



Jämlik medborgarservice

En broschyr om hur dialog och service ska arbeta
för att uppnå detta



**BOTKYRKA
KOMMUN**



Jämlik medborgarservice, hur arbetar vi för det?

Dialog och services vision

Dialog och service har en vision för förvaltningens arbete. Denna ska vara ett riktmärke i ditt arbete och fungera som ett förhållningssätt gentemot de personer du dagligen möter. Alla medarbetare på dialog och service ska sträva efter att uppfylla visionen.

”Dialog och services medarbetare ska ge alla människor ett likvärdigt bemötande och samma möjligheter till service. Vi vill bidra till att alla människor har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter. I vårt arbete är en jämlik medborgarservice en självklarhet och genom detta kan vi också tjäna som förebilder för andra”.

Vad innebär en jämlik medborgarservice?

En jämlik medborgarservice innebär frånvaro av alla former av diskriminering. Det betyder också att det krävs din närvaro och din lyhördhet för att se varje persons unika situation och behov. En människa är aldrig exempelvis endast kvinna, universitetsutbildad eller svensk. Varje människa har en sammansatt identitet där olika faktorer som exempelvis etnicitet, kön, ålder, sexualitet, religion, klass och funktionshinder spelar in.

I möten och samtal betonas olika delar av människans identitet olika mycket. Detta betyder också att ditt möte eller samtal med en kommuninvånare inte är förutsättningslöst. Du, liksom alla andra, bär på olika personliga och professionella erfarenheter men också fördomar och föreställningar. Detta påverkar hur du behandlar de personer du möter och samtalar med i ditt arbete. Naturligtvis sker mycket i dialogen med den du möter och samtalar med men utgångspunkten på dialog och service är att det främst är du i din yrkesroll som kan förändra situationen. Detta innebär att du aktivt måste arbeta med dina egna och andras stereotyper för att kunna vara lyhörd och möta andra människor så förutsättningslöst som möjligt.

Jämlikhet leder till ett bättre samhälle

I din yrkesroll kan du bidra till jämlikhet genom att möta och behandla varje individ på ett jämlikt sätt. Jämlikhet innebär att alla människor har lika värde. Det finns många starka skäl till att du som anställd på dialog och service ska ge en jämlik medborgarservice.

- Du uppfyller Sveriges lagar
- Det är en viktig del av ditt uppdrag som anställd på dialog och service
- Både Botkyrkas invånare och du själv vinner på en jämlik medborgarservice då det bidrar till ett samhälle som inkluderar alla
- Du blir en förebild för andra och bidrar till att Botkyrka kommuns invånare har lika möjligheter och rättigheter att forma och påverka sina liv

I arbetet med en jämlik medborgarservice har vår grund varit jämställdhet. Jämställdhet innebär att det råder jämlikhet mellan könen, att kvinnor och män, flickor och pojkar har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter. Detta betyder inte att andra grunder som exempelvis etnicitet och funktionsnedsättning är mindre viktiga. Vi har lyft fram jämställdhet då detta är en förutsättning för att uppfylla ett jämlikt samhälle.



Detta hittar du i broschyren

I broschyren hittar du ett antal bemötandepunkter som är uppdelade på olika sätt. Det är dessa som skapar grunden för en jämlik medborgarservice och de exemplifieras löpande i texten för att du ska få ett riktmärke om vad de betyder för dig på dialog och service. Uppdelningen grundar sig på våra enheters olika arbetsuppgifter samt på externa och interna bemötandepunkter. En jämlik medborgarservice börjar nämligen med att vi på dialog och service bemöter varandra på jämlika villkor.

Så här använder du broschyren

Du kan använda broschyren på flera sätt. Den är till för att inspirera dig i ditt arbete och för att säkerställa att alla på dialog och service arbetar för att ge en jämlik medborgarservice. Varje bemötandepunkt är till för att efterlevas i din yrkesroll. Dessa kan också användas för att granska och kartlägga olika arbetsrutiner inom din yrkesroll. Detta innebär att lämpliga bemötandepunkter används på en viss arbetsuppgift för att granska denna på ett noggrant sätt. Kom ihåg att det är du som i mötet eller samtalet med kommuninvånaren och arbetskamraten kan förändra ditt beteende och bemötande.



Interna bemötandepunkter för dialog och service

- **Skapa mötesformer som ger alla på mötet möjlighet att delta**

När du anordnar ett internt möte tänk på hur detta ska genomföras. Som mötesorganisatör måste du tänka på flera saker såsom exempelvis mötets innehåll, deltagarnas sammansättning och hur själva upplägget av mötet ska ske för att så många som möjligt ska vara delaktiga under mötet. Fundera också på vem du ber vara ordförande och sekreterare under mötet. Vem ber du ordna fiket? Finns det något mönster här som du måste bryta? Som deltagare på ett möte har du också ett ansvar. Du måste exempelvis komma förberedd till mötet, hålla dig till ämnet och inte avbryta andra under mötet. Se kort checklista för det goda mötet på sidan elva i denna broschyr.

- **Respektera dina arbetskamrater**

Respektera dina arbetskamrater och deras åsikter. Du behöver inte hålla med dem men genom att lyssna på dem och respektera dem så visar du att ni är jämlikar och inbjuder till dialog.

- **Bemöt dina arbetskamrater som du själv vill bli bemött**

Detta är en enkel grundregel som du ska efterleva. Låt dig inte påverkas av olika strukturer i samhället såsom exempelvis kön, klass, etnicitet, sexualitet och ålder när du bemöter dina arbetskamrater.

- **Lyssna på dina arbetskamrater**

I dialogen med dina arbetskamrater ska du lyssna aktivt och försäkra dig om att du har förstått vad som sagts. Bekräfta att du hört vad din arbetskamrat har sagt och fråga gärna vad som åsyftas. Kom ihåg att alla inte tolkar och uppfattar saker på samma sätt som du.



Externa bemötandepunkter för dialog och service

- **Skapa mötesformer som ger alla på mötet möjlighet att delta**

När du i din yrkesroll anordnar möten med Botkyrka kommuns invånare tänk på var, när och hur för att inkludera alla som inbjuds till mötet. Fundera över vilka som ska delta och i vilket sammanhang mötet ingår. Tänk över vilken tid du sätter mötet till, kan denna exkludera vissa grupper? Till vilka personer skickar du inbjudan? Finns det något mönster här som du måste bryta? Som representant och deltagare i ett möte med Botkyrka kommuns invånare måste du fundera över din roll i sammanhanget och hur du kan bidra i den aktuella frågan. Se kort checklista för det goda mötet på sidan elva i denna broschyr.

- **Lyssna på den kommuninvånare som vänder sig till dig i din yrkesroll**

I mötet eller samtalet med kommuninvånaren ska du bekräfta att du hört vad personen sagt. Undvik att ge snabba förklaringar eller gå in i försvarsposition. Lyssna på vad ärendet gäller innan du bedömer vad det handlar om. Var självkritisk och utgå inte alltid från de rådande normerna som exempelvis heterosexualitet och kärnfamiljen.

- **Undvik att medverka till att upprätthålla exkluderande normer**

Om det är möjligt ska du undvika att upprätthålla exkluderande normer i samhället. Detta kan exempelvis innebära att du inte bara ger trygghetsenkäter till kvinnor, att du inte bara kontaktar män i olika former av ekonomiska frågor eller att du inte bara kontaktar kvinnor i barnomsorgsfrågor.

- **Tilltala den person som frågan berör**

I din yrkesroll är det viktigt att du tilltalar personen som frågan berör. Om en annan person försöker begränsa någons handlingsutrymme genom att föra dennes talan måste du som tjänste- man eller kvinna förklara vilka konsekvenser detta kan få. Du kan exempelvis ta stöd i gällande lagar och regler. Om en fråga berör flera personer, se till att om möjligt inkludera och lyssna på alla inblandade parter. Var självkritisk och fundera över vem du i en situation som inkluderar flera föredrar att vända dig till. Skiljer sig detta åt beroende på vad frågan berör? Finns det ett mönster du måste bryta?

- **Bemöt varje person med respekt och bortse från dina fördomar**

I ditt bemötande ska du aldrig vara nedlåtande eller fördomsfull oavsett person och sakfråga. Var självkritisk och fundera över vilka "fack" du placerar in de personer du möter eller samtalar med. Om du exempelvis träffar en kvinna som bär slöja betyder det inte att hon är förtryckt. Om du själv blir bemött på ett nedlåtande eller fördomsfullt sätt be personen ifråga vara saklig och bygg alltid ditt resonemang på fakta.

- **Använd tillgängliga lagar, regler, direktiv och överenskommelser**

I din yrkesroll ska du använda de tillgängliga lagar, regler, direktiv, överenskommelser och liknande som finns. Dessa är ett stöd och trygghet för dig i mötet eller samtalet med invånaren. Genom att på ett sakligt och korrekt sätt ta stöd i dessa kan du undvika situationer som fylls av exempelvis konfrontation. Genom att ta stöd i dessa minskar också ditt tolkningsutrymme som kan leda till att du gör skillnad utifrån exempelvis kön eller etnicitet. Kanske finns det vissa ärenden på din enhet som du märker saknar direktiv eller en gemensam överenskommelse om hur du och dina arbetskamrater ska agera? Ta då initiativ till att skapa detta tillsammans med dina arbetskamrater.

- **Uppmuntra kommuninvånaren att på ett jämlikt sätt ta del av samhällets möjligheter**

Om du i mötet med kommuninvånaren har möjlighet att uppmuntra denna att ta del av samhällets möjligheter på ett nytt sätt bör du göra det. Det kan exempelvis handla om en kvinna som inte vill göra sin deklARATION av anledningen att det brukar hennes man göra. Berätta för henne hur hon själv kan göra detta och vilket stöd hon kan få. Det kan också vara en förening som ansöker om projektmedel för att starta kurser för killar i modellbygge. Berätta för dem att även tjejer kan vara intresserade av detta och att det inte finns någon anledning att särskilja könen. Det kan också vara att du i ett samtal med en man om förskoleplats uppmanas att kontakta barnets mor då det är hon som tar hand om dessa frågor. Uppmuntra mannen att på lika villkor ta del av frågan om förskoleplats. Observera att balansgången mellan rollen som tjänste- man eller kvinna och dina personliga åsikter i dessa situationer kan bli svåra att hantera. Det är viktigt att du inte låter dina personliga åsikter ta över utan att du på ett sakligt sätt kan upplysa invånarna om vilka andra möjligheter de har i sakfrågan.





Extern bemötandepunkt för medborgarkontoren

- **Säkerställ att det är lika rutiner och samma nivå av service i mötet med kommuninvånaren**

På medborgarkontoret består din dag av möten med människor. Det är viktigt att det finns en ”enad front” av rutiner och service på alla medborgarkontor. Detta är ett stöd för dig och säkerställer att den person du möter får samma service vart den än vänder sig. Kom ihåg att i mötet är det oftast du som myndighetsperson som ”sätter reglerna”. Du kan därför också i din yrkesroll arbeta för att exempelvis lyfta en förtryckt person. Rättfärdiga gärna ställningstaganden med vissa generella värden som demokrati och mänskliga rättigheter. Kom dock ihåg att hitta balansen mellan dina personliga åsikter och din roll som tjänsteman eller kvinna.

Extern bemötandepunkt för kontaktcenter

- **Undvik att dra förhastade slutsatser om den person du samtalar med i telefon utifrån dennes röst**

I din yrkesroll möter du endast en röst. Denna röst tillhör en man eller kvinna, pojke eller flicka och kan uttrycka sig på många olika sätt. En röst kan exempelvis vara svag, högljudd, uppfodrande, otrevlig, otydlig eller bryta på ett annat språk. Var självkritisk och fundera över hur du påverkas av den röst du hör och om detta också påverkar ditt bemötande mot personen. Är du exempelvis mer tillmötesgående mot något av könen eller blir du per automatik övertydlig när du samtalar med en person med utländsk bakgrund? Tänk på att vårda ditt språk och bemöt alla på samma sätt.



Externa bemötandepunkter för områdesenheten

- **När du tar emot eller lämnar en ansökan av något slag se till att jämställdhetsaspekten beaktas**

I din yrkesroll får du ta emot ansökningar av olika slag. Det kan exempelvis vara en ansökan om partnerskapspengar eller om att starta någon form av trygghetsfrämjande insats. Vid dessa tillfällen bör du ställa som krav att jämställdhetsaspekten ska finnas med. Till vilken målgrupp riktar sig exempelvis ansökan och vad vill man uppnå med denna? Om en ansökan exempelvis bara riktar sig till det ena könet måste du ställa dig frågan om detta är rimligt och få ett underlag från de sökande om varför. Kanske är det också så att själva blanketten för ansökan är utformad på ett sådant sätt att jämställdhetsaspekten försvinner? Om du har möjlighet att påverka blankettens utformning bör du göra det. När du i din yrkesroll lämnar en ansökan av något slag är det givetvis lika viktigt att du tänker över hur du utformar din ansökan och om den är rimlig ur ett jämställdhetsperspektiv.

- **Om du ska delta i en aktivitet, projekt eller liknande försök i den mån du kan se till att jämställdhetsaspekten beaktas**

I din yrkesroll deltar du ofta i olika tillfälliga projekt, arbetsgrupper eller utåtriktade aktiviteter. Det kan exempelvis handla om en tillfällig arbetsgrupp inom ungdomsfullmäktige, ditt deltagande på dialogforum eller att du är med och anordnar en föreningsdag. Vid dessa tillfällen bör du vid behov sträva efter att lyfta in jämställdhetsfrågor i den diskussion som förs eller i den aktivitet som planeras. Vissa gånger kan detta säkerligen upplevas som svårt och ibland kanske du till och med kan känna dig motarbetad. Det är inte alltid lätt att influera andra men genom att lyfta frågan kan du förhoppningsvis påverka dem att reflektera över dessa frågor i sin yrkesroll.

Några avslutande ord

Genom broschyren har du fått en första inblick i vad en jämlik medborgarservice betyder för dig som arbetar på dialog och service. Använd denna för att hämta inspiration i ditt arbete. Dialog och service tycker att detta är en viktig fråga och med din hjälp och dina erfarenheter kan vi tillsammans nå långt i vårt arbete.

Kort checklista för det goda mötet

När du deltar i eller anordnar ett möte, antingen externt eller internt, finns det flera saker du bör tänka på för att göra mötet så bra som möjligt. Använd dig av denna korta checklista för att skapa det goda mötet.

- Fråga dig själv inför mötet: Varför har vi mötet och vilka förberedelser krävs? Vilka ska delta och vad kan jag bidra med? Vilka förväntningar finns och vad kan vi åstadkomma? Hur följs mötet upp?
- Som ansvarig för mötet ska du förbereda dig. Som mötesdeltagare ska du ta del av allt material och bidra till diskussionerna.
- Mötet ska ha en tydlig agenda och syfte. Material skickas ut i god tid.
- Variera mötesformen utifrån mötets syfte. Olika mötesformer kan till exempel vara, bikupor, forumspel eller föreläsning.
- Som mötesorganisatör och mötesdeltagare ska du hålla ditt fokus på de givna frågorna. Frågor utanför agendan fångas upp och ges plats åt vid senare tillfälle.
- Lyssna aktivt under möten och stör inte den som har ordet genom att exempelvis prata om annat vid sidan om. Avbryt inte någon som pratar.
- Ge tid för reflektion under mötet. Tvinga inte fram beslut utan bordlägg hellre frågan till senare.
- Försök att inkludera så många som möjligt i mötets diskussioner. Tvinga inte fram ett deltagande utan inkludera ”de tysta på mötet” när det finns en anledning till det.
- Undvik att gå i försvar eller ge ogenomtänkta förklaringar. Återkom hellre i frågan.
- Avsluta gärna mötet med en kort avstämning för att fånga upp deltagarnas reflektioner av mötet.

Några lästips

Om du vill fördjupa dig kring frågor om jämlikhet, jämställdhet och få tips om vilka metoder och praktiska lösningar som andra verksamheter har använt sig av så finns det mycket material att tillgå. Nedanstående tips utgör endast en bråkdel av dessa.

Elvin-Nivak, Y & Thomsson, H (2003): *Att göra kön – om vårt våldsamma behov av att vara kvinnor och män*. Stockholm: Albert Bonniers förlag.

Forum för levande historia och RFSL ungdom (2008): *Bryt - ett metodmaterial om normer i allmänhet och heteronormen i synnerhet*.

Henkel, K & Tomicici, M (2009): *Ge ditt barn 100 möjligheter istället för två – om genusfällor och genuskrux i vardagen*. Linköping: OLIKA förlag.

Ivarsson, S: *Leda jämställt – Att lägga grunderna för ett jämställdhetsintegrerat ledarskap*. Kungsbacka: Elanders Gotab.

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, enheten för integration och jämställdhet: *Gör det jämnt i praktiken*. Ödeshög: Danagårds grafiska.

SOU 1990:44: *Demokrati och makt i Sverige*. Stockholm: Allmänna förlaget.

SOU 1998:6: *Ty makten är din...myten om det rationella arbetslivet och det jämställda Sverige*. Stockholm: Allmänna förlaget.



Liten ordlista

Bikupa – Två personer diskuterar tillsammans en given fråga

Demokrati – Ett styrelseskick där alla medborgare har samma fri- och rättigheter. Makten i en demokrati utgår från dess medborgare via allmänna och fria val

Diskriminering – En person eller grupp av personer som gör en negativ åtskillnad mellan olika människor på grund av deras egenskaper

Etnicitet – Tillhörighet till en grupp av människor med gemensamt ursprung

Forumspel – Ett pedagogiskt verktyg som innehåller värderingsövningar och rollspel för att belysa exempelvis olika konflikter och orättvisor

Funktionsnedsättning – Försämring av en fysisk och eller psykisk funktion hos människan

Genus – Det socialt och kulturellt konstruerade könet, det vill säga mäns och kvinnors beteenden och sysslor är inte givna utan konstruerade

Heterosexualitet – Sexuell läggning där personen känner attraktion till personer av det motsatta könet

Jämlikhet – Ett samlingsbegrepp som omfattar rättvisa till exempel gällande kön, etnicitet, funktionshinder, sexualitet och ålder

Jämställdhet – Jämlikhet mellan könen, att kvinnor och män, flickor och pojkar har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter

Jämställdhetsintegrering – En metod som införlivar jämställdhetsperspektivet på samhällets alla nivå

Klass – En avgränsad grupp i ett samhälle med liknande socioekonomiska förutsättningar

Kärnfamilj – En familj som består av en man, en kvinna och deras gemensamma barn



Kön – Det biologiska könet, det vill säga att någon är kvinna eller man

Mänskliga rättigheter – Reglerar relationen mellan statsmakten och individen. De mänskliga rättigheterna anses vara universella vilket innebär att de gäller för alla över hela världen

Norm – Allmänt delade, ofta underförstådda, regler och förväntningar på beteende som gäller inom en social gemenskap eller i samhället i stort

Samhällsstruktur – En bestående ordning av större omfattning i ett samhälle

Självkritisk – Att kritiskt granska sig själv, sitt beteende och handlingar

Sexualitet – En del av människans personlighet, uttrycker människans sätt att känna och väcka känslor samt röra vid varandra

Stereotyp – En förenklad och generaliserande bild av en grupp människors egenskaper och utseende



En jämlik medborgarservice utgör en självklar del i ett demokratiskt samhälle. Dialog och service har en central roll i Botkyrka kommuns serviceutbud. De kommuninvånare som använder sig av vår service ska mötas på ett jämlikt sätt. Detta gör att vi tillsammans kan utveckla våra verksamheter, öka kommuninvånarnas delaktighet och deras tilltro till att Botkyrka kommun ger dem den bästa möjliga servicen.

I den här broschyren har vi samlat kärnan av hur vi på dialog och service ska förhålla oss för att uppnå en jämlik medborgarservice. Broschyren är ett av resultaten som kommit ur ett långtgående arbete med jämställdhet under åren 2008-2009. I detta arbete har alla medarbetare varit delaktiga. Vi har valt att ha vår fokus på jämställdhet då detta är förutsättning för en jämlik medborgarservice. Under åren 2008-2009 har mycket arbete skett som inte kan fångas upp i denna broschyr. Därför har vi även samlat några av våra erfarenheter kring detta på Botkyrka kommuns intranät, Helgonet. Gå gärna in där under förvaltningen dialog och service och läs mer om vårt arbete för en jämlik medborgarservice.

Läs broschyren och använd den i ditt dagliga arbete. Ett förhållningssätt för en jämlik medborgarservice kan dock aldrig fångas fullt ut på papper då varje möte med Botkyrka kommuns invånare är unikt. Men genom att lyfta dessa frågor blir du medveten om hur du ska arbeta för att få ett förhållningssätt som gör att du bidrar till en jämlik medborgarservice.

Det är många personer som har varit involverade i att arbeta fram innehållet i denna broschyr. Ett varmt tack till er alla för ert stora engagemang.

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Botkyrka kommun, 147 85 TUMBA. Besöksadress: Munkhättevägen 45, Tumba.
Tel 08-530 610 00 E-post: kontaktcenter@botkyrka.se www.botkyrka.se