

Krock eller möte?

Om professionellt bemötande och heteronormen

Handledning för dig som vill arbeta med boken i studiegrupp

Många yrkeskårer och branscher har etiska riktlinjer som slår fast att alla människor ska bemötas likvärdigt. Trots etik och välvilja händer det att människor blir kränkta eller diskriminerade i mötet med en yrkesutövare.

”Krock eller möte?” handlar om hur bemötande ofta styrs av normer kring kön och sexuell läggning. En sådan norm är heteronormen – föreställningen att alla är heterosexuella – som genomsyrar samhället. Syftet med boken är att bidra med kunskap, tips och idéer som inspirerar till ett öppnare arbetsklimat och ett respektfullt professionellt bemötande av vårdtagare, klienter och kunder.

Vi tror att alla som arbetar med människor vill göra ett bra jobb – och bli ännu bättre. Den här boken är till just för er.

Den här handledningen innehåller några förslag på tema och frågor att diskutera utifrån. Lycka till med utbildningen!

Projektledarna i Fritt Fram

Förslag på genomförande

Ett utbildningstillfälle kan läggas upp på flera olika sätt, beroende på hur mycket tid som finns till förfogande och vilka förkunskaper gruppen har. För att du ska få ut mesta möjliga av Krock eller möte, bör den användas i ett sammanhang bestående av flera olika utbildningsdelar. Givetvis kan du själv bestämma hur du vill lägga upp utbildningen beroende på tid, utrymme och andra omständigheter. Tre grundläggande delar bör dock alltid tas upp, innan man går vidare: a) Inledning med reflektion kring egna värderingar och hbt, b) Genomgång av grundläggande begrepp, c) Synliggörande av heteronormen.

Inledning med reflektion kring egna värderingar och HBT

Utgångspunkt: Att möta sig själv och andra, sid. 30, Man + kvinna, sid. 26-29, Ex. läkarstuderande, sid. 38

Kurstillfället bör inledas med reflektion kring varför ämnesområdet sexuell läggning är en fråga som har med betydelse att göra, och på vilket sätt. Ett sätt att starta sådana reflektioner kan vara att genomföra några olika värderingsövningar. Syftet med dessa övningar är inte att lufta åsikter för och emot homosexualitet, utan att erbjuda deltagarna möjlighet att reflektera över hur normer och värderingar påverkar våra villkor i samhället, på ett sätt som man kanske aldrig förut funderat över. Läs mer om värderingsövningar på sidan 9 i handledningen.

- Har du sett, hört eller läst något i medierna som handlar om sexuell läggning? Är det skillnad på hur heterosexualitet, bisexualitet och homosexualitet framställs?
- Det respektfulla bemötandet förutsätter en lyhördhet bortom invanda föreställningar, säger Anna Westerståhl, distriktsläkare (sid. 31). Hur ser dessa föreställningar ut? Har dina föreställningar förändrats under de senaste åren?

Genomgång av grundläggande begrepp

Utgångspunkt: Olika läggning – lika behandling, sid. 6, Vad säger lagen, sid. 12,

För att deltagarna ska kunna tillgodogöra sig utbildningen och ha möjlighet att delta i diskussionerna, måste några grundläggande begrepp förklaras. Börja med begreppet ”sexuell läggning”, som ju är en viktig utgångspunkt i utbildningen. Andra begrepp att förklara är hbt-begreppet och ordet transperson, samt begreppet ”komma ut” och vad det innebär att ”vara öppen”.

Enligt svensk lagstiftning finns det tre sexuella läggningar: heterosexualitet, bisexualitet och homosexualitet. Det är viktigt att poängtera skillnaden mellan sexuell läggning och sexuellt beteende (såsom pedofili, sado-masochism och olika fetischer) som man kan ägna sig åt oavsett sin sexuella läggning. Det är också viktigt att förklara att begreppet transpersoner (såsom transsexuella och transvestiter) har att göra med könsidentitet/könsuttryck och inte sexuell läggning.

Hbt är ett samlingsbegrepp för homosexuella, bisexuella och transpersoner. Det gemensamma är inte den sexuella läggningen, utan att personer inom hbt-gruppen bryter mot den heterosexuella normen, heteronormen.

Att ”komma ut”, berätta att man inte är heterosexuell sker inte bara en gång, utan är en livslång process. En person kommer ut vid varje nytt tillfälle då omgivningen inte känner till personens sexuella läggning.

Öppenhet handlar inte om rätten att vara annorlunda, utan rätten att vara sig själv. Att ha samma tillgång till det offentliga rummet i samhället, det gemensamma livet på jobbet, utrymmet i vänskrets och familjesammanhang, men också i samhällets olika brukarsituationer. Att inte på grund av den sexuella läggning man har behöva oroa sig eller reflektera över det bemötande man ska få.

Sexuell läggning kan förklaras genom en övning med hjälp av white board och färgpennor. Fråga deltagarna: ”Vilka sexuella läggningar finns det?”

Skriv upp allt som deltagarna tar upp, men strukturera gärna under tiden

Mål för strukturen på tavlan:

Sexuell läggning ?

Sexuell läggning

Homo Bi Hetero

Könsidentitet

Trans...

Sexuella beteenden

Dendrofil
Nekrofil

Pedofil Gummistövlar Fetischer

När du är nöjd med antal förslag som deltagarna har kommit med reder du därefter ut begreppen och går igenom

- Vad är sexuell läggning : Förmågan att förälska sig, attraheras av en person
 - av samma kön = homosexualitet
 - av motsatt kön = heterosexualitet
 - av båda könen = bisexualitet
- Vad är inte sexuell läggning: pedofili, nekrofil, mm
- Skillnad sexuell läggning/könsidentitet
- Skillnad identitet/handling: på peka att en del handlingar också är kriminella

Asexualitet: att leva fysiskt fullständigt utan att känna sexuell attraktion till någon annan människa. Är inte en sexuell läggning enligt lagstiftningen.

Samlevnadsformer kan ibland dyka upp. Dvs uttryck som monogami, bigami eller polygami. Skapa en egen rad för ”samlevnadsformer” skilt från läggning, könsidentitet och beteenden.

- Läs Stolta ord som förpliktar, sid. 9
Finns något liknande i din organisation? Är det så här i praktiken? Hur kommer etiska riktlinjer ner från bokhyllan och ut i fikarummet?
- Betyder likabehandling att man kan behandla alla kunder, vårdtagare, brukare på samma sätt? Lika behandling förutsätter kunskap om lagstiftningen, men också insikten om att människor är olika, säger författarna, sid .8. På vilket vis och när spelar det roll?
- Hur påverkas likabehandlingen av våra kunder/vårdtagare om vi förutsätter att alla lever ett heterosexuellt liv?

Synliggörande av heteronormen

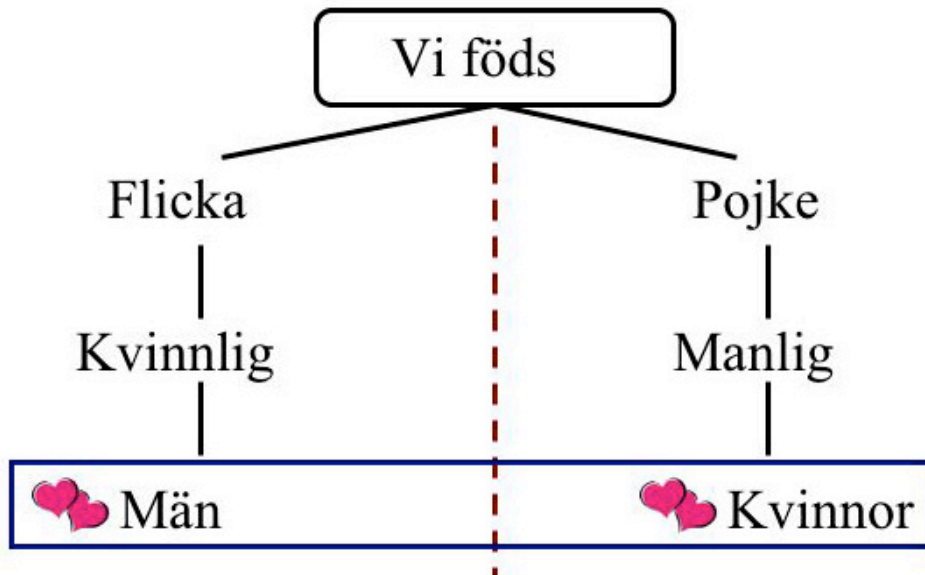
Utgångspunkt: Kryssruta saknas, sid.11, Den osynliga normens makt sid. 16, Familjebiljett, sid. 24, Äntligen i hamn, sid. 46

För att förstå varför inte alla alltid känner sig inkluderade, bekräftade eller respekterade, behöver den s.k. ”heteronormen” synliggöras. Heteronormen kan kort beskrivas som den norm som säger oss att heterosexualitet är det normala, givna och förväntade. Därmed blir annan sexuell läggning betraktad som onormal och konstig. Heteronormen säger oss också hur ”riktiga” flickor/kvinnor och ”riktiga” pojkar/män förväntas uttrycka sig och agera – och att de förväntas komplettera varandra, som ”riktiga” par.

En bra utgångspunkt för vidare diskussion är därför att presentera heteronormen och diskutera vad heteronormativitet kan få för konsekvenser för dem som på olika sätt står utanför den.

Att rita upp följande modell och förklara den är ett sätt att presentera heteronormen:

Heteronormen



Rita strukturen relativt snabbt, gå tillbaka och resonera på ett sätt som gör att folk får en känsla för HELA systemet, annars blir det lätt en fråga om barnuppfostran och ganska snabbt fränsäger man sig ansvaret och lämnar över det till skolpersonalen.

Syftet är att problematisera normen. Normen blir tydlig först när någon överträder den, passerar den osynliga gränsen mellan hur en ”riktig” man respektive en ”riktig” kvinna ska vara eller förväntas agera. Problemet är att vi har en norm som stänger ute, inte att det finns människor som inte passar in enligt normen.

Det kan vara bra att börja med att tala om normer i allmänhet, innan du ritar upp modellen. Ett exempel på det kan vara inbjudan till en fest där, utan att det är utsagt i inbjudan, en klädkod gäller. Att man är fel klädd, kan förmedlas mycket subtilt. ”Här ska du vara klädd på samma sätt som vi”, sägs aldrig rent ut.

På samma sätt sägs sällan rent ut att du ska vara heterosexuell, inte homo eller bisexuell, utan det förmedlas på annat sätt. Vad är det som gör att vi vet att vi brutit normen/klivit över gränsen – jo, det är andras reaktioner.

Här följer några exempel som kan förklara den uppritade normen. Välj exempel som du känner dig trygg med. Du kan ha andra från din egen erfarenhet.

VI FÖDS

Om man efter att ha ritat upp ringen runt ”vi föds” frågar: ”vad är första frågan när någon fötts?” får man i allmänhet svaret ”vad blev det?”. Om man ber om svaret på den frågan, svarar de flesta personer ”pojke eller flicka”, med den inbördes ordningen. Ytterst få svarar ”flicka eller pojke”. Detta kan man lyfta fram för deltagarna och fråga den om de tror att det spelar roll, att de allra flesta svarar ”pojke” först.

POJKE – FLICKA

Vi tror att vi uppfostrar flickor och pojkar lika.

Redan på BB kläs flickor och pojkar i olika färger, just för att skilja dem åt.

En undersökning i en grupp, visar att när de hör ett spädbarn gråta, förknippar de gråten med känslor av aggressivitet, när de får reda på att barnet som gråter är en pojke, men däremot att samma barn uttrycker behov av tröst om de får informationen att barnet, som gråter är en flicka.

MANLIG – KVINNLIG

Vi har en förväntan på hur pojkar och flickor ska vara, som är olika beroende på kön och hör ihop med det som betecknas som manligt respektive kvinnligt. När ett barn inte uppför sig, enligt den normen, blir normen synlig. En flicka som gillar att klättra i träd, spela fotboll, brottas, benämns pojkflicka. Hon är alltså inte bara en flicka, utan något lite annorlunda, lite pojke med. En pojke, däremot som leker med dockor, gillar att pyssla, tycker om rosa kläder, uppfattas också bryta normen, men nu finns det inget ord som beskriver detta gränsöverskridande. Man kan också visa på att det oftast uppfattas mer negativt när en pojke går över gränsen till det som uppfattas som flickornas område än tvärt om.

MÄN - KVINNOR

De här mönstren fortsätter när vi blir äldre. Även hos vuxna finns förväntningar på hur män respektive kvinnor ska vara, med egenskaper som uppfattas kvinnliga eller manliga. Ibland talas det om att en man ska ta fram sin kvinnliga sida vilket kan handla om att uttrycka empati och omvårdnad. Precis som när en kvinna ska ta fram sin manliga sida och det då handlar om att fatta snabba beslut, vara ledare etc. Så länge var och en är tydlig i sin sociala könsroll kan detta uppfattas positivt, dvs. så länge man uppfattas som en ”riktig” kvinna respektive ”riktig” man är det ok. Om en kvinna däremot, som chef, fattar obekväma beslut, kan hon betecknas som en järnlady, ett uttryck som inte har sin motsvarighet i ett beteende av en man eller som manhaftig. Hon ses som en kvinna med ett manligt beteende mönster. En man, som chef, som har svårt att fatta beslut, som föredrar pastellfärg i stället för svart eller grått i garderoben, kan uppfattas som mjuk, feminin eller fjollig. Att jobba som en karl och att jobba som en kärring är uttryck som kan sägas om såväl kvinnor som män och visar på olika värderingar beroende på kön, där manligt värderas högre än kvinnligt.

Normerna skapar förväntningar. Vi har förväntningar på hur män respektive kvinnor ska vara.

”DET RIKTIGA PARET”

Enligt heteronormen förväntas också män och kvinnor att bilda par. En kvinna förväntas bilda ett par med en man och en man förväntas bilda ett par med en kvinna. När en kvinna bildar ett par med en annan kvinna eller en man med en annan man, bryter de mönstret av det förväntade, de gör det synligt att det här inte är ett vanligt par, inte ett ”riktigt” par, det är ett par som avviker från normen. En man som går hand i hand med en annan man, eller en kvinna

som kysser en annan kvinna, kan ofta upplevas provocerande på ett annat sätt än om ett olikkönat par gör samma handling.

INGEN TJÄNAR PÅ HETERONORMEN

Att förklara heteronormen handlar inte om att pojkar inte ska få leka med bilar och spela fotboll, flickor inte ska få leka med dockor eller gilla rosa, män inte ska få sitta i styrelser eller att kvinnor inte ska få jobba i omvårdnadsyrken. Det handlar om att heteronormen tränger in oss alla i för små fack och många gånger dessutom ställer oss utanför, om vi inte lever som just vår tid och kulturs heteronorm förväntar sig. Förväntningarna på vad som är manligt respektive kvinnligt begränsar många gånger även våra egna val. En flicka som inte förväntas vara bra på matematik, har svårare att själv tro på sin förmåga och utveckla den. Årets tre bästa gymnasieelever i matematik presenterades för ett par år sedan i Aktuellt. Två av dem var tjejer, en av dem bar slöja. Om det varit tre killar i slips hade troligen de inte varit med i Aktuellt. Tjejerna bröt normen för hur vi förväntar att kvinnor är.

En kvinna berättade vid en Fritt Fram-utbildning, om sitt husbygge. Hon hade gjort ritningar, beräknat kostnader och beskrev för bankmannen att hon hade för avsikt att göra en del själv. Bankmannen gick igenom hennes uträkningar och påpekade att han tyckte hon räknat för lågt. Ja, men jag ska göra en del själv, svarade kvinnan. Han räknade ytterligare och kvinnan fick därefter gå hem och kallades senare till ett nytt möte. Bankmannen fortsatte sitt granskande och ifrågasatte på nytt hennes kalkyler. Ja, men jag ska göra en del själv, svarade kvinnan igen. Kan du snickra, frågar nu bankmannen förvånad. I hans bild av en kvinna ingick inte förmågan att snickra, därför hörde han inte ens vad hon sa.

Fler kvinnor än män söker psykiatrisk hjälp, däremot begår många fler män än kvinnor självmord. Om vår samhälleliga uppfattning av vad det är att vara man hade varit annorlunda, skulle det här förhållandet kunna ha sett annorlunda ut. Frågan är vilken roll det spelar att ända sedan BB har en pojkes gråt i första hand förknippats med ilska och inte med behov av tröst.

Ibland kan förklarandet av heteronormen väcka starka känslor. Det är viktigt att påpeka att det är en gemensam norm i samhället. Den enskilde individen kan önska och förhålla sig olika till den. Delvis ser vi den och delvis är vi omedvetna om den, vilket gäller också oss som utbildare. Det är viktigt att inte den enskilde mannen, den enskilda förskolläraren blir ”boven” i dramat. Både kvinnor och män hjälps åt att upprätthålla heteronormen, även om det handlar om värderingar där kvinnor värderas lägre än män.

- Normer är inte statiska. Vilka förväntningar hade man på kvinnor och män när dina föräldrar vara unga? Är det samma som du upplever att du haft under din uppväxt? Hur har heteronormen förändrat sig de senaste 10, 25, 100 åren?
- Kan du ge exempel på när osynliggörande av HBT-personer blir ett problem i ditt arbete?
- Vem lever mest enligt normen? En ensamstående heterosexuell man eller två män som lever i ett parförhållande?
- Varför tror du att två män/två kvinnor som håller varandra i hand kan verka provocerande? Eller en man som klär sig i kvinnokläder?
- Kan du se när heteronormen har begränsat dig?

Öppenhet - allas ansvar

Utgångspunkt: Är ni systrar eller?, sid. 19, Att komma ut, sid. 23, Familjebiljett, tack! sid. 24, Komma ut varje dag, sid. 33

Att kunna vara öppen på jobbet, är gruppens ansvar att möjliggöra, men individens eget val att själv ta ställning till. När det gäller kontakt med patient, klient, brukare är det i än högre grad vårdgivarens ansvar att sänka trösklarna för det valet, framför allt då dessa personer befinner sig i en beroendeställning till oss.

- Vad består frustrationen i, som mannen som ska köpa familjebiljett, sid. 24, beskriver? Kan du förstå den? Ökar eller minskar biljettförsäljaren hans frustration?
- ”Du har rätt att leva som du vill.” Vad är problemet med ett sådant här till synes välmenande uttryck om det sägs till homo- eller bisexuella? Till heterosexuella? Hur bemöter vi det? Hur påverkar det vår omgivnings känsla av jämbördighet? Hur tror ni det påverkar känslan av att kunna vara öppen?
- Tänk dig att orden ”heterosexualitet”, ”homosexualitet” och ”bisexualitet” inte finns i tryck någonstans i samhället. Vilken betydelse tror du det skulle ha för homo- och bisexuellas möjlighet att vara öppna?

Bemötande – aktivt eller passivt agerande?

Utgångspunkt: Familjebiljett, tack! sid. 24, Att möta sig själv och andra, sid. 30, Bot mot homofobin, sid. 36, Direktnummer till vården, sid. 40, Se igenom härskarteknikerna, sid.42, Samkönad i nöd och lust, sid. 48.

”Så här borde det vara jämt” säger Sign. Trött på att behöva förklara, sid. 35, när handläggaren på centrala studiestödsnämnden frågar ”Är din partner man eller kvinna”

Öppenhet handlar inte om att manifesteras, utan att slippa dölja och kunna vara hela sig själv. Att vara öppen i en bemötandesituation är klienten/patienten/köparens val, men det är vårdgivarens/ säljarens ansvar att skapa en trygg och inbjudande atmosfär, att sänka trösklarna som underlättar och möjliggör öppenhet.

- I vilka situationer i ditt jobb kan du underlätta för din patient/brukare att vara öppen med sin sexuella läggning?
- Vilken skillnad gör det om vi bemöter två personer i en kund/klientkontakt som ett par eller två vänner. Spelar den sexuella läggningen någon roll? Hur tror ni ett par upplever att betraktas som vänner om de är heterosexuella respektive homosexuella? Spelar åldern någon roll?
- Det respektfulla bemötandet förutsätter en lyhördhet bortom invanda föreställningar, säger Anna Westerståhl, sid.31. Hur förmedlar vi till vår patient/brukare att vi har denna lyhördhet?

Etiketter – språkbruk – missriktad respekt

Utgångspunkt: Missriktad respekt, sid. 10 , Kärlek utan etikett, sid. 22, Komma ut varje dag, sid. 33.

Vad kan man säga, vilka ord ska vi använda vid bemötande av homo- och bisexuella kunder/klienter/brukare? För att bli betraktad som ”en i mängden, vem som helst”, sid. 33, krävs att vi som vårdgivare/handläggare vågar se varje individ, som den person den är, med sin sexuella läggning. Att vi ser ”mängden” som hetero-, homo- och bisexuella människor .

- Om någon säger ”bög” – hur associerar du? Positivt eller negativt?
- Hur får vi individens självvärdering av ord och uttryck att gälla i mötet och inte heteronormens värdering?
- Vad kan ligga bakom ”respektfullheten” i exemplet, sid. 10. Hur kommer vi till en respektfullhet, där inte den homo/bisexuella patienten, kunden, brukaren osynliggörs?

Ryggsäcken – det osynliga bagaget

Utgångspunkt: Den osynliga normens makt, sid. 16, Kärlek utan etikett, sid. 22

Vi bär alla med oss det bemötande vi genom livet fått av familj, vänner och samhälle. Det präglar vårt förhållningssätt till omvärlden. Många homo- och bisexuella personer bland dagens pensionärer har levt hemligt. Det är knappast troligt att de kommer att ”komma ut” när de som 75- 80-åringar t.ex. kan behöva hemtjänst. Det är inte ovanligt att två äldre kvinnor som bor tillsammans inte har berättat någonting för barn och barnbarn. Man håller hellre masken än att sätta namn på något, som det samhälle man växt upp i betraktat som onormalt. Det kräver stor lyhördhet, för att det som är viktigast i livet, kärleken till den som står närmast, blir bekräftat och bemöts med respekt.

- Hade Alice 72 resonerat likadant om hon varit 50 år yngre?
- Vilken association får du av ordet ”vän”/väninna”?
- Vilken förförståelse behövs för att ge Alice ett respektfullt bemötande?
- Om vi tänker på en homo/bisexuell person, tänker vi i första hand på en man, en kvinna, tonåring, medelålders, någon i sina bästa år, nypensionerad, 29-åring, en krutgumma, en hundraårsjubilar?

Konkreta exempel – hur kan vi göra hos oss?

Utgångspunkt: Direktnummer till vården, sid. 40, Bot mot homofobin, sid. 36, sid.29

- Har din arbetsplats riktlinjer för hur man ska bemöta kunder, vårdtagare, klienter?
- Finns det tid avsatt för reflektion och diskussion om bemötande på din arbetsplats

Värderingsövningar och diskussioner

Varva gärna föreläsningssnitt med värderingsövningar och diskussioner. Värderingsövningar är bra för att få igång ett samtal och för att få alla på arbetsplatsen att lufta sina egna och andras värderingar i ett öppet sammanhang.

Gör så här:

Se till att ha lite yta att tillgå, plocka undan stolar i fikarummet och skapa plats. Dela upp rummet i ett ja-område, ett nej-område och ett kanske-område. Alla tar ställning till påståendet genom att gå till den delen av rummet, som motsvarar hur man själv tycker. Uppmana sedan deltagarna att prata med dem som ställt sig på samma plats. Följ upp med att fråga de olika grupperna varför man står där man står. Låt alla uttrycka sig fritt under denna övning. Kom inte med kunskapsinput här, men spara tankar och påstående till senare i utbildningen.

Förslag på påståenden

- På jobbet är den sexuella läggningen helt ointressant.
- Heterosexuella berättar om sin sexuella läggning på jobbet.
- Det syns utanpå vem som är homosexuell.
- Homosexuella får för stor plats i media.
- På min arbetsplats kan homo- och bisexuella vara helt öppna med sin sexuella läggning utan att riskera negativa reaktioner.
- Alla homo- och bisexuella borde var helt öppna med sin sexuella läggning.
- Om homo- och bisexuella är öppna med sin läggning har bara betydelse för dem själva.
- Det är hos den homosexuelle själv som problemet med öppenhet oftast ligger.
- Sexuell läggning är en viktig fråga för facket/arbetsplatsen/ledningsgruppen.

Om gruppen är för liten eller för stor för att göra värderingsövningar med eller tiden är för kort, kan man använda påståendena till samtal i bikupor. Be då deltagarna att prata med den eller de som sitter närmast. Följ upp antingen genom handuppräknning eller med några enskildas kommentarer.

Kontaktvägar

I en utbildningssituation är det alltid möjligt, till och med sannolikt, att det finns någon som har ett personligt intresse av att få veta mer om ämnesområdet sexuell läggning. Det kan vara någon som själv är homo- eller bisexuell, eller som har en god vän eller släkting som är det. Därför är det bra om du avslutar kurstillfället med att skriva upp telefonnummer eller besöksadress till den lokala RFSL-avdelningen eller kanske till organisationer och grupper som har en direkt anknytning till det aktuella yrket (Gaypoliserna, HoF, EKHO, Homosexuella Socionomer etc.). Ta reda på vilka organisationer som kan vara intressanta på din arbetsplats. Du hittar några via RFSL:s hemsida www.rfsl.se.