

CHECKLISTA: RÄTTIGHETSBASERAT BEMÖTANDE I ROLLEN SOM TJÄNSTPERSON

1. RÄTT TILL ICKE-DISKRIMINERING OCH JÄMLIKHET

Använd grupptillhörigheterna till höger för att reflektera över nedanstående frågor. Tänk på att alla människor har flera tillhörigheter.

- När du hälsar på andra, hur påverkas du av deras grupptillhörighet?
- Tänker du på att vända dig främst till den ärendet berör ifall det är flera människor närvarande?
- Hur påverkas dina förväntningar och bemötande av andras grupptillhörighet?
- Hur säkerställer du att alla personer, oberoende grupptillhörighet, får samma talutrymme?
- Hur säkerställer du att alla personers åsikter och perspektiv, oberoende grupptillhörighet, väger lika tungt?
- Skiljer sig ditt tålamod eller din seriositet beroende på människors grupptillhörigheter?
- Hur säkerställer du att alla personer, oberoende grupptillhörighet, får likvärdig¹:
 - service?
 - tid?
 - engagemang?
 - information?

- Kön
- Könsoverskridande identitet eller uttryck
- Etnisk tillhörighet
- Religion eller annan trosuppfattning
- Funktionsnedsättning
- Sexuell läggning
- Ålder
- Socioekonomisk status
- Kunskaper i svenska språket
- Kommuntillhörighet
- Landsbygd/stad
- Annan: _____

2. RÄTT TILL DELTAGANDE

- Förklara den fråga som föranleder mötet på ett sätt som alla förstår.
- Uppmuntra deltagarna att fråga om det är något de undrar över eller inte förstår.
- Ställ öppna frågor och visa intresse för vad som sägs.
- Skapa utrymme för deltagarna att berätta om vad de tycker att problemet är och vad som behöver förändras. Var inlyssnande och uppmuntrande.
- Undvik stereotypa rollfördelningar vid kommunikation.

3. RÄTT TILL INFORMATION

- Prata klarspråk, var tydlig och använd begrepp som inte är för byråkratiska, vaga eller svåra för deltagarna att relatera till.
- Anpassa ditt språk efter mottagarna och försäkra dig om att de har förstått.

4. RÄTT TILL TRANSPARENS OCH ANSVARSUTKRÄVANDE

- Informera de du möter om:
 - prioriteringar/bedömningar av ansökan/processen.
 - vem som är ansvariga för processen.
 - vart de kan vända sig med om de inte är nöjda med bemötandet de har fått från oss, alternativt om hur prioriteringar/bedömningar av ansökan/processen gått till.

¹ Likvärdig service innebär inte likadan service för alla utan att den anpassas efter människors förutsättningar.