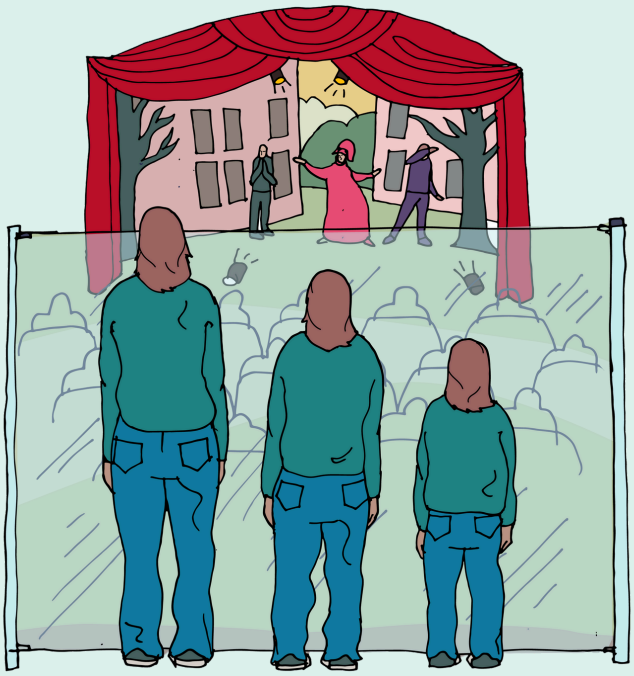
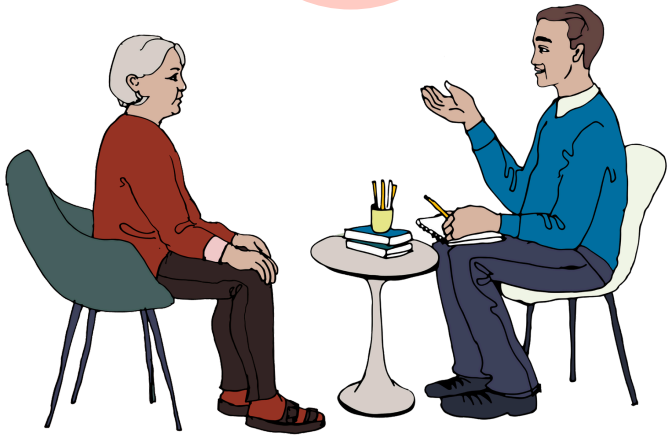
Likvärdigt bemötande

Ett likvärdigt bemötande handlar om att alla olika grupper av kvinnor och män, flickor och pojkar, samt personer med annan könsidentitet, ska bemötas likvärdigt och med respekt.





Linsen för likvärdigt bemötande hjälper oss som arbetar inom regional och kommunal verksamhet att reflektera över hur vi bemöter dem vi är till för, men även kollegor.

Bemötandet på arbetsplatsen, till exempel chefer och kollegor emellan, är av betydelse. Både utifrån rätten att trivas på jobbet och att slippa diskriminering. Men också för att hur vi bemöter arbetskamraterna kommer att avspegla hur vi bemöter våra invånare.

Att behandla alla lika blir inte alltid rättvist. Människor har olika behov och förutsättningar, och ett likvärdigt bemötande handlar om att skapa möjligheter för ett likvärdigt utfall. Det kan ibland innebära att göra lika, ibland olika – för att kompensera för ojämställdhet och ojämlikhet.

Linsen innehåller sex tillvägagångssätt för att säkra ett inkluderande bemötande i vardagen.

I slutet hittar du också frågor för att ta arbetet vidare. Det finns frågor för chefer och för verksamheten.

Källa: Likvärdigt bemötande i socialtjänsten. SKR. 2024.

Sveriges Kommuner och Regioner

1. Självreflektion som individ och verksamhet

- Självreflektion är den viktigaste byggstenen för att säkra kvalitet och likvärdigt bemötande.
- Ojämställdhet och ojämlikhet beror ofta på omedvetenhet snarare än onda avsikter. Därför räcker det inte att vilja väl – vi måste syna oss själva och varandra, våra normer och föreställningar om andra.
- På gruppnivå handlar det om att skapa en kultur av nyfikenhet, öppenhet och möjlighet till återkoppling för gemensamt lärande.
- Att reflektera över egna normer och privilegier kan kännas obekvämt, men leder till nya perspektiv och ett utvecklingsarbete som höjer verksamhetens kvalitet.

Källa: Vår verklighet - Ert ansvar. Rädda barnen och Rädda Barnens Ungdomsförbund. Sid 10. 2025.

2. Alla i rummet

- ”Alla i rummet” innebär att föreställa sig att alla grupper finns representerade – till exempel kön, etniciteter, funktionsförmågor, åldrar, religioner eller läggningar.
- Genom att tänka så blir vi mer inkluderande och undviker ”vi och dem”-tänkande, som annars riskerar att leda till generaliseringar och exkludering. Detta är särskilt viktigt i kollegiala samtal och ärendegenomgångar för att undvika jargong om grupper som antas vara frånvarande.
- Inom våra verksamheter finns stor mångfald, därför bör vi vara medvetna om hur vi pratar om ”vi” och ”dem” för att skapa en respektfull och inkluderande kultur. I stället för att utgå från att alla är som vi, kan vi använda uttryck som ”de av oss som…” för att undvika att definiera andra.

Begrepp

Minoritetsstress
Den psykosociala stress som uppstår när personer i minoritetsgrupper utsätts för eller ständigt måste vara beredda på ifrågasättanden, diskriminering eller mikroaggressioner.

Mikroaggression
Subtila, vardagliga negativa handlingar eller kommentarer – som blickar, frågor eller uttryck baserade på stereotyper – som kan upplevas som harmlösa var för sig men blir påfrestande när de sker upprepade gånger.

Jag har fått höra: ”Personer med funktionsnedsättning ska inte bli läkare”, alltså många såna mikroaggressioner, men också: ”Det märks inte att du har adhd, det märks inte att du är hörselskadad.”

Det blir hela tiden att man blir ifrågasatt, vilket i sig ger mycket minoritetsstress och en internaliserad form av funkofobi: ”Jag är inte lika mycket värd, det är mitt fel att jag inte hänger med, jag borde inte bli det här, jag borde hoppa av, jag duger inte som person.”

Källa: Berättelser om utsatthet: En analys av diskriminering som har samband med flera diskrimineringsgrunder. Diskrimineringsombudsmannen. Sid 75. 2023.

Sveriges Kommuner och Regioner

3. Undvik att ta för givet

- I mötet med människor ska vi inte utgå från normen ”tills motsatsen bevisas”, till exempel att alla är heterosexuella, kulturellt kristna eller har full funktionsförmåga.
- Använd öppna frågor och inkluderande uttryck, som: ”Finns det något jag behöver veta för att kunna ge dig bra stöd?”. Tänk dock på att öppna frågor i stället kan försvåra för vissa, exempelvis för personer med olika kognitiva funktionsnedsättningar.
- Anpassningar som sms-påminnelser, bildstöd eller lättläst information är bra för alla – vi varierar i funktionsförmåga genom livet.

Man börjar tvivla på sig själv ibland,
på sin egen verklighetsuppfattning,
man känner att man kanske överreagerar.

Särskilt när det är subtilt, då går mycket tankar och mycket energi till att tolka situationen och personen. Man överanalyserar hela tiden. Det är väldigt energikrävande. […]

Men sen vet jag också att jag alltid
är redo, ifall nåt skulle hända.

Källa: Berättelser om utsatthet: En analys av diskriminering som har samband med flera diskrimineringsgrunder. Diskrimineringsombudsmannen. Sid 75. 2023.

Om en har ett mer normativt utseende så kan en passera mer obemärkt och kanske undvika vissa mer hotfullt homofoba situationer, men å andra sidan så innebär det en annan typ av minoritetsstress att [en] antas vara hetero när en inte är det och behöva avgöra om, hur och när en i så fall ska komma ut.

En vill ju inte bli dömd för sin läggning [...] men heteronormen är också omnipresent på ett så jobbigt sätt att en ibland känner sig tvungen att protestera, särskilt om en själv antas falla inom den.

Källa: Jag är inte ensam, det finns andra som jag. Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor. Sid 325. 2022.

*) Omnipresent betyder överallt närvarande.

4. Mottagarens upplevelse i fokus

- Mottagarens upplevelse i fokus innebär att aktivt ta hänsyn till hur vårt bemötande upplevs – inte bara våra intentioner.
- För att förstå mottagarens upplevelse behövs kunskap om exempelvis minoritetsstress och diskrimineringsgrunder. Det hjälper oss att tolka reaktioner som annars kan verka obegripliga.
- En grundregel kan vara ”Om jag inte vet – tar jag reda på det.”
- Vi behöver vara medvetna om att våra normer påverkar hur vi tolkar situationer. Att sätta brukarens/klientens upplevelse i centrum går hand i hand med att utgå från individens unika behov, särskilt i mötet med flickor och pojkar.

Sveriges Kommuner och Regioner

5. Tänk tvärtom

- I bemötandesituationer kan vi testa om vårt bemötande är likvärdigt genom att föreställa oss att personen vi möter hade andra egenskaper – till exempel ett annat kön, en annan ålder, hudfärg, funktionsförmåga eller religion.
- Fråga dig: Om något av detta ändras, skulle jag tänka, fråga eller besluta på ett annat sätt? Om svaret är ja – varför?
- Ibland finns det skäl att agera annorlunda, men oftast inte. Detta är ett enkelt sätt att kontrollera att vi bemöter alla på ett likvärdigt sätt.

6. Likvärdigt snarare än lika

- Likvärdigt bemötande handlar om att skapa likvärdig förutsättningar för alla, oavsett kön, bakgrund eller andra faktorer.
- Fokus ska ligga på resultatet – att alla får likvärdiga förutsättningar. Ibland innebär det att bemöta lika, ibland olika. Det kräver analys i varje situation.
- Grundregeln är att följa strukturer och rutiner som säkrar kvalitet och lika behandling, men rutinerna måste vara anpassade för människors mångfald. Ha till exempel samma förväntningar på föräldrar oavsett kön eller bakgrund.
- Om vi ser omotiverade skillnader, kan vi behöva göra extra insatser för att kompensera. Till exempel i en fältverksamhet där få pojkar deltar kan vi behöva särskilda åtgärder för att nå dem.

Arbetsfrågor

Frågor för verksamheten

- Vilka diskrimineringsgrunder har ni i arbetsgruppen mer respektive mindre kunskap om? Vilka risker kan ni se?
- Kan ni se ytterligare risker om ni kombinerar fler diskrimineringsgrunder (till exempel kön och ålder eller funktionsnedsättning och etnisk tillhörighet?)
- Vad tänker du/ni om skillnaden på lika och likvärdigt? Har du egna erfarenheter från en särskild situation? Hur blev det?
- Har du fått återkoppling från brukare/klienter, kollegor eller andra på något du sagt eller gjort som upplevts problematiskt? Hur tog du emot det? Lärde du dig något från den erfarenheten? Vad tänker du när du ser tillbaka på händelsen idag?
- På vilka sätt tänker du att kunskap om mikroaggressioner och minoritetsstress är relevant för er i ert arbete inom socialtjänsten? Har du egna erfarenheter antingen som drabbad eller i mötet med någon som drabbas? Vilka lärdomar för hur vi bemöter brukare/klienter/anhöriga/närstående tar du med dig?
- Hur ser normer kopplat till kön ut inom det område där du arbetar? Finns normer på samhällsnivå kring exempelvis hur män eller kvinnor förväntas vara, leva sina liv eller fungera som kan påverka hur ni lyckas nå och inkludera alla dem ni finns till för? Vilka risker kopplat till olika grupper av kvinnor, män, flickor, pojkar och personer med annan könsidentitet kan du se utifrån det?

Frågor för chefer

- Hur önskar du att ert bemötande ska upplevas av brukare och klienter? Om det är svårt att komma igång kan du istället först fundera kring hur du **inte** vill att det ska upplevas och därefter vända på perspektivet.
- Vilka kopplingar till (o)jämställdhet och (o)jämlikhet finns i din verksamhet?
- Hur kan du hålla frågan levande och kontinuerligt arbeta med Linsen för likvärdigt bemötande i din verksamhet?
- Hur kan ni följa upp arbetet utifrån olika grupper av flickor och pojkar, kvinnor och män?

Sveriges Kommuner och Regioner