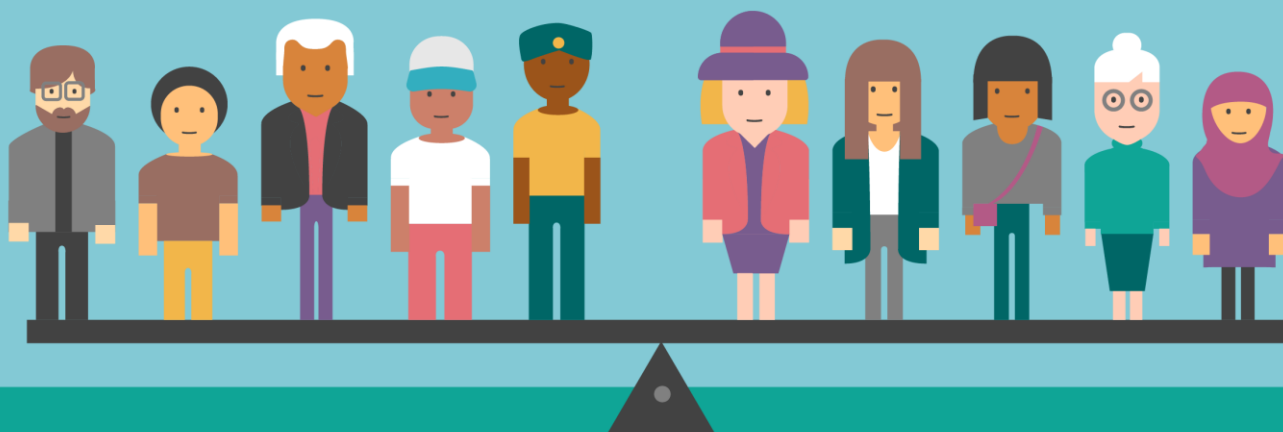


# Handledning för ett inkluderande bemötande

– utifrån webbutbildningen Ett Dalarna och Sverige för alla



## Vad

Verktyg för att du som leder andra ska kunna stötta din arbetsgrupp att förändra sitt bemötande till att bli mer inkluderande utifrån webbutbildningen "Ett Dalarna och Sverige för alla" på [www.jamliktdalarna.se](http://www.jamliktdalarna.se).

## Syfte

Påminna om och hålla innehållet i webbutbildningen levande på arbetsplatsen.

Öka förståelsen av hur just varje individ ska utgå från sig själv som första steg i en förändring.

## När

15 minuter på en ordinarie träff som samlar hela arbetsgruppen, till exempel verksamhetsmöte eller arbetsplatsträff (APT).

## Hur

En kort övning om en av delarna i webbutbildningen. Dina hjälpmedel är en PowerPoint och den här handledningen.

Alla i arbetsgruppen ska ha gått webbutbildningen. Inga andra förberedelser krävs av gruppen.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>Gör så här .....</b>	<b>2</b>
<b>Att göra skillnad .....</b>	<b>4</b>
Labbet: Öppna språket .....	4
Bikupan: Upplevelsen styr .....	4
<b>Vad påverkar dig? .....</b>	<b>5</b>
Labbet: Mer för fler .....	5
Bikupan: Vad är provet? .....	6
<b>Härskartekniker .....</b>	<b>8</b>
Labbet: Att främja andra .....	8
Bikupan: Agera mot härskartekniker .....	8
<b>Lika gillar lika .....</b>	<b>9</b>
Labbet: Tänk tvärtom .....	9
Bikupan: Likvärdigt bemötande .....	9
<b>Tips! .....</b>	<b>11</b>

Hedemora kommun och Länsstyrelsen Dalarna har tagit fram handledningen med EU-medel från asyl, migration och integrationsfonden (AMIF) och Europeiska socialfonden (ESF) – genom projekten ”En väg in” och ”Jämställt hela tiden”. I samarbete med jämlikhetsstiftelsen Make Equal.



HEDEMORA  
KOMMUN



LÄNSSTYRELSEN  
DALARNAS LÄN



EUROPEISKA UNIONEN  
Europeiska socialfonden



EUROPEISKA UNIONEN  
Asyl-, migrations- och  
integrationsfonden



En väg in

En inkluderande mötesplats  
för arbete och företagande

MAKE  
EQUAL

## GÖR SÅHÄR

### Inför

Avsätt 15 minuter på en träff. Om arbetsgruppen är större än tjugo personer kan mer tid behövas.

Det finns två typer av övningar till varje del i webbutbildningen. Välj mellan två metoder: labbet eller bikupan. Metoderna kan med fördel kombineras på en och samma träff. Välj de övningar som du som ledare tror passar bäst, och variera gärna mellan metoderna för de olika träffarna. Det finns totalt åtta olika övningar.



*Labbet* är ett experiment som handlar om att testa på ett inkluderande bemötande med ett förändrat arbetssätt. Genom labbet börjar vi med oss själva och vårt bemötande i relation till varandra. Labbet är ett förhållningssätt som introduceras vid träffens start som appliceras direkt och under hela träffen. Beräknad tidsåtgång för labbet är ändå 15 minuter.

*Bikupan* är en egen punkt på dagordningen och ett samtal utifrån reflektionsfrågor som syftar till att fördjupa innehållet i respektive del i webbutbildningen. Fokus för reflektionen är framåtsyftande och att hitta förändringspotentialen tillsammans i arbetsgruppen.

Som hjälpmedel finns en PowerPoint innehållandes bilder för alla övningar och tillhörande talarmanus som stöd.

### Under

Starta varje träff med att visa introfilmen från webbutbildningen och den första bilden i PowerPointen som påminnelse om webbutbildningens syfte och därefter den del i utbildningen ni nu ska jobba med. Varje övning har en PowerPoint-slide med tillhörande talarmanus som du kan visa under tiden ni gör övningen. Dölj de slides du inte ska ta upp idag.

### Efter

Avsluta träffen med en kort reflektion kring övningen. Du som ledare väljer den reflektionsövning som passar dig och gruppens arbetssätt bäst. Det finns tre olika reflektioner:

1. *Utcheckningsrunda* – Alla får dela med sig av känslan en har i kroppen just nu kopplat till övningen, utan att någon annan kommenterar eller ifrågasätter det som sägs.
2. *Post-it-påminnelse* – Varje person skriver ned en sak de ska göra annorlunda redan imorgon på en post-it och tar med den till sin arbetsplats som påminnelse.
3. *Mailfeedback* – Varje person får i uppgift att maila positiva upplevelser av övningens effekter till dig som ledare tills nästa ordinarie möte i arbetsgruppen. Återkoppla kort under det nästa mötet utifrån den mailfeedback du har fått.

## Utbildningsdel

### ATT GÖRA SKILLNAD

#### Labbet: Öppna språket

*Syfte:* Att uppleva hur språket har potential att skapa inkluderande bemötande.

#### Under

*Talarmanus:* Sättet vi uttrycker oss på spelar roll för hur vi inkluderar andra. Genom att inte förutsätta saker om andra så öppnar du upp för fler möjliga svar. Hur vi ställer frågor har betydelse för vårt bemötande. Till exempel att fråga om någon har partner istället för man eller fru, att säga "alla oavsett kön" istället för "pojkar och flickor", säga "paus" istället för "bensträckare". Enskilda ord är inte avgörande, men bidrar till ett större mönster av att göra skillnad mellan människor.

Idag ska vi testa ett uttryck som syftar till att inkludera. Ofta när vi pratar om andra personer tenderar vi att prata i termer av "vi" och "dem". Idag under mötet ska vi testa att istället prata om "dem av oss" som aktivt bidrar till att inte gruppera människor. Till exempel "hur funkar den lösningen för dem av oss som använder rullstol?" eller "hur kan vi jobba för att inkludera dem av oss som inte talar engelska?" Vi ska nu testa att säga "dem av oss" istället för "dem" under det här mötet.

*Instruktion till dig som ledare:* Du som ledare är förebild både genom att själv följa principen samt påminna andra om principen under mötet.

#### EFTER

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

#### Bikupan: Upplevelsen styr

*Syfte:* Att förstå att upplevelsen av ett bemötande är styrande.

#### Under

*Talarmanus:* Att ha ett inkluderande bemötande är inte alltid självklart och instinktivt eftersom människors erfarenheter ofta ser mycket olika ut. Vi ska bemöta andra såsom de vill bli bemötta, inte som vi själva vill bli bemötta. I en bemötandesituation finns tre perspektiv som ofta inte är samstämmiga: tjänstepersonens upplevelse, invånarens upplevelse samt den faktiska bemötandesituationen.



Bild A Powerpointbild nummer 6 Bikupan: Upplevelsen styr

*Instruktion till dig som ledare:* Syntolka bilden och beskriv att det är tre delvis överlappande cirklar med olika text. I den första står det "Tjänstepersonens upplevelse", i den andra "Invånarens upplevelse" och i den tredje "Den faktiska bemötandesituationen".

*Talarmanus:* Även om vi alltid har goda avsikter och upplever att vi har ett inkluderande bemötande är det invånarens upplevelse som styr vad som utgör ett inkluderande bemötande. Den kunskapen är särskilt viktig i mötet med invånare där vi befinner oss i en maktposition.

### Diskussionsfrågor:

1. Hur arbetar vi idag med att tillvarata invånarnas upplevelser av vårt bemötande i verksamheten?
2. Utifrån invånarnas upplevelser, hur kan vi utveckla vårt bemötande?

*Instruktion till dig som ledare:* Läs upp frågorna. Dela in gruppen i mindre grupper om 3-5 personer och låt dem diskutera frågorna i några minuter för att sedan berätta i helgrupp vad de kom fram till på fråga 2.

### EFTER

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

## Utbildningsdel

### VAD PÅVERKAR DIG?



#### Labbet: Mer för fler

*Syfte:* Att uppleva hur variation kan ha positiv inverkan för ett mer inkluderande bemötande.

#### Inför

Du som ledare väljer en av följande metoder att testa på träffen. Välj en metod som innebär en kontrast mot vardagens arbetssituation och passar gruppens stämning. Du som ledare gör en bedömning i val av metod som blir utmanande och vänder på perspektiven, samtidigt som gruppen fortfarande kan ta den till sig. Du kanske behöver göra anpassningar på metoden för just din arbetsgrupps förutsättningar. Till exempel om arbetsgruppen arbetar stillasittande och inomhus så passar 7 – 8, om gruppen tenderar att ha långa diskussioner passar 5-6 och så vidare.

1. Vända på dagordningen, gör det ni brukar göra sist först.
2. Ha en annan ordförande eller sekreterare än ni brukar ha.
3. Istället för helgruppsdiskussioner prata om alla punkter först i bikupor innan helgrupp.
4. Fördela ansvaret under mötet på gruppen med en tidhållare och en stämningshöjare med ansvar för mikropaus, bra luft, vatten, etc.
5. Reglera taltiden genom att ge varje person ett visst antal talpinnar. Det kan vara pennor, tändstickor, tandpetare. Under mötet får varje person lägga ifrån sig talpinnen när hen har haft ordet och får bara ordet det antal talpinnar som är fördelat.

6. Använd popcornrunda istället för vanlig runda genom att låta en i taget i gruppen tala, men att inte gå i en bestämd turordning utan låta rundan ”hoppa” runt tills alla har fått komma till tals.
7. Ha mötet på en annan plats än vanligt, till exempel i fikarummet eller utomhus.
8. Låt gruppen fritt välja och byta kroppsposition under mötet, såsom att stå upp, sitta i en valfri bekväm ställning eller sitta i skräddarställning etc.

### Under

*Talarmanus:* Kan olika delar i verksamheten bli mer inkluderande genom att variera hur vi gör saker? Vi utgår ofta från normen<sup>1</sup> när vi till exempel utformar en verksamhet eller formulerar oss. Det gör att personer som inte följer normen kan få svårt delta eller känna sig tilltalade. Ofta kan ganska små förändringar i verksamheten vara ett viktigt första steg. Små förändringar kan ge ringar på vattnet och bidra till att ändra tankesätt och attityder. Då kanske verksamheten inte per automatik kör på den vanliga vägen, utan försöker hitta vägar som passar så många som möjligt.

Idag ska vi öva på en liten förändring i form av variation. Variation kan vara en nyckel till att fler ska känna sig inkluderade och trivas. Alla kan inte gilla allt, men om det är samma personer som alltid får sina preferenser tillgodosedda visar det vilka verksamheten utgår ifrån och inte.

Nu ska vi testa hur det känns att vika av från normen och testa nya hjulspår genom att ha mötet på ett annat sätt än vi brukar.

*Instruktion till dig som ledare:* Beskriv och instruera den valda metoden för mötet. Du som ledare är förebild både genom att själv delta samt påminna andra om att delta i förändringen i mötet.

### EFTER

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

<sup>1</sup> Normer är oskrivna och skrivna regler samt föreställningar kring vad som anses vara

normalt och inte. Normer styr hur vi förväntas vara, se ut och leva våra liv.

## Bikupan: Vad är provet?

*Syfte:* Att synliggöra normer på arbetsplatsen.

### Under

*Talarmanus:* På arbetsplatser finns ofta starka normer, oskrivna regler och föreställningar om hur folk förväntas vara, göra, se ut och leva sina liv. För de av oss som passar in i normen kan arbetsplatsen upplevas som trygg och bekväm, medan det kan vara betydligt tuffare för de av oss som inte passar in i normen. Det är viktigt att vara medveten om hur du själv förhåller dig till normen, till exempel vilka fördelar och privilegier som du bär på.

Den här bilden illustrerar vilka fördelar du har om du passar in i normen.



Bild B PowerPointbild nummer 11 Bikupan: Vad är provet?

*Instruktion till dig som ledare:* Syntolka bilden och berätta att det är en äng med ett träd med fyra olika djur som inte kan klättra i träd, en apa och en gorilla. Gorillan säger: "För att vi ska få det rättvist så ska alla klara samma prov. Börja med att klättra upp i det där trädet."

*Talarmanus:* Det här provet är inte rättvist bara för att det är lika för alla eftersom alla inte har lika möjligheter att klara provet. På bilden är det tydligt att den som har skapat provet och den som provet är utformat för är lika varandra, medan resterande individer har helt andra förutsättningar att lyckas med provet.

## Diskussionsfrågor:

1. Vad kan vara "provet" hos er? Hitta ett exempel på vad som skulle kunna vara motsvarande på just er arbetsplats.
2. Hur skulle vi kunna utforma det exemplet från verksamheten ("provet") för att inkludera fler och skapa likvärdiga förutsättningar?

*Instruktion till dig som ledare:* Läs upp frågorna. Dela in gruppen i mindre grupper om 3-5 personer och låt dem diskutera frågorna i några minuter för att sedan berätta i helgrupp vad de kom fram till på fråga 2.

## EFTER

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

## Utbildningsdel

### HÄRSKARTEKNIKER



#### Labbet: Att främja andra

*Syfte:* Att öva på främjarteknik som en metod för inkluderande bemötande.

#### Under

*Talarmanus:* Motsatsen till härskarteknik är främjarteknik. Främjarteknik är ett exempel på en metod som bidrar till ett mer inkluderande bemötande.

Främjarteknik kan handla om att lägga till, utveckla, vända på perspektiven och bekräfta istället för att säga nej till en annan persons förslag eller idé. Vi ska öva på att främja andra under den här träffen idag med tre principer:

1. Lyft tydligt den som kom på grundidén genom att säga: "Som du sa innan".
2. "Ja, och..." - bejaka andras input och addera ditt perspektiv istället för att ersätta andras perspektiv med ditt.
3. När du stämmer in i någon annans resonemang, tydliggör att det är det du gör genom att inleda med "jag håller med dig".

*Instruktion till dig som ledare:* Läs upp principerna. Du som ledare är förebild både genom att själv följa principerna samt påminna andra om principerna under övningen.

#### EFTER

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

#### Bikupan: Agera mot härskartekniker

*Syfte:* Att bli medveten och öva på att motverka härskartekniker.

#### Under

*Talarmanus:* Vi ska reflektera kring vad vi gör när härskartekniker händer. Du behöver inte vara expert på att identifiera de olika härskarteknikerna, utan poängen är istället att tillsammans hjälpas åt att inte låta härskartekniker användas okommenterat. Ifall vi märker att härskartekniker används behöver vi säga ifrån. Det här är ett exempel på härskartekniken osynliggörande.

*"Paul går med tunga steg ifrån arbetslagsmötet med hela arbetsgruppen. Återigen hade han känt sig som luft i rummet. Flera av kollegorna pratade över huvudet på honom utan att hans chef reagerade. När Paul fick ordet ser han hur många kollar på mobilen i smyg, något som inte sker när andra får ordet."*

*Talarmanus:* Nu ska vi identifiera möjliga strategier för härskartekniken osynliggörande, som är en vanligt förekommande härskarteknik på många arbetsplatser. Samma strategier går att använda så fort vi märker att härskartekniker används.

#### Diskussionsfrågor:

1. Vad tycker du att Pauls kollegor och chef borde gjort?
2. Vad borde vi göra på den här arbetsplatsen om vi ser andra drabbas likt Paul blev drabbad?

*Instruktion till dig som ledare:* Läs upp frågorna. Dela in gruppen i mindre grupper om 3-5 personer och låt dem diskutera frågorna i några minuter för att sedan berätta i helgrupp vad de kom fram till på fråga 2.



## Utbildningsdel

### LIKA GILLAR LIKA



#### Labbet: Tänk tvärtom

*Syfte:* Att hitta nya lösningar utanför normen.

#### Inför

Labbet kräver att ett dilemma eller problem som finns på dagordningen som arbetsgruppen ska diskutera. Det är en övning för att komma på nya lösningar, en så kallad brainstormövning. Gruppen övar på att tänka annorlunda och nytt.

#### Under

*Talarmanus:* Att ta sig bort från gamla hjulspår är ett sätt att inte fastna i gamla föreställningar och fördomar. Den här övningen handlar om att öva på att hitta nya vägar framåt genom att komma på riktigt dåliga idéer för att vända dem till något bra!

Exempel: Istället för att bli väckt ordentligt på morgonen ska du se till att du inte vaknar alls. Hur då? Eller istället för att öppna upp verksamheten för fler, så ska vi smalna av målgruppen. Vad kan det innebära?

#### Instruktion till dig som ledare:

1. Beskriv dilemmat och problemet som ni behöver jobba med från verksamheten.
2. Dela in gruppen i mindre grupper om 3-5 personer.
3. Läs upp frågorna. Låt gruppen diskutera i tre minuter utifrån första frågan: Hur kan vi göra så att situationen blir ännu värre eller sämre?
4. Instruera gruppen att nu tänka tvärtom utifrån frågan: Vilka möjliga nya lösningar ser ni nu på problemet?
5. Låt grupperna berätta i helgrupp vad de kom fram till på den andra frågan.

#### EFTER

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

#### Bikupan: Likvärdigt bemötande

*Syfte:* Att reflektera över vårt bemötande kopplat till likvärdighet.

#### Under

*Talarmanus:* Inom en kommun finns invånare av olika åldrar, kön och könsidentiteter som har olika funktionalitet, etnisk tillhörighet, trosuppfattning och sexuell läggning. En del perspektiv syns utanpå, andra inte. För att ha ett inkluderande bemötande oavsett vilken bakgrund den du möter har, är ett möjligt förhållningssätt att arbeta likvärdigt. Till skillnad från likabehandling som handlar om att ge alla samma bemötande handlar ett likvärdigt bemötande om att anpassa ett bemötande utifrån specifika förutsättningar och möjligheter. Den här bilden illustrerar detta.

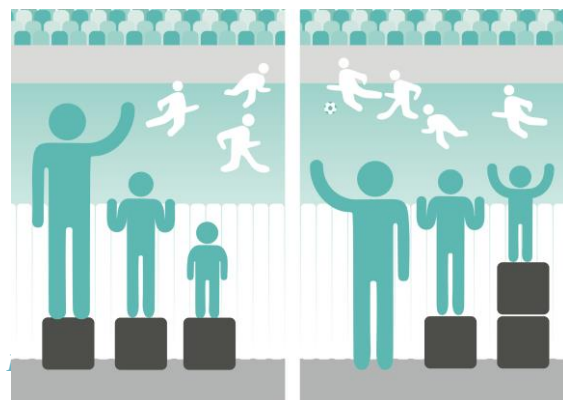


Bild D PowerPointbild nummer 19 Bikupan: Likvärdigt bemötande

*Instruktion till dig som ledare:* Syntolka bilden och berätta att det är två bilder. På den ena har tre personer fått lika höga lådor att stå på för att kunna se en match, men är olika långa. Den kortaste personen ser därför inte matchen. På den andra bilden har den kortaste personen fått två lådor och kan se matchen. Den längsta personen som inte behövde en låda för att se matchen har inte fått någon låda.

*Talarmanus:* Ni ska få reflektera kring hur vi finns till för dem vi är till för genom att prata om just likvärdigt bemötande.

**Diskussionsfråga:**

1. Hur kan vi utveckla vårt bemötande till att vara mer likvärdigt?

*Instruktion till dig som ledare:* Läs upp frågan. Dela in gruppen i mindre grupper om 3-5 personer och låt dem diskutera frågorna i några minuter för att sedan berätta i helgrupp vad de kom fram till på frågan.

**EFTER**

Avsluta varje träff med den reflektionsövning du tycker passar bäst.

## TIPS!

Upplägget bygger på att alla deltar aktivt. Med underlaget till hjälp så handlar ledningen av workshopen mycket om att skapa energi i rummet och hantera det som händer. Det brukar sägas att en bra processledare lyssnar noga, ser till att alla deltar, plockar upp rätt trådar som kommer fram eller som bara nästan kommer fram i ljuset, lyfter upp synpunkter och styr mot ett resultat. För det måste man vara 100 % närvarande i sinnet.



### Här är några tips:

1. Är individer väldigt tysta eller oengagerade så ställ frågor. Du kan rikta dem till gruppen, men också rikta dem till en specifik person för att på ett positivt sätt involvera hen i diskussionen. Lyssna också noga på svaret och bekräfta personens inlägg, ställ t ex en följdfråga för att belöna att hen deltar.
2. Är någon alltför pratsam på andras bekostnad så kan du fördela så att du frågar någon annan vad den tycker. Eller att du t ex avbryter lite fint genom att föra över bollen till någon annan ”håller du med om det Stina? Vad tycker du? Vad har du gjort?”
3. Att ge instruktioner för en övning kan vara svårt för man måste vara tydlig så att alla uppfattar samma sak. Vi har därför skrivit väldigt detaljerade instruktioner för de övningarna, det är bra att följa den logiken för just dessa.
4. För att hålla tråden så kan man inrätta en parkeringsplats, till exempel på ett blädderblock. Där kan man parkera diskussioner som är bra och viktiga, men som inte hör hemma just på detta möte. Det är ett snyggt sätt att avbryta en diskussion. Om diskussionerna handlar mycket om vad andra borde göra så låt dessa idéer komma fram men parkera även dem. Fokus ska vara på vad vi kan göra själva. Sätts idéerna åt sidan så blir det väldigt visuellt tydligt om vi fokuserar på oss eller på vad andra borde göra.
5. Var inte rädd för att instruera en begränsning av talartiden från början under en runda eller bromsa om någon överträder tiden – den viktigaste funktionen med rundor är att alla får komma till tals på samma premisser.

Hedemora kommun och Länsstyrelsen Dalarna har tagit fram handledningen med EU-medel från asyl, migration och integrationsfonden (AMIF) och Europeiska socialfonden (ESF) – genom projekten ”En väg in” och ”Jämställt hela tiden”. I samarbete med jämlikhetsstiftelsen Make Equal.