



*sam***SPELET**

- en text om bemötande -



Bemötande handlar om samspel mellan människor, den inställning som personer har till varandra och hur det kommer till uttryck i tal, handlingar, gester, ansiktsuttryck, tonfall etc. Det handlar också om vilka budskap och bilder som förmedlas genom informationsmaterial, hemsidor, broschyrer, upplysnings-skyltar och övrig kundinformation på arbetsplatsen.

Arbetet med kompetensutveckling kring frågor som rör bemötande tar egentligen aldrig slut. Vi hoppas att den här texten ska fungera som en guide för dig som är intresserad av bemötandefrågor.

Den här broschyren uppmärksammar hur föreställningar om kön, etnicitet och sexuell läggning kan påverka bemötande. Syftet med broschyren är att bidra med idéer som ger inspiration till ett öppnare arbetsklimat och ett professionellt bemötande av klienter och arbetskamrater.

ORDLISTA

Här följer några exempel på begrepp som rör kön, etnicitet och sexuell läggning.

Heteronormen = kan beskrivas som de förväntningar som finns på hur kvinnor respektive män ska vara, att kvinnor förväntas bli kära i eller attraheras av män och tvärtom och att det bara är möjligt att vara antingen kvinna eller man. Det vill säga att heterosexuallitet och uttryck för heterosexuallitet uppfattas som det normala, givna och förväntade. Därmed blir till exempel andra sexuella läggningar än heterosexuallitet betraktade som onormala och konstiga. Heteronormen en av de starkaste och mest grundläggande normerna i samhället.

Sexuell läggning =

homo- bi- och heterosexuallitet. Sexualliteten utgår från kön, det vill säga från vilket kön vi själva har och vilket kön den eller de som vi förälskar oss i och/eller attraheras av har.

Heterosexuallitet =

Förmågan att förälska sig i och/eller vara sexuellt attraherad av någon av motsatt kön.

Homosexuallitet =

Förmågan att förälska sig i och/eller vara sexuellt attraherad av någon av samma kön som en själv.

Bisexuallitet =

Förmågan att bli sexuellt attraherad av och/eller förälskad i människor oavsett vilket kön de har.

Cisperson =

Den som inte är transperson. Det vill säga en person vars könsidentitet och/eller könsuttryck överensstämmer med det kön som han eller hon registrerades som vid födseln.

Människan – ett pussel

■ ■ ■ En människas identitet kan beskrivas som ett pussel. Den består av en mängd olika egenskaper och erfarenheter, eller pusselbitar, som tillsammans bildar ett brokigt mönster. Ett mönster som formas under hela livet och där bitar kan komma till och tas bort allt eftersom. Ett mönster som till stor del formas utifrån hur vi förstår oss själva och hur vi väljer att identifiera oss. Ålder, bostadsort, nationalitet, klass, tro, sexuell läggning, kön, politisk ideologi och yrkesroll är exempel på sådana pusselbitar.

Dessa bitar samverkar med varandra. Det finns med andra ord ingen människa som bara är exempelvis sitt kön, bara sin nationalitet eller bara sin sexuella läggning.

Olika pusselbitar betyder också olika saker i olika sammanhang, beroende på när och var i världen vi befinner oss eller vilka vi möter. Ibland ingår vi dock i sammanhang som vi inte själva valt. Vi grupperas av andra utifrån deras antaganden om vilka vi är och vi måste därmed förhålla oss till vad andra tänker om oss.

Vad andra tänker om oss stämmer långt ifrån alltid överens med hur vi själva definierar oss.

En man som har sex med andra män definierar sig till exempel inte nödvändigtvis som homo- eller bisexuell. Liksom en person som av andra ses som etnisk svensk inte alltid identifierar sig som det.



Vad eller vilka avgör vad som är normalt?

Normer är ofta osynliga och verkar i det tysta. Det är kanske därför vi saknar ord för att kunna beskriva dem. Normer påverkar bland annat hur vi ser på världen, hur vi värderar och bemöter varandra. Ibland beskriver vi våra reaktioner med uttryck som "ryggmärgskänsla". Den typen av beskrivningar förekommer när vi har svårt att sätta ord på det som indikerar att någonting inte känns rätt.

Normer är informella regler, som är knutna till ett ideal. Vad vi betraktar som normalt har att göra med våra egna förväntningar. Ofta betraktar vi det som är mest förekommande och allmänt accepterat som normalt, men normer är inte neutrala utan är ofta knutna till en värdering. Normer förändras också över tid. Synen på något som betraktas som laddat och kontroversiellt kan mycket väl förändras. I Sverige ansågs det så sent som på 50-talet kontroversiellt att skaffa barn utanför äktenskapet. Idag ser det annorlunda ut.

Olika sorters normer

■■■ Har du funderat på var vi har lärt oss att känna igen det som anses normalt och det som inte anses vara det? Det finns många olika sorters normer. Till exempel har varje arbetsplats - utöver sina skrivna regler - en mängd olika informella normer. De brukar beskrivas med uttryck som "det sitter i väggarna" eller "så har vi alltid gjort". Har du märkt vad som händer när en ny medarbetare sitter på den stol som en specifik person i gruppen brukar sitta på? Ingenstans står det skrivet att just den stolen tillhör någon speciell person men alla i rummet förutom den nya medarbetaren - är införstådda med det. Precis som det finns normer som gäller för olika arbetsplatser finns det också normer i samhället och dessa påverkar både de små och stora sammanhangen, allt ifrån det som diskuteras i massmedia till de vardagliga samtalen i arbetsplatsens fikarum.

Normer är en nödvändighet för att reglera den sociala samvaron och göra kommunikationen möjlig, men medvetenhet om hur normer fungerar är viktigt för att kunna ifrågasätta det som ofreflekterat betraktas som självklart eftersom det kan bygga hinder och begränsar oss genom att

upprätthålla olika hierarkier. Att vara uppmärksam på vilka normer som styr och hur dessa fungerar underlättar när vi vill bemöta andra på ett professionellt sätt. Insikt om människors olikheter



är viktigt och för yrkesutövare är det därför angeläget att ställa sig frågan: Betyder allas lika värde att man alltid kan behandla alla klienter på samma sätt? Eller är just vetskapen om människors olikheter en förutsättning för att vi ska kunna bemöta andra respektfullt och korrekt?

Transpersoner = samlingsnamn på könsöverskridare, personer som bryter mot den könstillhörighet de sorteras in i, till exempel transsexuella och transvestiter.

Transsexualism = beskriver en känsla av att ha fel kropp när det gäller ens kön. Det kan innebära att man har en kvinnas kropp men känner sig som man inuti, eller tvärtom att man har en mans kropp men känner sig som kvinna inuti. Är man transsexuell kan man vända sig till sjukvården för att få hjälp att ändra sin kropp så att den överensstämmer med det kön man själv känner att man tillhör. Transsexualism handlar bara om en uppfattning om det självupplevda könet och har ingenting med sexualiteten att göra. Man kan alltså fortfarande vara antingen hetero-, bi- eller homosexuell.

Transvestism = innebär att man tycker om att klä sig i det andra könets kläder. Det handlar om hur man uttrycker kön. Om man är man kanske man tycker om att klä sig i klänning och om man är kvinna kanske man tycker om att klä sig i kostym och slips. Inte heller transvestism har något att göra med vem man blir kär i eller attraheras av. Man kan alltså vara transvestit och hetero-, bi- eller homosexuell. Transvestism behöver inte ha någonting med underhållningsbranschen att göra. Man ska med andra ord

inte blanda ihop transvestiter med scenartister, så kallade dragkings/dragqueens.

hbt = samlingsnamn för homosexuella, bisexuella och transpersoner.

Heteronormen

■■■ Heteronorm är ett begrepp som används för att beskriva normer som reglerar vår syn på kön och sexualitet. Dessa normer uttrycker bland annat våra förväntningar/antaganden/föreställningar om hur kvinnor och män förväntas vara utifrån föreställningar om manligt och kvinnligt. Heteronormen beskriver också vår syn på sexualitet och samlevnad, bland annat genom att utgå ifrån att alla är heterosexuella eller kanske lever i olikkönade relationer. Enligt heteronormen betraktas heterosexualitet som naturligt och givet och därför pratar vi sällan om heterosexualiteten.

Vi uppmärksammar sällan heteronormen. Precis som normer i allmänhet blir heteronormen mer synlig då någon bryter mot den, det vill säga när någon avviker från normen.

Detta synsätt, det vill säga heteronormen, kommer till uttryck på många olika sätt och genomsyrar hela vårt samhälle. Man behöver inte vara exempelvis homo-, bisexuell eller transperson för att bryta mot heteronormen. Detta eftersom även heterosexuella cis-personer

enligt denna norm förväntas vara heterosexuella "på rätt sätt". Ett exempel på detta skulle kunna vara när en medelålders heterosexuell cis-kvinna som lever i en heterosexuell relation får frågan om varför hon inte har barn. I den frågan ryms underförstått antaganden om att alla kvinnor kan, bör och vill ha barn.

I skolan (sfi) hur var kontakten med klasskamraterna?

"När de tittade på mig såg de en tjej och när jag pratade hörde de en kille och då tittade alla på mig. Naturligtvis kommenterade ingen detta – med ett undantag, en tjej. Hon blev oförskämd. Det var detta som fick mig att inte gå tillbaka till skolan. Jag kände mig obekväm, jag mådde dåligt och jag kände mig diskriminerad på grund av henne.

Tog du upp detta med din lärare eller skolrektorn?

Nej, inte med någon. Och detta hände framför läraren och framför mina klasskamrater.

Hur reagerade läraren?

Nej, ingen sa någonting. Klassen avslutades för dagen, jag tog bussen hem och gick inte tillbaka.

Har skolan hört av sig till dig sedan dess?

Nej.

33 årig transsexuell kvinna, MTF (male to female), Lokalvårdare. Ur arbetsmarknadsstudien "Det trodde jag inte om Sverige", 2006 RFSL.



Etnicitet

■■■ Normer om etnicitet har också att göra med människors förväntningar på hur man reagerar eller förhåller sig till världen utifrån sin kultur, hudfärg, religion och sitt språk. I och med denna förväntning suddas alla andra delar av en människas identitet ut och kulturen får en mycket mer framträdande roll. Våra egna referensramar blir en kulturell måttstock som vi använder för att göra tolkningar, eftersom vi ofta utgår från att vår egen kultur uttrycker universella värden. Detta brukar också beskrivas som etnocentrism, vilket innebär att man sätter den egna kulturen i centrum och betraktar och bedömer världen utifrån sin egen position och erfarenhet. Det betyder inte nödvändigtvis att det handlar om öppen rasism

eller diskriminering. Det handlar istället om mer subtila normer. Ett exempel på detta är hur vi tänker när vi läser ordet "invandrare" i en tidningsrubrik. Tänker vi i första hand på briter och norrmän? Ser vi en ljus- eller mörkhyad framför oss? En man eller en kvinna? Tänker vi på unga eller äldre personer? Hög- eller lågutbildade människor?

Pratar man om homosexualitet i skolan?

"Nej, aldrig. Det gör man kanske med ungdomar men inte med invandrare. [...] Men när man träffar invandrare går det inte. Det är kanske därför mina lärare inte vågar prata om det, det här med homosexualitet".

31-årig homosexuell man, SFI-studerande.

Ur arbetsmarknadsstudien

"Det trodde jag inte om Sverige", 2006 RFSL.

Sexism =

innebär förfördelning och diskriminering av människor enbart på grund av kön. Sexism spelar på och utgår från stereotyper kring manligt och kvinnligt. Grunden till sexism ligger i föreställningen att det finns naturliga skillnader mellan könen och att det ger män och kvinnor skilda uppgifter i samhället. I praktiken leder detta till att ett kön underordnas medan det andra får förtur till maktpositioner och bättre levnadsförhållanden. Sexism kan yttra sig som förutfattade meningar om att kvinnor är bäst lämpade för vissa sysslor och arbetsuppgifter medan män är bäst lämpade för andra, det vill säga att man förutsätter att en kvinna kommer att klara en viss uppgift bättre än en man och vice versa.

Etnocentrism =

Innebär att man sätter den egna kulturen i centrum och betraktar och bedömer världen utifrån sin egen position och erfarenhet. Man antar med andra ord att de förhållanden och kulturella föreställningar som gäller för just ens egen kultur gäller överallt. Men etnocentrismen innebär också att man förutsätter att de synsätt och värderingar som man själv har är de enda sanna och riktiga och att alla andra också borde dela dessa.

Svenskhet =

Svenskhet är ett subjektivt begrepp. Det bygger på en självbild som kan syfta på nationella, kulturella, etniska och ibland utseendemässiga aspekter. Svenskhet är svårt att definiera eftersom begreppet är flytande och i olika sammanhang kan betyda olika saker. Med svenskhet menas ibland nationell identitet, ibland kulturell tillhörighet och ibland syftar det på människor som är födda i Sverige eller har ett utseende som överensstämmer med föreställningar om hur svenskar ser ut.

Beröringspunkter mellan olika normer

■ ■ ■ Alla kategorier och normer behöver en avvikande motsats för att kunna existera som kategori. Man skulle kunna uttrycka det som att manlighet kan konstateras genom att man definieras vad kvinnlighet är och att svenskhet definieras genom att jämföras med det som betraktas som osvenskt. Men normer handlar också i hög utsträckning om makt. Den som tillhör majoritetsgruppen, och det gäller alla normer, har ett större spelutrymme att bli betraktad som en mångfacetterad individ. En person som tillhör majoritetsgruppen som uttalar sig eller figurerar i media slipper vara en representant för alla i gruppen. Däremot medverkar homo-, bisexuella och transpersoner ofta i mediala sammanhang i egenskap av att vara just homo-, bisexuella eller transpersoner, eller som ett undantag från regeln. Det gäller även etniska minoritetsgrupper samt kvinnor. Detta bidrar till att bilden av dessa personer blir begränsad och att de hamnar i en representativ roll.

Begreppet hbt (homo-, bisexuella och transpersoner) är ett försök att synliggöra grupper som bryter mot den heterosexuella normen. Hbt används som samlingsterm för människor med annan sexualitet eller könsidentitet än den heterosexuella. Hbt är ingen enhetlig "identitet". Människor som berörs av begreppet har ibland mycket gemensamt, ibland inget alls.

"För det mesta är jag väldigt öppen om att jag är lesbisk, för jag skulle aldrig komma ihåg att ljuga om det och det skulle bara kännas så korkat. Så för det mesta har jag alltid varit öppen och det har liksom inte varit några problem. [...] På en arbetsplats hände det att jag aldrig kom ut för henne som lärde upp mig. Jag vet inte, hon fick för sig att jag hade pojkvän, och jag tänkte okej. Jag orkade inte försöka förklara det hela."

29-årig homosexuell kvinna, deltidsarbetande inom byggbranschen. Ur arbetsmarknadsstudien "Det trodde jag inte om Sverige", 2006 RFSL.

Våra föreställningar kring sexualitet, könsidentitet och etnicitet utgör grunden i många lagar och regler i samhället. De reglerar våra förväntningar kring exempelvis familjebildning, det vill säga de styr vilka familjekonstellationer som uppfattas som normala och önskvärda. Det tvåsamma heterosexuella förhållandet och kärnfamiljen är djupt förankrat i såväl svensk lag som människors föreställningsvärld.

Beröringspunkterna för hur olika normer fungerar är många. Det som betraktas som normalt skapas i relation till en motsats. Kvinnlighet ses som motsatsen till manlighet, och det är inte sällan vi ser tidningsartiklar där kvinnor i arbetslivet beskrivs som "starka kvinnor i arbetslivet", "duktiga kvinnliga chefer", etc. Har du funderat på hur ofta du får

läsa tidningsrubriker som beskriver "starka män i arbetslivet" eller "duktiga manliga chefer"? Det händer sällan, eftersom män i arbetslivet ses som självklara.

På samma sätt fungerar normer om sexualitet. För en del människor är det skillnad på relationer och relationer. På jobbet berättar vi om våra relationer eller familjer. Direkt eller indirekt talar vi om vad vi har gjort i helgen och i sådana samtal framkommer det vilka som ingår i vår familj. Vi reagerar inte när en man berättar vad han och hans fru gjorde på sin fritid, men om en man berättar vad han och hans pojkvän gjorde i helgen kan denna berättelse tolkas som en manifestering av något som egentligen hör till den privata sfären. Detta trots att mannen kanske berättade precis samma sak som alla andra. Normer om etnicitet fungerar också på samma sätt men här får "den andra" en "kulturell börda". Personer med etnisk minoritetsbakgrund betraktas enligt normen som kulturbundna och deras handlingar som mer kulturstyrda än alla andras.

Om en svensk man pratar aggressivt i en diskussion på ett arbetsmöte kan detta tolkas som att han är arg eller upprörd. Om till exempel en sydländsk man agerar på samma sätt är det däremot inte ovanligt att omgivningen istället förklarar hans beteende med uttrycket "sydländskt temperament".

Vissa menar att svenskhet kan handla om sociala koder, att man agerar svenskt och då räknar man upp samhällsideal som demokrati, jämställdhet, etc. Summan av alla dessa ideal resulterar i en positiv bild av Sverige och svenskheten. Huruvida befolkningen lever upp till idealen tar man dock inte hänsyn till när det gäller definitionen av svenskhet.

En vanlig uppfattning är att det är känsligt att tala om "vissa" frågor med människor med annan etnisk bakgrund än svensk. En del kan uppleva det obekvämt att ta upp samtalsämnen som rör sexualitet med människor som kommer från länder där samkönade sexuella handlingar är kriminaliserade. Tillvaron för många hbt-personer runt om i världen är enligt flera människorättsorganisationer i stort sett negativ. Och det handlar inte enbart om vilka formella rättigheter människor har i ett specifikt land utan också om hur dessa efterlevs.

"Varannan homo- och bisexuell person är inte öppen med sin sexuella läggning på jobbet."

(Arbetslivsinstitutet 2003)



Finns det fördelar med att vara öppen på jobbet?

"Ja, det finns både fördelar och nackdelar. Är jag öppen, då kan jag sprida information om och förmedla det liv som jag har... som öppen bisexuell."

Bisexuell man, 43 år, arbetsförmedlare. Ur arbetsmarknadsstudien "Det trodde jag inte om Sverige", 2006 RFSL.

Rädsla för motstånd i utbildningssituationer

■■■ I utbildningssituationer kan man ibland känna oro inför att stöta på motstånd mot det man vill ta upp. Men det motstånd som ibland kan förekomma mot information om frågor som berör kön och sexuell läggning är sällsynt. RFSL driver sedan flera år en skolinformativ verksamhet. Våra skolinformatörer vittnar om att det finns en generell bild av att personer med annan etnisk bakgrund än svensk skulle vara mer hbt-fobiska. Det kan yttra sig i att det på skolor där det finns en majoritet av elever födda i Sverige och som har svenska föräldrar kan förekomma frågor som ”Hur blir ni bemötta när

ni är ute och pratar i skolorna i Rinkeby?”. Våra informatörer menar dock att det motstånd som förekommer finns överallt.

Ska rädsla för motståndet avgöra vad man får och inte får tala om under utbildningen? Bör motståndare få avgöra det? Det öppna motståndet är mycket sällsynt, dessutom handlar det ofta inte om en hel grupp utan om enstaka individer. Motståndet bör inte ses som ett misslyckande utan som en del i en process där motståndet är en signal på att man dragit igång något som kan leda till attitydförändringar.



Diskriminering

■■■ Diskriminering kan ta sig uttryck på många olika sätt och är inte alltid lätt att definiera när den utövas. Olika typer av diskriminering kräver olika typer av åtgärder. En del diskriminering är tydlig och lätt att upptäcka. Andra typer av diskriminering är svårare att definiera och komma åt. Diskriminering i lagens mening delas i kategorierna: direkt, indirekt, trakasserier och instruktion att diskriminera.

Direkt diskriminering.

Direkt diskriminering innebär att en enskild person missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation.

Indirekt diskriminering.

I praktiken sker diskriminering oftast mindre öppet. Indirekt diskriminering innebär att en enskild person missgynnas genom tillämpning av bestämmelser, kriterier eller förfaringssätt

som framstår som neutrala men som i praktiken missgynnar personer med viss sexuell läggning, kön, etnicitet mm. Detta gäller såvida inte bestämmelserna, kriterierna eller förfaringssätten kan motiveras av berättigade mål och medlen är lämpliga och nödvändiga för att uppnå målet.

Trakasserier.

Trakasserier är ett oönskat beteende som syftar till, eller leder till, att en persons värdighet kränks och att en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller kränkande stämning skapas. Trakasserier kan exempelvis vara stötande kommentarer och anspelningar, utfrysning eller förlöjliganden.

Instruktion att diskriminera

En uppmaning till någon att diskriminera indirekt eller direkt, eller en uppmaning till någon att utsätta någon annan för trakasserier är även det olagligt enligt diskrimineringslagstiftningen.

Diskrimineringslagstiftningen i Sverige

Det finns idag fem kategorier av diskriminering i den svenska lagstiftningen: etnisk tillhörighet, där även religion eller annan trosuppfattning ingår, kön, funktionshinder och sexuell läggning. Ytterligare två föreslås, könsidentitet och ålder, i Diskrimineringskommitténs slutbetänkande ”En sammanhållen diskrimineringslagstiftning” från 2006. Transpersoner täcks med andra ord idag inte in av den lagstiftning som skyddar homo-, bi- och heterosexuella. Den diskriminering som de riskerar att utsättas för kan emellertid klassificeras som könsdiskriminering.

Vill du anmäla eller har du frågor om diskriminering på grund av etnisk tillhörighet, kön eller sexuell läggning? Vänd dig då till ditt fackliga ombud eller till:

Ombudsmannen mot etnisk diskriminering (DO): www.do.se

Ombudsmannen mot diskriminering på grund av sexuell läggning (HomO): www.homo.se

Jämställdhetsombudsmannen (JämO): www.jamombud.se

Några tips för bra bemötande

Frågor att reflekterar kring:

- ✓ Finns det några etiska riktlinjer, bemötandedokument, policyer eller liknande på vår arbetsplats? Är homo- och bisexuella samt transpersoner inkluderade i en mångfaldsplan?
- ✓ Hur värderar vi familjrelationer? Hur talar vi om familjeförhållanden? Vad ställer vi för frågor till varandra och till de klienter vi möter när det gäller familjeförhållanden? Förväntas alla på arbetsplatsen och de klienter vi möter vara heterosexuella?
- ✓ Arbetar vi kontinuerligt med diskrimineringsfrågor? Finns det en handlingsplan för hur vi ska gå till väga om diskriminering eller trakasserier sker? Om en arbetskamrat utsatts för diskriminering eller trakasserier, hur stöttar vi henne eller honom?
- ✓ Analysera bilder och material: informationsmaterial, blanketter, hemsidor, broschyrer, upplysningsskyltar och övrig kundinformation. Vilka budskap och bilder förmedlas? Kan alla känna igen sig? Vilka är det som porträtteras och avbildas? Hur ser eventuella blanketter ut? Förutsätts klienter kunna kryssa i antingen man eller kvinna?
- ✓ Gör en observation av hur bemötandet går till. På vilket sätt visar arbetskamraterna respekt för varandra och för klienter – oavsett sexuell läggning, könsidentitet och etnicitet.
- ✓ Händer det att vi tänker att kvinnor är bäst lämpade för vissa sysslor och uppgifter medan män är bäst lämpade för andra? Hur motiveras detta?
- ✓ Är vi öppna för att människor ibland föredrar ett annat pronomen (hon, han eller hen) och ett annat namn än det som står i identitetshandlingarna?
- ✓ Hur påverkas bemötandet i de situationer då vi tar hjälp av tolk? Informeras tolkar om de bemötandedokument och policys som finns på vår arbetsplats? Finns det utrymme att diskutera med tolken om vilka begrepp vi gärna undviker och vilka vi gärna använder i mötet med klienter?
- ✓ Har det någon gång förekommit skämt eller gliringar om hbt-personer eller personer med annan etnisk tillhörighet än svensk? Kan du minnas att det någon gång förekommit skämt eller gliringar om heterosexuella, cis-personer eller etniska svenskar?
- ✓ Hur bemöter vi en klient som uttrycker homo- och/eller transfobi? Är det viktigt att bemöta homo- och/eller transfobi även vid tillfällen då det inte finns öppna homo-, bisexuella eller transpersoner närvarande?



Att tänka på...

ASYL OCH INTRODUKTION

- ✓ Tänk på den utsatthet hbt-personer kan känna i mötet med myndigheter. Kanske är det första gången man berättar om sin identitet eller sexuella läggning. Det är viktigt att inte utsätta den asylsökande för ytterligare trauma. Var noga med att förklara vilken sekretess du har och hur den fungerar mot anhöriga och andra.
- ✓ Frågor man ställer ska vara relevanta – och inte ställas utifrån ovidkommande nyfikenhet. Om det finns risk för att frågan ska uppfattas som icke relevant, förklara varför den är relevant för utredningen.
- ✓ Starka skamkänslor kan föreligga som gör det svårt för sökanden att berätta om sina upplevelser. Sökanden kan bära med sig en fördomsbild av sig själv och väljer medvetet eller omedvetet att anföra sina egentliga skäl först på ett senare stadium i processen.
- ✓ Tänk på att hbt-personer kan ha ett sämre socialt nätverk än övriga personer eftersom deras anhöriga och vänner kan ha tagit avstånd från dem.

ARBETSFÖRMEDLING

- ✓ Tänk på den utsatthet hbt-personer kan känna i mötet med myndigheter. Kanske är det första gången man berättar om sin identitet eller sexuella läggning.
- ✓ Tänk på att det är viktigt att behandla den arbetssökandes eventuella partner som familj.
- ✓ Vid förmedling av arbete på annan ort är det därför viktigt att ta hänsyn till arbetssökandes familjekonstellation och att ge den samma status som andra familjer.
- ✓ Vid förmedling av arbete på annan ort är det viktigt att ta hänsyn till hbt-personers möjlighet till kompetent vård, till exempel vård för transsexuella.
- ✓ Kränkande behandling av hbt-personer i utbildningssituationer kan ibland förekomma. Det är det viktigt att vara medveten om i samband med de utbildningar som arbetsförmedling erbjuder.

UTBILDNING

- ✓ Kränkande behandling av hbt-personer i utbildningssituationer kan ibland förekomma. Det är det viktigt att vara medveten om.
- ✓ Försök synliggöra hbt-personer under utbildningen. Undvik att behandla hbt-frågor separat utan integrera dem som en självklar del i diskussioner kring till exempel familj eller relationer.
- ✓ Skapa ett klimat där även kursdeltagare som är hbt-personer men som inte känner sig bekväma med att "komma ut" kan berätta om sig själva. Undvik att ställa frågor som förutsätter att manliga kursdeltagare attraheras av/blir kära i kvinnor och vice versa eller att alla lever i kärnfamiljer. Prata istället om partner eller ställ frågor som: "Har du familj?" och "Hur ser din familj ut?"
- ✓ När hbt-personer ger uttryck för att det förekommer trakasserier eller kränkande behandling har dessa ofta pågått under en längre tid. Var uppmärksam på jargongen under lektionerna och vidta åtgärder om det behövs.

**Grunden till ett bra bemötande ligger i kunskap och kompetens.
RFSL kan hjälpa till med relevant utbildning.
Se www.rfsl.se/utbildning för mer information och kontaktuppgifter.**

