

Likeverdige tjenester i praksis

Oppgaver



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

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.lido.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. Eksempelet 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

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?

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.



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 mestrings».

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

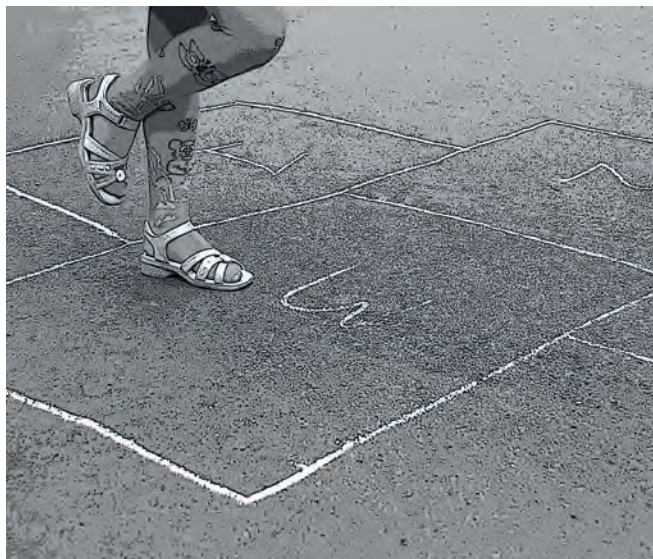
1. Hvordan ivaretar dere rettighetene til personer i sårbare situasjoner?
2. Hvordan jobber dere med folk i sårbare situasjoner? Tenk blant annet på kommunikasjon og tillit.
3. Finnes det personer hos dere som har tilsynelatende mer «rett» til deres tjenester, og som derfor blir favorisert? I så fall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

«Summen av de små ting»

Forskning viser at ansatte i barnehager forskjellsbehandler jenter og gutter. Det handler ikke om bevisste «onde» handlinger hos ansatte, men om summen av de små usynlige tingene de foretar seg.



Observasjoner har vist at de ansatte snakker mer med guttene enn med jentene, og at samtalene med guttene varer lenger. Jentene får oftere enn guttene høre at de er flinke eller lignende positive kommentarer, og guttene får mest oppmerksomhet fra de voksne når både jenter og gutter er tilstede².

Andre observasjoner har vist at guttene får hjelp med påkledning, mens jentene oftere kler på seg selv. De ansatte småprater med jentene om barnas klær og om hvor fine de er, mens guttene sjeldnere får slike kommentarer. Det er også observert at en del gutter må tåle mange slag, spark og dytting i barnehagen, uten at de voksne griper inn. Selv om ulik behandling av gutter og jenter ikke er iøynefallende, har forskjellen mye å si for hvordan barn lærer, tar ansvar for seg selv og andre, utvikler språk og utvikler kjønnsidentitet. Jenter og gutter lærer for eksempel ulike strategier for hvordan få positiv oppmerksomhet av voksne³.

² Kilde: Jo visst nytter det, rapport fra KUN senter for kunnskap og likestilling

³ Kilde: Ole Bredesen Nordfjell, ekspert på kjønn og oppvekst, Reform



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres her.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.lido.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)

I nyhetsbildet

I avisene står det mye om offentlige tjenester på godt og vondt. Her er noen overskrifter.

Reflekter alene eller sammen med andre:

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



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Else sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd www.ido.no/likeverdige

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

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

Hva handler dette om?

1. Kan manglende håndhising 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, funksjonsevne, 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 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 kroppsstell og -pleie.

«Jeg har ikke tid til å gjøre jobben min»

Britt er lærer på barneskolen og mener det har skjedd en negativ utvikling i skolen når det gjelder tidsbruk.

«Jeg har jobbet som lærer i mange år. Fra jeg begynte til nå har vi blitt pålagt stadig nye oppgaver. Som kontaktlærer har jeg ansvar for egen undervisning, tilpasset opplæring, samarbeid med faglærere, tiltak for spesialundervisning, dokumentasjon, rapportering, oppfølging av hver enkelt elevs ferdighetsnivå, kontakt med hjelpeinstanser som barnevernet og kontakt med hjemmet.

I tillegg er jeg som kontaktlærer, den nærmeste voksenkontakten elevene har på skolen. Jeg bruker så mye tid på alt annet enn under-

visning, som tross alt er det jeg er ansatt for å gjøre. Dersom jeg skal imøtekomme alle kravene som stilles, går det utover tiden jeg har til elevene mine. Jeg har konstant dårlig samvittighet, og er alltid på etterskudd.

Jeg har rett og slett ikke nok tid til å gjøre jobben min bra, og jeg er ikke alene om å mene det. Det vet jeg.»



Se tips og råd
www.lido.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?

Dette mener jeg!

Se på påstandene under.

Diskuter sammen med andre om dere er enige eller uenige i påstandene, og hvilke konsekvenser de har for folk som får tjenester.



- Folk som kan sine rettigheter er irriterende.
- Det er bedre med sinte folk enn de som er ydmyke, folk som bare «takker og bukker».
- Jeg må oppføre meg annerledes når jeg gir tjenester til kvinner med hijab.
- Det er vanskelig å snakke med folk som har psykiske lidelser.
- For å få tillit hos ungdommer bør man snakke og kle seg ungdommelig.





- 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

«Kan ikke du tolke?»

Foto: Jørgen Schyberg



Ikke flinke nok: NAV-ansatte bruker ikke tolk når det er nødvendig. Foto: <http://www.flickr.com/photos/mrjorgen/3128159474/> - Creative Commons
Foto: Jørgen Schyberg

Innørens

NAV-ansatte dropper tolk

Over halvparten velger å behandle saken uten hjelp av tolk, selv om det er stor risiko for at behandler og bruker ikke forstår hverandre, viser en ny rapport.

Foto: Illustrasjon: NTB/SCANPIX



Når barn brukes som tolk, gjør de en jobb som ikke er deres ansvar. Påstanden berøres i utvalgte saker. (Hjemtatt).
FOTO: ILLUSTRASJON: NTB/SCANPIX

Barn må fortsatt tolke for mor og far

Mindreårige brukes som tolker av fastleger, lærere, Nav og i saker der barn er pårørende til straffedømte. I fjor vedtok Ap et tolkeforbud, men ingenting er gjort.

Foto: Pjera Balto/NRK

Ber om samisk tolketjeneste på sykehus

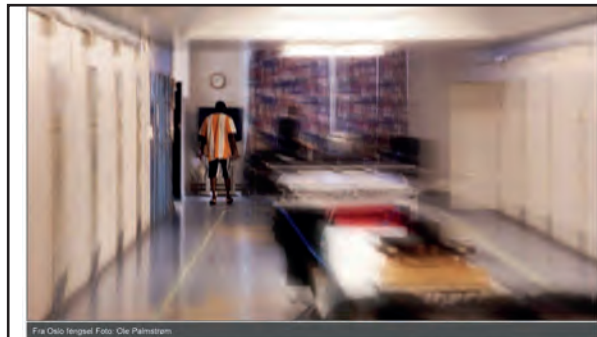


Hunge eldre samer har problemer med å forstå en norskstakende lege og har behov for en samisk tolk. Men det er det ikke alltid lett å få tak i ved sykehusene.

Foto: Pjera Balto/NRK

– Det bør etableres en egen offentlig samisk tolketjeneste på sykehus og helseinstitusjoner, mener lederen av Norsk tolkeforening.

Foto: Ole Palmstøm



Fra Oslo fengsel Foto: Ole Palmstøm

Enorme forskjeller på tolkebruk i fengslene

I fjor brukte Skien fengsel 180 000 kroner på eksterne tolketjenester, mens Ullersmo brukte 900 kroner.



Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i medieklippene.

Se side 8 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 likeverdig 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

«Det er fint med menn, men...»



Aina og Jan har en datter på ett år som nylig har begynt i barnehage. Hennes hovedkontakt viste seg å være en mann, noe foreldrene er svært misfornøyd med.

«Vi hadde hørt at det var en bra barnehage, men da Mina startet ble vi bekymret. Vi var absolutt ikke trygge på at det de gjorde var riktig for vår jente. Hun ble plassert i en gruppe med en mannlig assistent som hovedkontakt.

Det er greit at Frank jobber i barnehagen, men å sette ham som kontaktperson for en jente er å gå altfor langt. Det betyr at Frank er den som passer mest på henne, og som også skifter bleier på henne. Det sier seg selv at dette ikke er bra.

Vi har bedt om å få en av de andre assistentene på avdelingen, de er alle damer. Så kan heller en av guttene få komme i gruppen til Frank. Det er bra for guttene at det er voksne menn rundt dem. Men styreren hører ikke på vår bekymring, og nå vurderer vi å bytte barnehage.»



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

«Jeg kjenner meg ikke igjen»

Pia går på ungdomsskolen. Hun er frustrert over hvordan lærerne snakker om homofile og lesbiske.

«Jeg lever med to mødre og er lei av at skolen aldri kan snakke om min familie som normal. De snakker bare om familie som mor, far og barn.»

Før var det fælt å ha skilte foreldre, men nå er det helt ok. Når blir det greit å ha to pappaer? Tenk på elevene som er homofile eller lesbiske. Hvordan er det for dem å aldri bli oppfattet som normale? Jeg lurer på om folk bare ikke skjønner dette eller om de er helt homofobe?!»





Finn ut hvilke satsningsområder som berøres i Pia sin fortelling.

Se side 8 for mer informasjon.

Se tips og råd
www.lido.no/likeverdige

- Undervisningsopplegg «Rosa Kompetanse». Se www.llh.no
- Skeiv Ungdoms prosjekt Restart (skole). Se www.skeivungdom.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



Finn 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 kunnskap 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?
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?

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?
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.

Se tips og råd
www.ido.no/likeverdige

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

Hva handler dette om?

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

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?

U Ord til refleksjon:
 vilkår, sosial ulikhet,
 organisering



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

Takk til alle som har bidratt til dette heftet med forslag, kommentarer og eksempler. En særlig takk til alle dere tjenesteytere som har bidratt, og til British Council, Helse-, sosial- og eldreombudet i Oslo, Helsestasjon for lesbisk, homofil og bifil ungdom, Helsestasjonen i bydel Alna Oslo, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, Jordmorforeningen, KUN Senter for kunnskap og likestilling, Likestillingscenteret på Hamar, Reform ressurscenter for menn.

Utgitt av Likestillings- og diskrimineringsombudet med støtte fra EUs program for sysselsetting og sosial solidaritet (2007-2013), i regi av Generaldirektoratet for sysselsetting, sosialpolitikk og likestilling. Programmet gir økonomisk støtte til implementering av EUs målsettinger i forhold til arbeids- og samfunnsliv, i tråd med EUs sosiale agenda, og bidrar dermed til oppnåelse av Lisboastrategiens målsettinger på disse felt. Innholdet gjenspeiler ikke nødvendigvis EU-kommisjonens standpunkt eller meninger.



Illustrasjoner og grafiske elementer:
Jill Moursund (<http://illustratorene.no/moursund/>), Maria Astrup, Maria Riber, Christopher Gambert, Lucien Chen og colorbox.com

Design: Cox Oslo
Trykk: Merkur-Trykk

