

Likeverdige tjenester i praksis

Et refleksjonshefte for deg som jobber med folk



 LDO

Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Innholdsfortegnelse

Kjære leser	4
Tjenesteyting	8
Identitet og makt	10
Diskriminering	14
Stereotyper	20
Nyttige begreper	26
Oppgaver	28





Se tips og råd
www.ldo.no/likeverdige

- LDOs refleksjoner til oppgavene i dette heftet
- Håndboken Likeverdige tjenester til alle
- Råd, veiledning og bakgrunnskunnskap

Reflektér for å bli bedre

Det er sjelden en fasit på hvordan en bestemt tjeneste skal gis. Det er fordi at likeverdige tjenester handler om å tilpasse dine tjenester til den enkelte du gir tjenester til. Derfor må du som tjenesteyter selv være med på å finne løsningene som passer for din arbeidsplass.

Heftet skal bidra til refleksjon og økt kunnskap om hva det vil si å gi likeverdige tjenester. Her får du jobbe med dilemmaer og utfordringer, og reflektere over hvordan du og din arbeidsplass kan løse lignende situasjoner.

Oppgavene og eksemplene bygger på brukererfaringer, klagesaker, forskningsfunn, mediasaker, henvendelser til LDO og LDOs kunnskap om praktisk likestillingsarbeid. Du vil også finne noen tilfeldig utvalgte eksempler på gode tiltak og kilder til kunnskap for å gi deg ideer og inspirasjon i ditt arbeid.

Reflektér alene, sammen med kolleger eller med dem du gir tjenester til. Bruk avdelingsmøter, gruppemøter, fagdager, brukerutvalg og andre egnete fora. Velg deg én oppgave eller flere.

Målet er å:

- forstå bedre hva som skjer i møtet med dem du gir tjenester til
- finne ut hva du gjør bra og hvilke utfordringer du har
- komme frem til gode løsninger som sikrer likeverdige tjenester
- oppleve økt mestring og trygghet i jobben

Lykke til!

Hvilke tjenester gir du?

Tenk gjennom din arbeidshverdag og alle oppgaver du utfører. Hvilke tjenester gir du?

Oppgaver der du møter folk:

For eksempel undervisning, helsehjelp, servering, praktisk bistand, saksbehandling, råd og veiledning, resepsjonsoppgaver osv.

Oppgaver der du ikke møter folk:

For eksempel utarbeidelse av skriftlig informasjon, saksbehandling uten brukerkontakt, utforming av kurstilbud osv.

Oppgaver der du har innflytelse over rammene for arbeidsplassens tjenesteyting:

For eksempel planlegging og budsjettering, regler for hvem som får tjenester, internopp-læring, IKT-løsninger, utforming av lokaler osv.



Like tjenester er ikke alltid likeverdige tjenester

Likeverdige tjenester er en rettighet:

- Ingen skal diskrimineres når de mottar tjenester, og alle skal behandles likeverdig. Dette er nedfelt i de internasjonale menneskerettighetene og i norsk lov.
- Retten til likeverdige tjenester finner vi blant annet i forvaltningsloven, sektorlovgivning og i politiske styringsdokumenter som handlingsplaner og stortingsmeldinger.

Likeverdige tjenester er en plikt:

- Offentlige virksomheter skal hindre diskriminering og fremme likestilling i sine planer, budsjetter, regler og tjenester.
- Arbeidsgivere og fagforeninger skal hindre diskriminering og fremme likestilling i sin personalpolitikk, inkludert rekruttering, kompetanseheving og HMS-arbeid.

Likeverdige tjenester handler om å ta ansvar:

- Politikere skal ta ansvar gjennom prioritering, bevilgning, lovgivning, pålegg og krav.
- Byråkrater skal ta ansvar gjennom planlegging, budsjettering, organisering og gjennomføring.
- Virksomhetsledere skal ta ansvar for planer, budsjetter, organisering, kompetanseutvikling, rekruttering og HMS-arbeid.
- Ansatte skal ta ansvar ved å tilpasse tjenestene til den enkelte tjenestemottakers behov, og si fra til leder når en ikke får dette til.

Likeverdige tjenester betyr at alle har tilgang til tjenester av like god kvalitet som er tilpasset det enkelte menneskets behov.

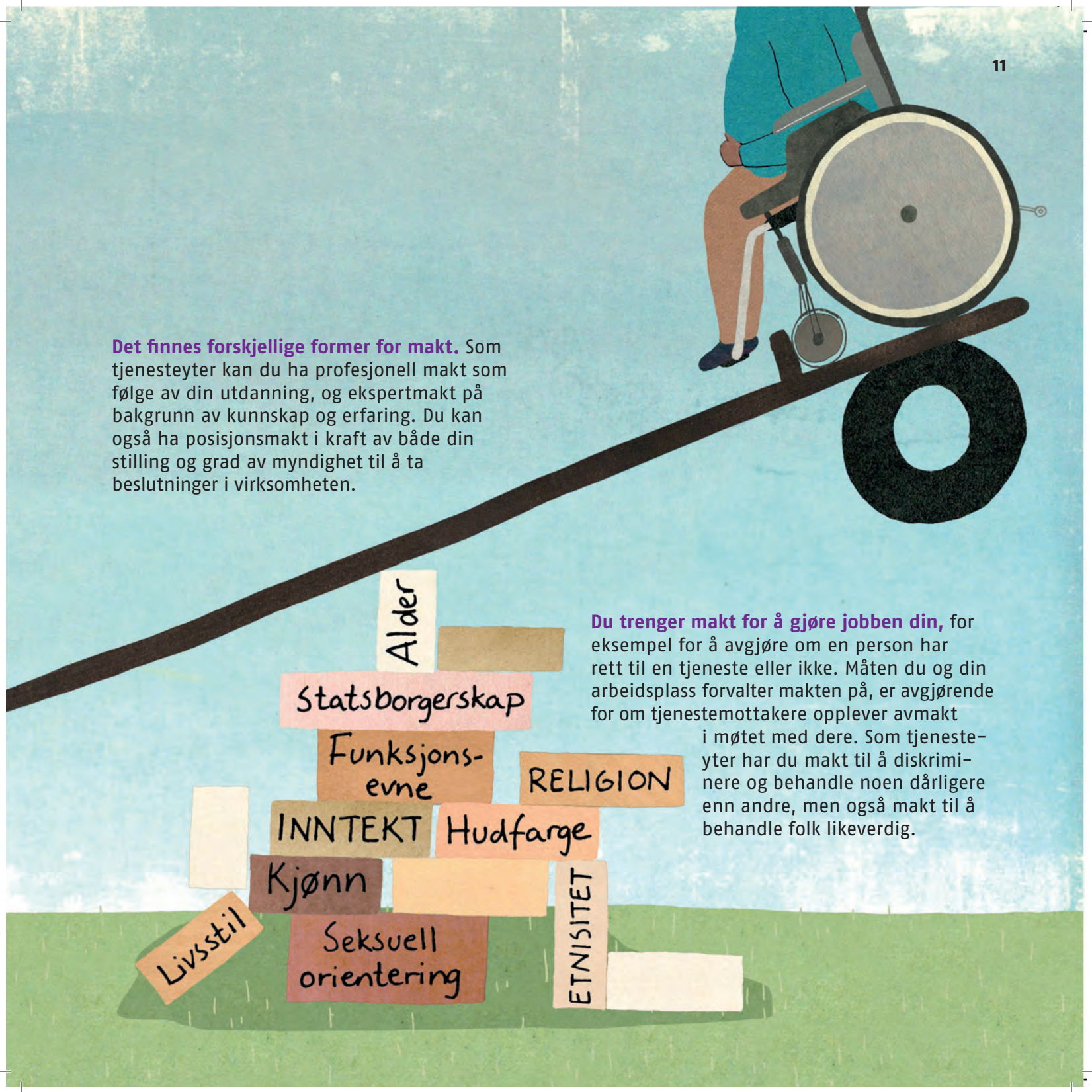
Identitet og makt

Vi har alle rett på tjenester, og på å bli møtt som den vi er. En utfordring for deg som tjenesteyter er å ta høyde for at hver person du gir tjenester til har et mangfold av identiteter.

Vi har alle sammensatte identiteter, definert av oss selv og andre. Ordene i tegningen viser noen synlige og usynlige kjennetegn som former menneskers identiteter. Hvilke kjennetegn som oppfattes som viktige og uviktige avhenger av situasjonen, og av hvem som har mest makt i denne situasjonen. Som tjenesteyter har du makt til å definere hvilke kjennetegn som er viktige, både ved deg selv og ved tjenestemottakerne.

Makt og innflytelse er ulikt fordelt i vårt samfunn. Folk du møter i din rolle som tjenesteyter vil oppleve ulike grader av makt og kontroll over livet sitt. Opplevelsen av å kunne få likeverdige tjenester påvirkes direkte av dette ujevne maktforholdet.



An illustration of a person in a wheelchair sitting on the high end of a seesaw. The seesaw is tilted upwards on the right side. The person is wearing a teal top and orange pants. The background is a light blue sky with a green field at the bottom. The seesaw is a dark brown beam with a black tire as a fulcrum. Various colored rectangular blocks with text are scattered on the ground below the seesaw.

Det finnes forskjellige former for makt. Som tjenesteyter kan du ha profesjonell makt som følge av din utdanning, og ekspertmakt på bakgrunn av kunnskap og erfaring. Du kan også ha posisjonsmakt i kraft av både din stilling og grad av myndighet til å ta beslutninger i virksomheten.

Du trenger makt for å gjøre jobben din, for eksempel for å avgjøre om en person har rett til en tjeneste eller ikke. Måten du og din arbeidsplass forvalter makten på, er avgjørende for om tjenestemottakere opplever avmakt i møtet med dere. Som tjenesteyter har du makt til å diskriminere og behandle noen dårligere enn andre, men også makt til å behandle folk likeverdig.

Alder

Statsborgerskap

Funksjons-
evne

RELIGION

INNTEKT Hudfarge

Kjønn

Livsstil

Seksuell
orientering

ETNISITET

Kjennetegn	som ikke er relevante
hos folk jeg gir tjenester til	
hos meg selv når jeg gir tjenester	



Vil det du har skrevet ned som relevant og irrelevant variere med dine arbeidsoppgaver? Hvordan?

Vil det du har skrevet ned som relevant og irrelevant variere med hvem du gir tjenester til? Hvordan?

Vil det du har skrevet ned endre dine forestillinger om dem du gir tjenester til? Hvorfor eller hvorfor ikke?

Diskriminering kan være vanskelig å se

Mange har opplevd å bli dårlig behandlet når de skal få en tjeneste. Selv om det kan oppleves som diskriminering, er det ikke sikkert at det som har hendt er forbudt ved lov.

For å forebygge diskriminering trenger du kunnskap om hva diskriminering er. Det behøver ikke å være snakk om onde handlinger, selv om det også skjer at folk diskrimineres med vilje. Diskriminering skjer ofte ubevisst, gjennom såkalt «nøytral praksis» og en holdning om at «her behandles alle likt». Denne formen for diskriminering er ikke lett å få øye på. Tilsynelatende nøytrale regler og rutiner kan føre til at noen grupper kommer systematisk dårligere ut. Selv om en handling eller mangel på handling ikke er diskriminerende etter loven, må du som tjenesteyter strekke deg lenger enn loven for å gi alle likeverdige tjenester.

Kjennetegn:

Diskrimineringslovverket forbyr diskriminering på grunn av disse kjennetegnene eller grunnlagene:

- Alder
- Avstamning
- Etnisitet

- Funksjonsevne
- Hudfarge
- Kjønn
- Transseksualitet
- Livssyn
- Najonal opprinnelse
- Religion
- Seksuell orientering
- Språk

Reflekter alene eller sammen med andre:

- Har du opplevd å bli dårlig behandlet av en tjenesteyter?
- Hvorfor følte du deg dårlig behandlet?
- Tror du behandlingen du fikk kunne ha sammenheng med ditt kjønn, seksuell orientering, etnisitet, religion, alder eller funksjonsevne?
- Er det noe som kunne ha blitt gjort annerledes i denne situasjonen?

Diskriminering etter norsk lov...

Loven beskytter ikke bare mot enkeltindividens handlinger. Den beskytter også mot strukturer, regler og rutiner som systematisk setter enkelte grupper i en dårligere situasjon enn andre.

Loven beskytter mennesker mot diskriminering på grunn av ett eller flere kjennetegn, også kalt diskrimineringsgrunnlag.

I tjenesteyting gjelder det kjønn og transseksualitet (likestillingsloven), etnisitet, avstamning, språk, hudfarge, nasjonal opprinnelse, religion og livssyn (diskrimineringsloven), og nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven). I arbeidslivet gjelder det også seksuell orientering og alder.

For å svare på om en person eller gruppe er blitt utsatt for diskriminering i juridisk forstand, må en stille følgende spørsmål:

- Er noen blitt forskjellsbehandlet?
- Er det en sammenheng mellom forskjellsbehandlingen og et eller flere av diskrimineringsgrunnlagene over?
- Finnes det en saklig grunn for å forskjellsbehandle?

Motivet er ikke viktig for å vurdere om en handling bryter med diskrimineringslovverket.

Ulovlig forskjells- behandling

Direkte diskriminering – like tilfeller behandles ulikt

Direkte diskriminering kan skje når like tilfeller behandles ulikt. Diskrimineringen oppstår direkte i det en gjør, enten det er i en avgjørelse eller i en handling.

EKSEMPEL

Rita har nedsatt psykisk funksjonsevne, og blir bedt om å forlate en kafé fordi de ansatte mener det er et problem at hun snakker høyt og sikler.

Tre forutsetninger for at direkte diskriminering har funnet sted

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Som gjest behandles Rita ulikt de andre gjestene på kaféen. | → | Ulik behandling av like tilfeller |
| 2. Rita forskjellsbehandles fordi hun har nedsatt psykisk funksjonsevne. | → | Dårlig behandling har sammenheng med et diskrimineringsgrunnlag |
| 3. Det finnes ingen saklig grunn til å nekte Rita adgang til kaféen. | → | Usaklig forskjellsbehandling |

 Loven beskytter både mot handlinger og unnlattelse av handlinger som har en diskriminerende virkning.

Indirekte diskriminering – ulike tilfeller behandles likt

Indirekte diskriminering kan skje når folk med ulike behov eller forutsetninger behandles likt og det ikke tas hensyn til relevante forskjeller. Denne formen for diskriminering er vanskelig å få øye på. De diskriminerende handlingene eller praksisene ser nøytrale ut, men konsekvensene av dem er diskriminering.

EKSEMPEL

Mariam bruker kun heldekkende badedrakt av religiøse årsaker, og får derfor ikke delta i et svømmetilbud på et sykehus som har regler mot heldekkende badedrakt.

Tre forutsetninger for at indirekte diskriminering har funnet sted

1. Mariam får likt tilbud som andre. Svømmetilbudet er tilsynelatende tilgjengelig, men sykehusets likebehandling fører til forskjellsbehandling.



Lik behandling av ulike tilfeller

2. Mariam forskjellsbehandles på grunn av hennes religiøse overbevisning.



Dårlig behandling har sammenheng med et diskrimineringsgrunnlag

3. Det finnes ingen saklig grunn til at sykehuset skal nekte Mariam å svømme med heldekkende badedrakt.



Usaklig likebehandling

Sykehuset stenger ikke Mariam ute med vilje. Men ved å ha en praksis hvor heldekkende badetøy er forbudt, får Mariam ikke tilgang til svømmetilbudet.

Indirekte diskriminering skjer ofte ubevisst

Lovpålagt aktivitetsplikt for offentlige tjenesteytere

Alle offentlige virksomheter har en lovpålagt plikt til å forebygge diskriminering og fremme likestilling. Det vil si at kommunale, fylkeskommunale og statlige virksomheter har et særlig krav om å strekke seg lenger enn kun å overholde lovforbudet mot diskriminering.

Aktivitetsplikten pålegger offentlige tjenesteytere å jobbe aktivt, målrettet og planmessig for å fremme likestilling og hindre diskriminering. De må i det minste¹:

- legge til rette for god kommunikasjon og riktig tilpasset informasjon
- tilegne seg kunnskap og verktøy for å se brukernes utfordringer, behov og synspunkter
- gjennomføre en analyse av tilstand og utfordringer
- vurdere utforming eller tilpasning av tjenestetilbudet for å møte disse utfordringene og behovene

- forankre arbeidet med likeverdige tjenester både hos ledelsen og hos alle ansatte, i plan-dokumenter, serviceerklæringer og budsjetter.

Aktivitetsplikten er slått fast i de tre lovene som er nevnt på side 15, og gjelder derfor diskrimineringsgrunnlagene som de tre lovene beskytter. Dersom du som tjenesteyter oppfyller denne plikten, vil det komme alle dine brukere til gode, også de som ikke er omfattet av diskrimineringslovene.

Diskuter sammen med kolleger:

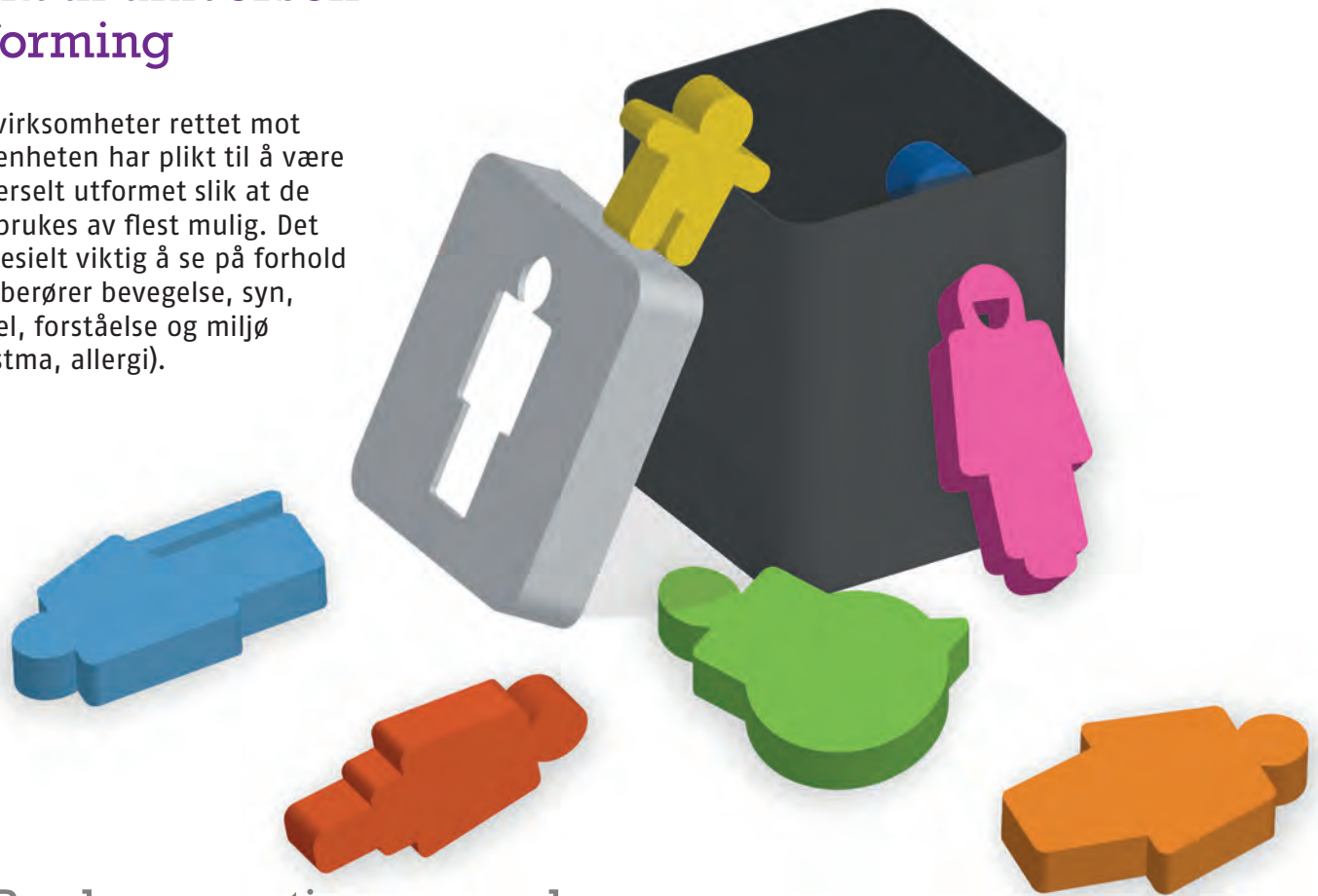
- Hva gjør dere for å oppfylle aktivitetsplikten? Sjekk for eksempel styringsdokumenter og årsmeldinger for å se hva dere har gjort.

¹ Fra odelstingsproposisjon nr.44 (2007–2008)

Les mer om diskrimineringslovene, aktivitetsplikt og universell utforming: www.ido.no/likeverdige

Plikt til universell utforming

Alle virksomheter rettet mot allmenheten har plikt til å være universelt utformet slik at de kan brukes av flest mulig. Det er spesielt viktig å se på forhold som berører bevegelse, syn, hørsel, forståelse og miljø (jf astma, allergi).



U Regler og rutiner som skaper og opprettholder forskjeller mellom grupper kan føre til systematisk diskriminering.

Stereotypier gjenspeiler

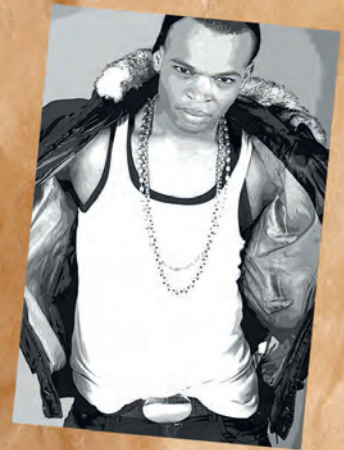
- våre verdier, hva vi liker og misliker, hva vi oppfatter som positivt og negativt og hva vi ser på som rett og galt
- forestillinger vi har tilegnet oss gjennom livet fra familie, venner, kollegaer, barndom, oppdragelse, skolegang, medier og samfunnet ellers

Vi tar gjerne i bruk stereotypier for å forstå og håndtere verden rundt oss, men en slik organisering kan også skape begrensninger. Stereotypiene våre handler både om oss selv og andre, og bidrar til forestillinger om «oss» og «de andre».

Mennesker kan oppleve at andres stereotypier hindrer at de blir sett på som hele mennesker. Som tjenesteyter kan dine stereotypier hindre deg i å gi likeverdige tjenester til alle.

I negativ forstand vil stereotypier kunne

- redusere det unike ved et individ til enkle generaliseringer om hele grupper
- være et hinder for å finne ut mer om hvem det enkelte individ er
- videreføre sosiale fordommer og ulikhet
- rettferdiggjøre ulike personer eller gruppers posisjon av makt
- føre til forhåndsdomming og negative følelser
- føre til negative handlinger som ekskludering, diskriminering, trakassering og vold



Hvilke stereotypier har du?

Reflekter alene eller sammen med andre

- Hvilke assosiasjoner gir bildene deg?
- Sammenlign dine assosiasjoner med kollegaers assosiasjoner.
- Hvilken av personene assosierer du deg mest og minst med? Hvorfor?
- Tenk at noen av disse personene skal få tjenester av dere. Hvordan vil assosiasjonene virke inn?
- Er det bestemte situasjoner hvor personene på bildene kan bli utsatt for dårligere behandling enn andre?
- Er det noen personer eller grupper dere risikerer å gi dårligere tjenester til? I hvilke situasjoner kan det skje? Hvorfor?

U Et bilde kan si mer enn tusen ord.
Hvilke bilder har du av dem du gir tjenester til?

«Dette passer ikke for eldre»



Håkon, Gunnar og Jon er gamle venner. De hadde lenge pratet om å ha en fast aktivitet sammen, og meldte seg på et kommunalt kurs for voksne som vil spille teater for barn. Håkon forteller:

«Er det ikke morsomt da, tre eldre karer som skal spille teater for barn? Først lo vi av idéen, men så meldte vi oss på. Det gikk lang tid uten svar, så til slutt ringte jeg for å sjekke hva som hadde hendt. Jeg fikk sjokk da de sa at de trodde påmeldingene våre var feilsendt.»

De sa at teaterkurset var for spreke voksne som kunne gjøre ablegøyer, rulle rundt på gulvet og slikt. Det var ikke et kurs som passet for eldre. Jeg ble anbefalt å sjekke kommunens pensjonistkurs i stedet. Vi ble både sinte og lei oss. Det føles som om vi ikke er en ressurs lenger.»



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Håkon sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

• Om brukerutvalg og andre former for brukermedvirkning

• Veileder til statens utredningsinstruks.
Se www.regjeringen.no

Hva handler dette om?

1. Hvilke forestillinger om eldre har kommunen hatt når de planla teaterkurset?
2. Hvordan kan kommunen få til større brukerinnflytelse når de planlegger kurs?
3. Gir kommunen Håkon, Gunnar og Jon likeverdige tjenester ved å henvise dem til pensjonistkursene? Hvorfor eller hvorfor ikke?

U Ord til refleksjon: stereotypier, utforming av tjenestetilbud

På din arbeidsplass

1. Hvilke stereotypier har du om folk med ulik alder? Hvilke konsekvenser kan dine forestillinger ha for tjenestene du gir? Og vil disse konsekvensene oppleves som positive eller negative av dem du gir tjenester til?
2. Finnes det andre stereotypier om folk som kan påvirke tjenestene du gir? Hvilke konsekvenser kan disse ha for tjenestene du gir? Vil disse konsekvensene oppleves som positive eller negative av dem du gir tjenester til?
3. Vurder om dere stiller saklige vilkår for at noen får eller ikke får en tjeneste. Se side 16 og 17 om ulovlig forskjellsbehandling.
4. Vurder om manglende tilgang på tjenester rammer særlig noen personer eller grupper.



Jeg kan kle av
meg annerledesheten.
Tilsynelatende.

Oppgaver

«Homo? Jeg liker ikke sånne som dere»



Bjørn og kjæresten Steven satt på bussen da de fikk problemer med en medpassasjer. Bjørn forteller:

«Steven og jeg tok bussen hjem etter å ha vært i et hyggelig middagselskap. Vi holdt hverandre i hendene og pratet om kveldens besøk.

Etterhvert la vi merke til at fyren ved siden av oss stirret, men vi brydde oss ikke om det. Plutselig tok han tak i armen min og sa: 'Dere burde skamme dere. Det dere driver med er unormalt!' Slik fortsatte han med høy stemme.

Han var helt klart imot homofile. Både Steven og jeg er så lei av å ikke kunne være oss selv, og bare ta imot slik dritt.

Steven ropte på sjåføren, men vi trodde ikke våre egne ører når sjåføren beskyldte Steven og meg for å lage bråk! Han sa til og med at han ikke likte å kjøre rundt med 'sånne' som oss. Vi var helt satt ut da vi endelig kom oss av bussen.»



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Bjørn sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd www.ido.no/likeverdige

- Om hva ulike begreper betyr for folk
- LDOs rutiner ved klager på service
- Om virksomheter som offentliggjør klager

• Undervisningsopplegg «Rosa Kompetanse».
Se www.lh.no

Hva handler dette om?

1. Hvordan kunne situasjonen ha utviklet seg hvis sjåføren
 - ba medpassasjerer holde opp
 - kjeftet videre på Bjørn og Steven, og de ikke gikk av bussen
 - overså hendelsen
2. Bjørn forteller at de er lei av ikke å kunne være seg selv. Hva er det han egentlig forteller oss?
3. Hvordan kan det å stadig få negative reaksjoner på hvem de er, påvirke Bjørn og Stevens møter med tjenesteytere?

På din arbeidsplass

1. Eksempelen med Bjørn og Steven viser at noen grupper er mer utsatt for trakassering enn andre. Hvordan er det hos dere – er noen mer utsatt for å bli snakket til eller om på en hetsende og nedsettende måte?
2. Ord som «homo», «døvt» eller «neger» kan leses og høres i ulike sammenhenger. Når reagerer du på bruken av slike ord, og hvordan reagerer du?
3. Hvilke rutiner og tiltak har dere for å håndtere trakassering? Hva bør du gjøre om du er vitne til trakassering på jobben?
4. Hvilke rutiner har dere for å behandle klager fra personer som kommer til dere? Hvordan bruker dere klagen til intern læring?

U Ord til refleksjon: trakassering, hatkriminalitet, minoritetsstress, ansvar, klagerutiner, arbeidsmiljø



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Lisa sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

• Strategi «Aksept og mestring».

Se www.regjeringen.no

Hva handler dette om?

1. Er Lisa i en sårbar situasjon?
Hvorfor eller hvorfor ikke?
2. Er det viktig for jordmor å vite at Lisa er «uskyldig» HIV-smittet? Vil denne informasjonen sikre Lisa likeverdige tjenester?
Hvorfor eller hvorfor ikke?
3. Lisa sier at dette ikke er greit.
Hva kan fastlegen gjøre for å bygge opp Lisas tillit?

På din arbeidsplass

1. Hvordan ivaretar dere rettighetene til personer i sårbare situasjoner?
2. Hvordan jobber dere med folk i sårbare situasjoner? Tenk blant annet på kommunikasjon og tillit.
3. Finnes det personer hos dere som har tilsynelatende mer «rett» til deres tjenester, og som derfor blir favorisert? I så fall hvem er disse?
4. Finnes det fellesnevnerne blant dem som ikke blir favorisert?

Når du jobber med spørsmål 3 og 4, se spesielt på kjennetegnene på side 15, i tillegg til alder og seksuell orientering.

U Ord til refleksjon: verdig/uverdige, stereotypier, sårbare situasjoner, tillit



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres her.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

• Veileder for likestilt pedagogisk praksis.
Se www.likestillings-senteret.no

Hva handler dette om?

1. Hvilke årsaker kan det være til at de ansatte i barnehagen ikke ser at summen av de små tingene skaper et ulikt tilbud til gutter og jenter?
2. Noen vil si at fordi det finnes forskjeller mellom gutter og jenter er det riktig å behandle dem ulikt. Hva mener du om det?

På din arbeidsplass

1. Lag en liste over små ting som i sum kan ha store konsekvenser for de tjenestene dere gir til folk.
2. Hvordan kommer kjønnsforskjeller til uttrykk der du jobber? Tenk på både tjenesteytingen og på arbeidsmiljøet.

U Ord til refleksjon: usynlig forskjellsbehandling, rutiner, stereotyper

For gammel for trening

Uføre Alf (67) vil styrke beina slik at han kan reise seg fra rullestolen, men NAV vil ikke gi ham tilskudd til et treningsapparat fordi han er for gammel. (Bergens Tidende)

Demente med smerter dopes med beroligende

Demente som ikke klarer å fortelle at de har vondt, kan bli aggressive og urolige. Mange av dem blir feilbehandlet med beroligende. (Aftenposten)

Homofile anmelder ikke hatkriminalitet

90 prosent av alle henvendelser om hatkriminalitet som kommer inn til Landsforeningen for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner (LLH), blir aldri anmeldt. (VG)

Ba om sykepleier uten hijab – ble skjelt huden full

Etter en operasjon på Akershus universitetssykehus ønsket Geir sykepleiere som ikke brukte hijab. Da ble det bråk. (TV2)

Til kamp mot umulig byråkratspråk

1,3 millioner voksne nordmenn har problemer med å forstå språket i offentlige skjemaer. Regjeringen anslår at uklart byråkratspråk koster samfunnet rundt 300 millioner kroner i året. (NRK)

Mangler kunnskap om sigøynere

Tiltalen mot de seks sigøynerne er preget av fordommer og manglende kunnskap om romfolket. (VG)

Varsler oppvaskmøte etter språkbruk

Politimesteren i Øst-Finnmark varsler oppvaskmøte etter at politiet i loggen sin kalte kvinner «det svake kjønn». (NRK)

Reflekter alene eller sammen med andre:

- Hvilke likeverdsutfordringer viser disse nyhetsklippene?
- Finner du tilsvarende utfordringer på din arbeidsplass?

«Han vil ikke håndhilse»

Omars religiøse praksis gjør at han unngår fysisk kontakt med kvinner utenfor sin egen familie. Når han hilser på kvinner velger han å legge høyre hånd på hjertet og bøye hodet. Else, som er Omars saksbehandler, mener at det å ikke håndhilse på kvinner er respektløst. Hun syns Omar har et forferdelig kvinnesyn, og forteller:

«Når jeg hilste på Omar rygget han og trakk hånden til seg. Jeg prøvde igjen, men det samme skjedde. Jeg syntes dette var skikkelig nedlatende og følte meg uvel i situasjonen. Mannen mangler jo helt folkeskikk, og vet ikke hva det vil si å bo i Norge. Det er vanskelig å kommunisere med Omar når jeg vet at han har et slikt kvinnesyn, og i morgen kommer han tilbake.»





Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Else sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd www.ldo.no/likeverdige

• Om virksomheter som tilrettelegger for religiøse eller livssynsbaserte behov
• LDOs håndbok «Religion på arbeidsplassen»
www.ldo.no

• Samarbeidsrådet for tros- og livssynssamfunn www.trooglivssyn.no/

Hva handler dette om?

1. Kan manglende håndhilsing påvirke Omars muligheter til å få likeverdige tjenester? Hvorfor eller hvorfor ikke?
2. Er det mulig at Else ville ha reagert annerledes hvis Omar var en kvinne? Eller hvis Omar het Ola? Hvorfor eller hvorfor ikke?
3. Hvilket ansvar har Else og Omar for at de skal forstå hverandre bedre og få en god dialog?
4. Hva kan Elses leder gjøre for at Else skal mestre denne og tilsvarende situasjoner?

På din arbeidsplass

1. Hvordan ville du reagere hvis personer du gir tjenester til ikke håndhilser på deg? Har det noe å si hvilket kjønn personen har, funksjons- evne, alder, hvor personen kommer fra, eller andre kjennetegn ved personen?
2. Finnes det tilsvarende handlinger som vekker reaksjoner hos deg? Hvilke? Hvorfor?
3. Hvordan håndterer du og og din arbeidsplass ulike religiøse eller livssynsbaserte holdninger og praksiser hos personer dere gir tjenester til?
4. Hvordan tilrettelegger din arbeidsplass for religiøse eller livssynsbaserte behov? Se for eksempel på bilde- og symbolbruk i brosjyrer eller i lokalene, stillerom, variert mattilbud og rutiner knyttet til kroppstell og -pleie.

 Ord til refleksjon: verdier, tilpasning, ansvar

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Britt sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Hva handler dette om?

1. Hvem har ansvar for at Britt opplever slik tidspress? Britt selv, hennes leder og/eller andre? Hvem har ansvar for hva?
2. Hva kan Britt gjøre når hun ikke mestrer alle oppgavene innenfor den tiden hun har?
3. Hva kan Britts leder gjøre?

U Ord til refleksjon: tid, kvalitet, måloppnåelse, organisering, prioritering, ressurser, ansvar

På din arbeidsplass

1. Utsagnet «jeg har ikke nok tid» vil mange kjenne seg igjen i. Hva vil det si for deg som tjenesteyter «å ikke ha nok tid»?
2. Hvem har ansvar for at du og dine kollegaer får den tiden dere trenger til å gi likeverdige tjenester?
3. Som tjenesteyter har du ulike oppgaver. Hvilke av dine oppgaver må du prioritere for å ivareta plikten om å gi likeverdige tjenester? Hvilke må du nedprioritere? Kommer dette i konflikt med andre krav som stilles til deg i jobben?
4. Ledere har et særlig ansvar for å organisere, prioritere og avsette ressurser slik at den enkelte ansatte mestrer jobben sin. Til deg som er leder: hvordan jobber du for å sikre at ansatte har nok tid til de oppgavene den enkelte skal gjøre?



- Det er pinlig når noen sier rett ut at de er lesbiske eller homofile.
- Det er lettere å kommunisere med folk som kommer fra samme land som jeg, fordi vi forstår hverandre bedre.
- Noen av dem jeg gir tjenester til snakker om så mye som ikke har noe med saken å gjøre, at tiden ikke strekker til.
- Eldre er ikke vant med internett, så det er viktig å snakke ansikt til ansikt med dem.
- Jeg stiller alltid menn oppfølgingsspørsmål for å være helt sikker på at de forstår informasjonen jeg gir.
- Det må være lov å si at «slik er gamle folk, menn, lesbiske, blinde, muslimer» og så videre.





Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Oda sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

• Delta, statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet.
 Se www.bufetat.no

Hva handler dette om?

1. Hva er det Oda reagerer på og hvorfor?
2. Hva kan Posten eller andre gjøre for å sikre at Oda får tilgang til posten sin?
3. Handler dette eksempelet om manglende likeverdige tjenester?

På din arbeidsplass

1. Hvordan tilrettelegger din arbeidsplass for mennesker med nedsatt funksjonsevne?
 Se side 19 om universell utforming.
2. Skjer det at familie eller venner må gjøre «tjenesteoppgaver»? Hvis ja, i hvilke situasjoner? Forventer dere dette oftere av noen enn av andre? Hvorfor?
3. Vurder om det er riktig å bruke andre til å gjøre tjenesteoppgaver.
4. Hvor går grensen mellom tjenesteyters ansvar for å gi likeverdige tjenester og brukers ansvar for å medvirke?
5. Har dere en serviceerklæring som ivaretar målet om likeverdige tjenester?

U Ord til refleksjon:
 service, tilrettelegging,
 organisering, ansvar



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i medieklippene.

Se side 8 for for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

- Nasjonalt tolkeregister (veileder om bruk av tolk, tolkeregister). Se www.tolkeportalen.no
- Kommunikasjon via tolk. Se www.imdi.no

Hva handler dette om?

Hvilke konsekvenser kan det ha for likeverdige tjenesteyting hvis du

1. ikke forstår den personen du skal gi tjenester til
2. gir tjenester til en person som ikke forstår det du sier
3. bruker et familiemedlem eller venn til personen du gir tjenester til, eller en av dine kollegaer, som tolk
4. bruker kvalifisert tolk

På din arbeidsplass

1. Har dere opplæring i bruk av tolk?
2. Har dere rutiner for bestilling av tolk?
3. Har dere rutiner for hva dere gjør hvis dere trenger tolk akutt, eller når folk møter opp og dere ikke kan kommunisere?

U Ord til refleksjon: tid, kvalitet, måloppnåelse, organisering, prioritering, ressurser, ansvar



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Aina og Jan sin fortelling.

Se side 8 for for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

• Om rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne og personer med minoritetsbakgrunn

• Prosjekt «Menn i barnehage».
Se www.bine.no

Hva handler dette om?

1. Hva kan ligge bak Aina og Jan sin bekymring?
2. Hvordan bør styreren kommunisere med Minas foreldre om det de tar opp?
3. Hvilke konsekvenser kan det ha for Mina, Frank og barnehagen om Frank fortsetter som kontaktperson eller ikke?
4. Se side 32. Bekrefter forskningsresultatene Aina og Jan sin bekymring? Hvorfor eller hvorfor ikke?

På din arbeidsplass

1. Har det skjedd noe lignende hos dere? Se på kjennetegnene på side 15.
2. I noen situasjoner kan det være riktig å ta hensyn til at folk ønsker å bytte tjenesteyter. Når er det aktuelt hos dere?
3. Hvor langt bør brukerinnflytelse gå? Se side 8.
4. Hva kan det bety at du er mann eller kvinne i møte med dem du gir tjenester til?
5. Hva gjør din arbeidsplass for å rekruttere mangfoldig? Se kjennetegn på side 15.

U Ord til refleksjon: personalpolitikk, brukermedvirkning, organisering



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Pia sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

- Undervisningsopplegg «Rosa Kompetanse». Se www.ih.no
- Skeiv Ungdoms prosjekt Restart (skole). Se www.skeiv-ungdom.no

Hva handler dette om?

1. Hva er det i Pia sin historie som er relevant for at skolen skal gi henne og andre elever likeverdige tjenester?
2. Hvordan kan ledelsen anerkjenne at skolen er mangfoldig, og synliggjøre at ikke alle elever og foreldre er heterofile, både i skolemiljøet og i undervisningen?

På din arbeidsplass

1. Noen kjennetegn er mer synlige enn andre, hvordan skal man som tjenesteyter fange opp de usynlige sidene ved folk, som for eksempel homofili, religiøsitet eller nedsatt psykisk funksjonsevne?
2. Hvordan tar du høyde for at personer som kommer til deg kan ha ulike familiemønstre og levemåter som er uvante for deg?

U Ord til refleksjon: usynlige kjennetegn, usynliggjøring, ansvar



Finnt ut hvilke satsningsområder som berøres i Siri sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd www.ido.no/likeverdige

- Om virksomheter som har etisk refleksjon blant ansatte
- Om virksomheter som organiserer frustrasjons- og refleksjonsrom for ansatte

• Kommunenes sentralforbund sitt e-læringsverktøy for etisk refleksjon. Se www.ks.no

Hva handler dette om?

1. Hvilke kunnskaper trenger Siri for å håndtere brukere som er sinte?
2. Siri prøvde å forklare familiefaren regelverket. Hva annet kunne hun ha gjort for å roe ham ned og få til en god dialog med ham?
3. Hva kan NAV-kontoret gjøre for å forebygge slike situasjoner?

På din arbeidsplass

1. I hvilke situasjoner opplever du sinne hos personer du gir tjenester til?
 - Hva kjennetegner disse situasjonene?
 - Hvordan reagerer du på sinne, gråt eller frustrasjon hos dem du gir tjenester til?
 - Hvordan kan du skille mellom berettiget og uberettiget sinne mot deg?
2. Hvordan kan du minske folks opplevelser av avmakt i møte med deg?

3. Hvilken makt har du som tjenesteyter?
4. Minoritetsstress kan gi seg utslag i sinne som ikke er rettet mot deg, men som handler om folks livssituasjon. Hvordan kan du fange opp minoritetsstress blant personer du gir tjenester til? Se side 26 om minoritetsstress.
5. Hvilke andre faktorer enn minoritetsstress og sinne kan skape vanskelige situasjoner mellom deg og dem du gir tjenester til?
6. Hvilke muligheter har du for å ta ut frustrasjoner og diskutere dilemmaer i din arbeidshverdag? Kommer dette i konflikt med din taushetsplikt?
7. Hvordan jobber dere for at alle tjenestemottakere skal forstå deres systemer og regler?



Finn ut hvilke nøkkelord som er sentrale i Sergei sin fortelling. Se side 8 for mer informasjon.

Hva handler dette om?

1. Hva sier det om Sergei sin livssituasjon når han opplever 24 kroner som dyrt?
2. Hvilke grunner kan legekontoret ha for å innføre denne løsningen?
3. Hvilke grupper er særlig utsatt for fattigdom og sosial nød i Norge i dag?

U Ord til refleksjon:
vilkår, sosial ulikhet,
organisering

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

• Statistisk sentralbyrå
om levekår i ulike
grupper.
Se www.ssb.no

På din arbeidsplass

1. Beskriv hvordan folk kommer i kontakt med dere, direkte eller indirekte, gjennom
 - åpningstid
 - telefontid
 - timebestilling
 - informasjonsmateriell
 - søknadsskjemaer og lignende
 - nettsider
 - annet

Kan en slik organisering utestenge noen?
I så fall hvem stenges ute og hvorfor?

2. Har dere betalingstjenester som kan føre til at folk utestenges fra tjenesten? I så fall hvem rammes av denne betalingsløsningen?
3. Hva bør du som tjenesteyter være oppmerksom på når de du gir tjenester til er fra ulike sosiale lag, har ulik utdanning, inntekt eller boforhold?



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

Besøksadresse: Mariboës gate 13
Postadresse: Postboks 8048 Dep, 0031 Oslo
Telefon: 23 15 73 00
Faks: 23 15 73 01

Grønt nummer: 800 41 556
Web: www.LDO.no
Epost: post@ldo.no

LDO 2012

ISBN 978-82-92852-59-0

DU OG DIN ARBEIDSPASS MÅ HA ET BLIKK PÅ ALLE SEKS OMRÅDER.....

KOMMUNIKASJON!

LEDERANSVAR!

KUNNSKAP!



INFORMASJON!

TILGANG!

**BRUKER-
INNFLYTELSE!**

Hvorfor likeverdige tjenester?

Som bruker blir jeg tatt på alvor, og får tjenestene jeg trenger på en god måte.

Som ansatt mestrer jeg jobben bedre og får et bedre arbeidsmiljø.

Som leder får jeg fornøyde brukere og ansatte, overholder lovpålagte plikter, styrer mer målrettet og bruker resursene mer effektivt.

