här avgränsats till 2010 och framåt (2019).

Med fokus på upplevt bemötande utifrån perspektiven antirasism/hbtq/icke-diskriminering är följande dokumenttyper exempel på dokumentation som betraktats som relevanta och inkluderats:

- Rapporter med fokus på bemötande/likabehandling
- Metoder/utbildningsmaterial med fokus på bemötande/likabehandling
- Policy/rutiner/handböcker med fokus på bemötande/likabehandling
- Nöjd kund-undersökningar, brukarenkäter eller motsvarande

Tillvägagångssätt och exkluderingsprocess:

För att hitta relevant dokumentation har vi sökt på organisationernas hemsidor. Vi har även kontaktat representant vid organisationen som vi frågade om rapporter/studier/arbetsdokument som de tagit fram med fokus på bemötande. När publikationer inte fanns samlade på ett tydligt sätt på organisationernas hemsidor eller då det på andra sätt inte gick att navigera sig fram till relevanta dokument användes nedanstående sökord som stöd för sökning av dokumentation:

Bemötande OR möte med medborgare OR rutiner OR riktlinjer OR policy OR handlingsplan

AND (anti)rasism OR (anti)diskriminering OR hbt(q) OR homosexu(alitet/ella) OR trans(personer) OR likabehandling OR jämlikhet OR jämställdhet OR intersektionalitet OR mångfald

AND myndigheter OR kommuner OR organisationer

Då fokus för studien har legat vid det upplevda bemötandet av myndigheter har publikationer som främst har ett teoretiskt perspektiv på bemötande/likabehandlingsfrågor exkluderats.

Exkluderingsprocessen har vidare gått till enligt följande:

1. Exkludering av publikationer som ej har rätt titel
2. Exkludering av publikationer som ej har rätt abstract
3. Exkludering av publikationer där slutsatser/sammanfattning ej är relevanta



Bilaga 5 – Sökord och beskrivning av exkluderingsprocessen för forskningsgenomgången

Avgränsning:

Forskningsgenomgången har avgränsats till rapporter och andra dokument publicerade från 2010 och framåt (2019). Vidare avgränsningar har gjorts till språk, där endast publikationer på svenska och engelska har setts över.

Tillvägagångssätt och exkluderingsprocess:

För att hitta relevant dokumentation har vi sökt efter rapporter/studier/artiklar och annan publikation med fokus på bemötande på följande databaser:

- JSTOR
- Google scholar
- Kvinnsam (böcker)
- Diva
- Web of Science

Till skillnad från tillvägagångssättet för documentsök för organisationer och myndigheter har publikationer med både fokus vid det mer "upplevda" bemötandet och med fokus på det teoretiska perspektivet på bemötande/likabehandlingsfrågor inkluderats.

För att hitta relevanta publikationer har följande sökord använts på databasernas sidor:

Bemötande OR möte med medborgare OR rutiner OR riktlinjer OR policy OR handlingsplan

AND (anti)rasism OR (anti)diskriminering OR hbt(q) OR homosexu(alitet/ella) OR trans(personer) OR likabehandling OR jämlikhet OR jämställdhet OR intersektionalitet OR mångfald

AND myndigheter OR kommuner OR organisationer OR

För den internationell utblicken användes följande sökord:

Treatment OR routines OR policy OR action-plan OR guidelines OR training

AND (anti)-racism OR lgbt(q) OR homosexual(s/ity) OR trans(people) OR (anti-)discrimination OR equality OR gender equality OR intersectionality OR multicultural OR diversity

AND public authorities OR municipalities OR public administration OR organizations OR civil society OR state agencies OR government agencies

Vid sökning på databasen Web of Science går det däremot inte att kombinera sökord likt ovan. Därmed utgick sökningen på denna databas utifrån sökning på orden separat.



Exkluderingsprocessen har, likt ovan, gått till enligt följande:

1. Exkludering av publikationer som ej har rätt titel
2. Exkludering av publikationer som ej har rätt abstract
3. Exkludering av publikationer där slutsatser/sammanfattning ej är relevanta

Bilaga 6- Medverkande civilsamhällesorganisationer vid fokusgrupper

Fokusgrupp 1:

Civil Right Defenders

Förenade islamiska föreningar

RFSL

Svenska Röda Korset

Föreningen för transpersoner (FPES)

Fokusgrupp 2:

Judiska centralrådet

Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige (SIOS)

Svenska tornedalingarnas riksförbund (STR-T)

Afrosvenskarnas forum för rättvisa



Bilaga 7- Medverkande myndigheter vid fokusgrupper

Fokusgrupp 1:

Polismyndigheten

Försäkringskassan

Skatteverket

Arbetsförmedlingen

Migrationsverket

Kriminalvården

Statens institutionsstyrelse

Skolverket

Fokusgrupp 2:

Myndigheten för trossamfund

Pensionsmyndigheten

Centrala studiestödsnämnden (CSN)

Kronofogdemyndigheten

Diskrimineringsombudsmannen

Myndigheten för ungdoms – och civilsamhällesfrågor (MUCF)

Länsstyrelsen Jönköping

Statskontoret

Uppsala universitet



Bilaga 8- Insamlade dokument m.m. från myndigheter och andra organisationer

Kvalitetssäkring

Diskrimineringsombudsmannen, (2014). Mänskliga rättigheter på hemmaplan: inspiration för arbetet i kommunen.

Diskrimineringsombudsmannen, (2015). Husmodellen: ett praktiskt verktyg för att upptäcka och förebygga diskriminering och trakasserier i förskolan och skolan.

Diskrimineringsombudsmannen, (2018). Växthuset: handledning.

Forum för levande historia och RFSL Ungdom. BRYT! Ett metodmaterial om normer i allmänhet och heteronormen i synnerhet.

Förbundet Vi Unga, (2010). Ageraguiden. Bok med olika metoder som mest riktar sig mot kritiskt tänkande och övningar för den egna organisationens interna utveckling och granskning.

Jämställdhetsmyndigheten, (2018). Jämställdhetsintegrering i myndigheter, jämställdhetsperspektiv och resultat av myndigheternas arbete 2013–2017. Göteborg.

Kriminalvården. Information: Åskådarens roll i ett jämställt samtalsklimat ÅJS.

Kriminalvården, (2017). Stödmaterial till Kriminalvårdens strategi och aktivitetsplan för arbetet med hbtq-frågor.

Länsstyrelserna för mänskliga rättigheter (2016). Metodstöd för ett rättighetsbaserat arbetssätt.

Länsstyrelsen Jönköping. Jönköpings län för alla: På väg mot jämställdhet, strategi för jämställdhetsintegrering i Jönköpings län 2014-2018. Av Andersson, Josefin.

Länsstyrelsen Stockholm, (2013). Nationella minoriteters rättigheter: En handbok för kommuner, landsting och regioner. Tillgänglig på Stockholms länsstyrelses hemsida <https://www.lansstyrelsen.se/stockholm/tjanster/publikationer/2013/nationella-minoriteters-rattigheter---en-handbok-for-kommuner-landsting-och-regioner.html>

MUCF, (2014). Temagruppen unga i arbetslivet. Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga. 2014:3. Av Thiborg, Jesper.

MUCF, (2015). Öppna skolan! Om hbtq, normer och inkludering i årskurs 7-9 och gymnasiet.

MUCF, (2016). Stödjande och stärkande: unga hbtq-personers röster om identitetsstärkande och

hälsofrämjande faktorer. Stockholm.

MUCF, (2017). Unga hbtq-personer: Etablering i arbetslivet. Stockholm.

Pensionsmyndigheten. Jämställd information och bemötande på pensionsmyndigheten? Fem förstudier med ett könsperspektiv på verksamheten.

RAA, (2016). Hate Crime Victim Support in Europe: A practical guide. Skriven av Kees Jakob-Stephan m.fl.

RFSL. Engagemang för rättssäkerhet, offentliga biträdens perspektiv på asylprocessen för unga newcomers.

RFSL Ungdom. 10 tips på ett bra bemötande. Tillgänglig på <http://rfslungdom.se/tio-tips-ett-bra-bemotande/>

RFSL, (2017). Bemöta nyanlända hbtq-personer. Stockholm.

Skolverket. Arbete med främlingsfientlighet och rasism i skolvardagen. <https://www.skolverket.se/skolutveckling/inspiration-och-stod-i-arbetet/stod-i-arbetet/framlingsfientlighet-och-rasism-i-vardagen>

Socialstyrelsen. Att främja hbtq-personers lika rättigheter och möjligheter, förutsättningar och begränsningar.

Statens institutionsstyrelse, (2018). Insatser när den moraliska kompassen fallerar. I denna rapport finns ett förslag på god kultur. Detta kan brytas ner till konkreta behandlarbeteenden vid institutioner och avdelningar. Av Whilborg Margareta

Temalikabehandling (Thematic group on equality), (2013). Lika rättigheter & möjligheter i arbetslivet – oavsett könsidentitet eller könsuttryck.

Transgender Europe (TGEU), (2017). Trans-inclusive workplaces, guidelines for Employers and Businesses. Skriven av Stephen Whittle och Lewis Turner. Riktlinjer för anställda och företag med fokus på trans-perspektiv.

Ungdomsstyrelsen. Om unga hbtq-personer, FRITID.

Ungdomsstyrelsen, (2011). Öppna verksamheten! Ett Metodmaterial om normer och inkludering i öppen fritidsverksamhet.

Ökad kompetens om bemötande och utbildningsmaterial

Arbetsförmedlingen, (2018). Arbetsförmedlingens återrapportering, delredovisning av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2015–2017.

Diskrimineringsombudsmannen. E-utbildning – Studenters rätt i högskolan. Tillgänglig på <http://e->



utbildning.do.se/hogskolan/

Forum för levande historia. Hbtq-utbildning för skolpersonal ska öka tryggheten.

Forum för levande historia. Länk till filmer och utbildningsmaterial om rasism och bemötande. Mer information tillgänglig på: <https://www.levandehistoria.se/fakta-fordjupning/rasism/prata-rasism-pa-jobbet/filmer-som-vacker-fragor-om-rasism>

Forum för levande historia. Utvärdera den egna arbetsplatsen.

Jämställ.nu. Att göra verklighet. Fördom- och normmedveten kommunikation. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/att-gora-verklighet/>

Jämställ.nu. Checklista för upphandling av utbildning. En checklista för upphandling av föreläsare och konsulter. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/checklista-for-upphandling-av-utbildning/>

Jämställ.nu. Checklista för utbildare. En metod som ämnar till att säkerställa att utbildarna tar hänsyn till ett genusperspektiv. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/checklista-for-utbildare/>

Jämställ.nu. Den jämställda verksamheten. En metod för att föreställa den befintliga jämställda verksamheten. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/den-jamstallda-verksamheten/>

Jämställ.nu. En förälder blir till. Betonar betydelsen av en förälder som verktyg i främjandet av jämlikhet och jämställt föräldraskap. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/en-foralder-blir-till/>

Jämställ.nu. Fair-icke - diskriminerande rekrytering. En modell för rättvis och kompetensbaserad rekrytering. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/fair-ickediskriminerande-rekrytering/>

Jämställ.nu. Genushanden. Syftet med metoden är att öka kvaliteten i vården hos både kvinnor och män. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/genushanden/>

Jämställ.nu. Genusmedvetna bilder. En bildhandbok som utvecklar ens genusmedvetenhet och inkluderande. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/genusmedvetna-bilder/>

Jämställ.nu. Granska verksamheten. En metod som syftar till att utföra en inventering av en verksamhet. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/granska-verksamheten/>

Jämställ.nu. Guide till jämställd kommunikation. En guide till mer jämställd kommunikation. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/guide-till-jamstalld-kommunikation/>

Jämställ.nu. Gå din egen väg. En satsning som belyser problemen med en könsuppdelad arbetsmarknad. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/ga-din-egen->



[vag/](#)

Jämställ.nu. Handledningsmaterial. Här hittas handledningar, manualer och vägledningar för jämställdhetsarbete som olika aktörer har tagit fram. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/handledningsmaterial/>

Jämställ.nu. Infogeneratorn. En metod som kvalitetssäkrar information om våld och föräldrarskapsstöd på flera olika språk. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/infogeneratorn/>

Jämställ.nu. Jämlikhetseffekten. Jämlikhetseffekten assisterar organisationer och företag att nå och inkludera fler målgrupper. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/jamlikhetseffekten/>

Jämställ.nu. Jämställda beslut. En metod för politiker att fatta jämställda beslut. <http://www.jamstall.nu/verktygslada/jamstallda-beslut/>

Jämställ.nu. Jämställdhetshjulet. PDSA-hjulet är en metod föra att testa och introducera förändringar. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/jamstaldhetshjulet/>

Jämställ.nu. Jämställd kommunikation. Guiden hjälper personer att utmana fördomar med kommunikation. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/jamstald-kommunikation/>

Jämställ.nu. Jämviktscykeln. Modell framtagen av näringslivets ledarskapsakademi. Modellen ger en uppfattning om viktiga steg inom jämställdhetsutveckling. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/jamviktscykeln/>

Jämställ.nu. Kommunikation – schyst. En handbok som inspirerar till en mer jämlik kommunikation. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/kommunikation-schyst/>

Jämställ.nu. Logical framework approach. En målstyrd projektplansmetod vid namnet LFA. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/logical-framework-approach/>

Jämställ.nu. MUMS. En checklista för vilka steg som ska tas inför planering och organisering av ett utvecklingsarbete. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/mums/>

Jämställ.nu. Open-space-technology. En mötesform för förändrings- och utvecklingsarbete. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/open-space-technology/>

Jämställ.nu. Plan för implementering. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/implementeringsplan/>

Jämställ.nu. Rekryterings metod Gävle. Riktlinjer för en rekryteringsprocess som fokuserar på likabehandling. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/rekrytering-metod-gavle/>



Jämställ.nu. Sjuan – metod för jämställdhetsanalys. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/kartlagg-och-analysera/sjuan-metod-jamstalldhetsanalys/>

Jämställ.nu. Skrivarhjälp för jämlik text. Tips och råd kring hur man får en mer inkluderande och jämställd text. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/skrivhjalp-for-jamlik-text/>

Jämställ.nu. SMART. Ett verktyg för en att identifiera och sätta upp mål. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/smart/>

Jämställ.nu. Tillsammans – samtal om förhållandet och föräldraskapet. Ett arbetssätt som främjar familjestöd mot blivande och nyblivna föräldrar. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/tillsammans-samtal-om-forhallandet-och-foraldraskapet/>

Jämställ.nu. Trappan – jämställd rekrytering. Rekryteringslathund för jämställd rekrytering. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/trappan-jamstalld-rekrytering/>

Jämställ.nu. SWOT. Ett verktyg som identifierar styrkor, svagheter, möjligheter och hot i ett projekt eller arbete. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/swot/>

Jämställ.nu. Upphandling för jämställdhet. En broschyr framtagen av SKL som klargör de juridiska möjligheterna att ställa jämställdhetskrav. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/upphandling-for-jamstalldhet/>

Jämställ.nu. Utvärdera jämt. Går in på frågor kring kön och jämställdhet i syfte om att synliggöra vilka sätt ett projekt nått kvinnor och män. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/utvardera-jamt/>

Jämställ.nu. Önsketänkande. En metod som bidrar en grupp till att tänka fritt. Mer information tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/verktygslada/onsketankande/>

Kunskapsguiden. Film om varför bemötande är viktigt i hälso-och sjukvård. Mer tillgänglig information på <http://www.kunskapsguiden.se/psykiatri/Teman/bemotande-i-halso-och-sjukvarden/Sidor/Om-bemotande-i-halso-och-sjukvarden.aspx>

Kunskapsguiden. Intervjufilm om hur man kan arbeta med bemötande inom hälso- och sjukvård. Se video på <http://www.kunskapsguiden.se/psykiatri/Teman/bemotande-i-halso-och-sjukvarden/Sidor/Systematiskt-forbattningsarbete.aspx>

Länsstyrelsen.Handledning för ett inkluderande bemötande: utifrån webbutbildningen Ett Dalarna och Sverige för alla. Verktyg för att den som leder andra ska kunna stötta arbetsgruppen till att förändra sitt beteende för att bli mer inkluderande. Mer information tillgänglig på <https://www.lansstyrelsen.se/download/18.2c30d6f167c5e8e7c012094/1547467544863/Handledning%20fo%CC%88r%20ett%20inkluderande%20bemo%CC%88tande%20-%20Utifr%C3%A4n%20webbutbildningen%20Ett%20Dalarna%20och%20Sverige%20fo%CC%88r%20alla.pdf>

Länsstyrelsen i Jönköpings län. Videos utbildningsmaterial bemötande hbtq-personer. Se videos på https://www.youtube.com/results?search_query=jag+vill+inte+tystas+l%C3%A4ngre



MUCF, (2014). Tema Unga i arbetslivet. Möt mig där jag är: Bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga. 2014:3. Skriven av Thiborg, Jesper.

MUCF. Ung och hbtq, så blev jag stark. Länk till film <https://www.mucof.se/file/ung-och-hbtq-sa-blev-jag-starkt-0>

Myndigheten för delaktighet. Stöd och verktyg. Är en liten databas med diverse information kring arbete med tillgänglighet och delaktighet för alla. Mer information tillgänglig på <http://www.mfd.se/stod-och-verktyg/>

Pegasus Råd och Stöd. Du som möter unga. Syftar till att sprida kunskap om hur man bemöter unga i utsatthet. Mer information tillgänglig på <https://pegasus.se/yrkesverksamma/>

RFSL, (2010). Att tolka hbt, konkreta tips för att inkludera hbt-perspektivet i ditt dagliga arbete som tolk.

RFSL Ungdom. Transformering: I allmänhet. Tillgänglig på <http://www.transformering.se/ratt-och-fel/bemotande/i-allmanhet>

RFSL, (2014). Vi ringer om det är nått. Skriven av Orre, Caroline.

RFSL. Öppna verksamheten, metodmaterial om normer och inkludering i öppen fritidsverksamhet.

Skatteverket. Filmer till dig som nyanländ. Se video på <https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/flyttatillsverige/nyisverigefilmer.4.5c1163881590be297b5909a.html>

Skatteverket. Utbildningsfilmer om bemötande. Mer information tillgänglig på <http://skvkompetens.se/Bemotande/index.html>

Skatteverket. Video på föredrag om skatteverkets arbete med bemötande och dialog med fokus på att "vilja göra rätt". Se video på <https://vimeo.com/100103195>

Socialstyrelsen, (2015). Att mötas i hälso- och sjukvård, ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlika villkor.

Socialstyrelsen, (2015). Att mötas i hälso- och sjukvård, ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlika villkor.

Socialstyrelsen. Fyra filmer framtagna om bemötande i hälso-och sjukvården. Mer information tillgänglig på <http://www.kunskapsguiden.se/psykiatri/Teman/bemotande-i-halso-och-sjukvarden/Sidor/Bemotande-i-praktiken.aspx>

Socialstyrelsen.Handledning: Att synliggöra normer i socialstyrelsen, med hbtq-perspektiv. Övningar tillsammans med filmer. Mer tillgänglig information på <http://www.kunskapsguiden.se/psykiatri/Webb-utbildningar/Sidor/Att-synliggora-normer-i-socialtjansten-med-ett-hbtq-perspektiv.aspx>

Socialstyrelsen, (2016). I bemötandet tar framtiden form. Romsk inkludering. Ett utbildningsmaterial



till stöd för socialtjänsten. Rapporten är Socialstyrelsens utbildningsmaterial för bemötande av romer inom socialtjänsten.

Socialstyrelsen. Normkritik i socialtjänsten. Podd om hur man kan förbättra bemötande inom hälso- och sjukvård. Länk till podden: <https://soundcloud.com/user-828480428/normkritik-i-socialtjansten>

Statens institutionsstyrelsen. Att leda normkritiska samtalsgrupper, SiS handbok för samtalsledare.

Tema likabehandling, (2012). Medverkan, fungerande förändringsarbete för lika rättigheter och möjligheter.

Transammans. Checklista för vårdpersonal.

Ungdomsstyrelsen. Öppna verksamheten! Ett metodmaterial om normer och inkludering i öppen ungdomsverksamhet.

Youmo i praktiken. Är en vägledning som MUCF har tagit fram med syfte att stödja vuxna i hur de kan samtala om områden som familj, sex och kroppen på ett normkritiskt och inkluderande sätt. Frågorna finns tillgängliga på <https://www.youmo.se/>

Manus från Arbetsförmedlingens podcast "Lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet"

Inledning

Hej och välkommen till den andra podden av den speciella serien på arabiska från Arbetsförmedlingen.

I den här podden kommer vi att prata mer om lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet. Hur du kan få stöd för att komma ut på jobbet. Vi tar upp tips och råd till alla som lyssnar på podden.

I slutet av podden berättar vi om flera organisationer som du kan kontakta för att få mer råd och stöd. Vi länkar till olika webbsidor på nätet.

HBTQ

HBTQ står för orden Homosexuella, Bisexuella, Transpersoner, Queer. På engelska används LGBTQ, som står för Lesbian, Gay, Bi, Transgender, Queer.

Trans är ett samlingsbegrepp för personer vars könsidentitet eller könsuttryck inte stämmer överens med det juridiska och tilldelade könet.

Vanligtvis anses att det endast finns två kön. Ett vanligt sätt att se på kön är enligt detta:

Biologiskt kön – som beskriver personens kroppsliga utseende, hormoner, könskromosomer, könsorgan eller annat som har just med kroppen att göra

Könsuttryck – socialt kön – hur vi agerar och uppfattas i samhället (kläder, hår, rörelsemönster med mera). Kallas ibland genus eller socialt kön.



Könsidentitet – mentalt kön – hur man känner sig innerst inne - som kvinna, man, ingetdera, blandat eller skiftande kvinna/man - är vad som utgör det mentala könet.

Juridiskt kön – könet som man har enligt, t ex, sitt personnummer

Queer betyder att du inte gillar de oskrivna regler som finns om kön, relationer och sexuell läggning. Det kan till exempel vara att du inte vill säga att du har en särskild sexuell läggning eller ett särskilt kön.

Om en bryter mot detta kan en kanske vara transperson eller queer.

RFSL anser att var och en har rätt att definiera sitt eget kön, och att det är en persons könsidentitet som avgör vilket kön en person har om personen själv anser det.

Linjärt kön ex: föds som flicka, växer upp till kvinna och åtrår män.

Latin Cis betyder "på samma sida" Trans betyder ungefär "över från" eller "på andra sidan om", och symboliserar här att korsa könsnormen.

Begreppet transperson är ett paraplybegrepp som innefattar en stor mängd olika transidentiteter, med det gemensamt att en eller flera aspekter av kön inte följer varandra.

Trans är inte en sexuell identitet utan du kan vara transperson och samtidigt exempelvis homo- eller bisexuell eller ha en queer eller annan sexuell identitet.

Exempel på transidentiteter är:

Transvestit – könsuttrycket bryter mot normen.

Transsexuell – könsidentiteten är olik det biologiska och juridiska könet. Vill ofta genomgå någon form av könskorrigering.

Intergender – identifierar sig inte inom tvåkönsnormen utan utanför eller mellan. Vill ibland ändra sin kropp för att uppfattas som mer könsneutral men inte alltid.

RFSL jobbar för alla personers rättigheter som faller utanför cis-normen, men självfallet får varje person själv bestämma om en vill kalla sig trans eller inte.

Om det finns osäkerhet om hur en person vill tilltalas eller hur en person ser på sig själv är det en bra idé att fråga: Vilket pronomen känner du dig hemma med? Vissa transpersoner vill använda pronomenet hen – ZE eller den THEY. Personer måste alltid själva få välja vilket pronomen (han, hon eller hen/den) samt vilket namn en person vill använda om sig själv.

Queerteori - akademiskt begrepp som handlar mycket om att syna normer och maktskillnader som normer skapar.

Ifrågasätter uppfattningen om fasta sexuella kategorier och identiteter. Den förtydligar att människors identiteter och sätt att se på sig själva och sin omgivning är något som definieras och omdefinieras ständigt, samt betraktar både kön och sexualitet som sociala konstruktioner vilka enbart har betydelse i vårt samhälle för att vi har tillskrivit dem betydelse.



Det går att tycka att det är en självmotsägelse att använda queer som en identitetskategori, men queer blir en identitet i de fall personer själva väljer att benämna sig som queer.

Identitet: en identitet som ifrågasätter fasta kategorier gällande kön och sexualitet
Praktik: att ifrågasätta/eller gå bortom normer för fasta kategorier gällande kön och sexualitet i det man gör eller i sitt uttryck.
Teori: en teori som ifrågasätter fasta kategorier gällande kön och sexualitet, samt analyserar hur makt och normer hänger ihop.

Diskriminering

”Begreppet diskriminering kan i bred bemärkelse omfatta händelser eller kedjor av händelser som någon upplevt som kränkande, missgynnande, rasistiska, orättvisa, ojämlika eller liknande. Det finns dock ofta skillnader mellan de juridiska definitionerna av diskriminering och vad personer kan uppleva som diskriminerande.”

Källa: Kedjor av händelser, En analys av anmälningar om diskriminering från muslimer och förmodade muslimer; DO, 2016 - <http://www.do.se/om-diskriminering/publikationer/kedjor-av-handelser/>

Lagen om diskriminering

Enligt diskrimineringslagen får ingen diskriminera en arbetstagare på grund av kön, könsidentitet och könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionsnedsättning eller ålder. Ändå finns det många personer som har erfarenheter av diskriminering. Det upplever att de inte fått utveckla sin fulla potential på jobbet, eller inte blivit erbjuden en anställning utifrån sin kompetens istället har andra faktorer såsom ålder, kön, namn, utseende med mera påverkat.

Kränkning?

-Kränkande särbehandling – kränkande handlingar som kan leda till ohälsa eller att någon ställs utanför arbetsplatsens gemenskap

-Trakasserier – agerande som kränker någons värdighet och har samband med en eller flera diskrimineringsgrunder

-Sexuella trakasserier – agerande som kränker någons värdighet och som är av sexuell natur

<http://vis.arbetsformedlingen.se/varmyndighet/varverksamhet/likarattigheterochmoiligheteriarbetslivet/hbtq.4.79f507291625268bdd23b45.html>

”Ett öppet klimat är allas ansvar”

Det är upp till var och en hur mycket man vill berätta om sitt privatliv, men vi ska ha ett arbetsklimat där alla kan berätta om de vill. Att aldrig kunna prata om sig själv på rasten gör till slut att man känner sig som ett tomt skal. Det är viktigt att det inte lämnas åt enskilda hbtq-personer att belysa eller hantera normerna på arbetsplatsen. Det är allas ansvar att arbeta för ett öppet klimat och ett respektfullt bemötande.

Det är ett faktum att heteronormen gör att det inte alltid upplevs enkelt att komma ut på jobbet. Den kan också bidra till en person som inte definierar sig som heterosexuell kan få ”komma ut” flera gånger. Det kan också finnas en oro för att bli illa behandlad av sina kollegor eller sin chef. Det är



heller inte ovanligt att en person blir utfrysad, trakasserad eller diskriminerad på grund av sin sexuella läggning.

Att bli diskriminerad på grund av sexuell läggning eller könsöverskridande identitet eller uttryck är förbjudet i lag.

Vart kan en vända sig?

Arbetsgivaren, Antidiskrimineringsbyrå, Diskrimineringsombudsmannen, Facklig representant, Fackförbund till exempel Brottsofferjourerna / RFSL:s stödmottagning för brottsoffer eller Polisen

Vad är aktiva åtgärder?

Förebygga diskriminering och verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett diskrimineringsgrund.

Fyra steg & fem områden

Arbetsförhållanden, Bestämmelser och praxis om löner och andra anställningsvillkor, Rekrytering och befordran, Utbildning och övrig kompetensutveckling, Möjligheterna att förena förvärsarbete med föräldraskap

Fysisk miljö

Kan vara könsneutral och tillgänglig toalett, kan vara en välkomnande plats med språk tillgänglighet.

Du kan få hjälp och stöd

<http://www.youmo.se/sv/Jag/Sexuell-laggning-och-HBTQ/>

<https://www.umo.se/vald-och-krankningar/diskriminering/om-du-blir-diskriminerad/>

Ibland kan det vara svårt eller omöjligt att berätta för andra personer om sin sexuella läggning. Till exempel om de personerna tycker att homosexualitet är konstigt eller fel.

Du har rätt att leva som du vill, och du kan få hjälp om det behövs.

- Berätta för någon om du blir dåligt behandlad, eller om du känner dig hotad. Om du är ung prata med en kompis, skolsköterskan, eller någon på en ungdomsmottagning. De som jobbar i skolan och på ungdomsmottagningen har tystnadsplikt. Det tipsar Youmo som en webbsida som riktar sig till ungdomar i Sverige.

- Det finns också organisationer som jobbar med HBTQ-frågor, till exempel RFSL och RFSL Ungdom. Genom dem kan du få kontakt med andra HBTQ-personer, vara med på aktiviteter eller få stöd i juridiska frågor. Nätverket RFSL Newcomers är särskilt för dig som är ny i Sverige. Kolla på internet vad som finns där du bor.

- Är du vuxen, då gäller samma sak. Prata med någon du har förtroende för eller med andra organisationer som har erfarenhet och kunskap om HBTQ- frågor.

- När det gäller oss på Arbetsförmedlingen prata med din arbetsförmedlare men du kan också vända dig till Kundrelationer om du upplever att du blivit diskriminerad på Arbetsförmedlingen. - Om du



upplever att du har blivit felaktigt behandlat eller kränkts på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder? Det kan du anmäla till Diskrimineringsombudsmannen. Länken hittar du under podden.

