



Jämställt bemötande



Göteborgs Stad
Miljö

Miljöförvaltningen

Box 7012, 402 31 Göteborg • Tel vx: 031-365 00 00
Epost: miljoforvaltningen@miljo.goteborg.se • www.goteborg.se

VI SKALL STRÄVA EFTER STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR!

För att bli trovärdiga i vår roll som tillsynsmyndighet måste vi visa att vi ställer krav på oss själva. Genom att skaffa oss egen erfarenhet av miljöledning blir vi en bättre samarbetspartner till företag, organisationer och enskilda i deras miljöarbete.

Miljöpolicy

Miljöförvaltningen arbetar på uppdrag av miljö- och klimatenämnden för att nå visionen om den långsiktigt hållbara utvecklingen av staden. För att vi ska bli framgångsrika är det viktigt att vi i alla situationer uppfattas som goda förebilder.

Vår egen påverkan

Vi ska när vi utför vårt arbete vara medvetna om vår egen miljöpåverkan.

Denna påverkan uppkommer som följd av innehållet i de tjänster vi producerar och hur vi till exempel utnyttjar våra lokaler, reser i tjänsten och gör våra inköp.

Ständiga förbättringar

Vi ska arbeta för att åstadkomma ständiga förbättringar när det gäller vårt miljöarbete.

Detta innefattar både direkt som indirekt påverkan.

Bli ledande

Vi ska med vår egen miljöanpassning ligga över de krav vi som tillsynsmyndighet ställer på andra.

Detta innebär att vi med god marginal följer de lagar och andra bestämmelser som gäller för vår verksamhet samt att vi med detta åtar oss att bedriva ett förebyggande miljöarbete.

Samarbete med andra

Vi ska ständigt arbeta med att utveckla miljöarbetet genom samarbete och utbyte med andra aktörer.

Vi själva som resurs

Vi ska nå goda resultat i miljöarbetet genom kunnig och engagerad personal som ansvarsfullt och med helhetsperspektiv tar aktiv del i arbetet. Förvaltningen satsar kontinuerligt på utbildning och information för att alla anställda ska kunna ta ansvar i enlighet med budget och interna miljömål.

Innehåll

Innehåll.....	1
Sammanfattning.....	2
Bakgrund.....	3
Resultat.....	5
Genomförande	7
<i>Hållbarhet.....</i>	<i>7</i>
<i>Utbildning och kommunikation</i>	<i>7</i>
<i>Utvärdering och lärdomar.....</i>	<i>8</i>
Bilagor	10

Sammanfattning

Göteborgs Stad arbetar med ett ökat kundfokus där bemötandet är en viktig aspekt. Det finns även lagstiftning som säger att man inte ska diskrimineras utifrån bland annat kön. Miljöförvaltningen är en tillsynsmyndighet där en stor del av verksamheten innebär kontakt med andra människor, antingen genom ett möte eller via skrivelser. Vi ser att bemötandet är viktigt i vår verksamhet för att nå resultat, de som har kontakt med oss ska förstå vad vi säger och skriver.

Förvaltningens chefer och medarbetare har under flera år gått utbildningar både i jämställdhet och kring bemötande och kommunikation. Utbildningarnas syfte har varit att ge ökade kunskaper om människors beteende samt verktyg att hantera olika situationer som uppstår i mötet med andra människor.

För att se om utbildningsinsatserna har gett någon effekt har en studie gjorts med fokus på tre områden:

1. rekryteringsprocessen
2. bemötande i samband med inspektion
3. utformning av beslut och andra skrivelser

Syftet har varit att se om vår verksamhet är jämställd eller inte och om det finns strukturella orsaker till att den inte är det, om så är fallet. Målet är att förvaltningens kommunikation och arbetssätt inte är diskriminerande.

Studien av rekryteringsprocessen har utförts av egen personal. Den har genomförts framför allt genom intervjuer med dem som deltagit från förvaltningen i rekryteringsprocessen (från annonsutformning till erbjudande om tjänst). Studien av bemötande i samband med inspektioner och utformningen av skrivelser har utförts av Förvaltningshögskolan. Bemötandestudien har genomförts genom deltagande observationer och diskussion i form av fokusgrupper. Skrivelserna studerades genom att särskilt könskodade uttryck söktes i dem.

Studierna visar inte några brister i vårt direkta agerande, varken i rekryteringen, i mötena eller i våra skrivelser. I den mån ojämställdhet har observerats handlar det om verksamhetsutövarnas bemötande av inspektörerna snarare än inspektörernas bemötande. Tre typer av situationer har speciellt identifierats, vilka dock inte är vanliga:

- där verksamhetsutövarna blir aggressiva/hotfulla i sitt bemötande,
- där härskartekniker används (t ex förlöjligande) och
- situationer där jargongen är sådan att inspektören stereotypiseras.

Det finns flera frågor som är viktiga att arbeta vidare med. Framför allt gäller det hur ojämställt bemötande ska bemötas.

Bakgrund

Göteborgs Stad arbetar sedan flera år med ett ökat kundfokus där bemötandet är en viktig aspekt. Det finns även lagstiftning som säger att man inte ska diskrimineras utifrån bland annat kön. Miljöförvaltningen är en tillsynsmyndighet där en stor del av verksamheten innebär kontakt med andra människor, antingen genom ett möte eller via skrivelser. Vi ser att bemötandet är viktigt i vår verksamhet för att nå resultat, de som har kontakt med oss ska förstå vad vi säger och skriver.

Miljöförvaltningen har sedan många år en mångfalds- och jämställdhetsplan som bland annat innehåller mål inom olika områden i verksamheten samt åtgärder om ökad kompetens i genusfrågor.

Förvaltningen har vid flera tillfällen under åren genomfört kompetensutveckling i genusfrågor av chefer och nyckelpersoner, men även för alla medarbetare, på förvaltningen. Föreläsningar i samarbete med andra fackförvaltningar har arrangerats. Även staden har erbjudit ett flertal seminarier och föreläsningar med jämställdhetstema där förvaltningens personal deltagit.

Förvaltningen började för cirka 15 år sedan att genomföra kommunikationsutbildning för alla chefer och medarbetare. De flesta av medarbetarna har genomgått dessa utbildningar. Utbildningens syfte har varit att ge ökade kunskaper om människors beteende samt verktyg att hantera olika situationer som uppstår i mötet med andra människor.

Sedan 2011 har vi haft ett projekt om klarspråk. I vårt arbete med tillsyn och miljöövervakning rör vi oss med juridiska begrepp och facktermer som kan vara svåra att förstå. Vi har vitt skilda målgrupper med olika förutsättningar att förstå och ta till sig våra budskap. Att vi uttrycker oss på ett enkelt och tydligt sätt anpassat till våra målgrupper är en viktig framgångsfaktor. Miljöförvaltningens skriftliga språk ska vara lätt att förstå och ge bilden av en modern myndighet. Vår skriftliga kommunikation ska bidra till enkelhet, rättssäkerhet och effektivitet.

Miljö- och klimatnämnden uttryckte i sitt inriktningsdokument 2009 följande:

”Under en följd av år har skillnaden i villkor för kvinnor och män inom förvaltningen inte varit särskilt stora. Representanter för förvaltningen har gått kurser i genuskunskap. Men har kunskaperna omsatts i handling i ett medborgarperspektiv? Hur kommer den nya kunskapen till nytta för dem vi är till för? En analys av genusaspekter i tillsynsarbete och i förvaltningens övriga arbete behövs.”

Förvaltningen har utifrån detta försökt se hur nämndens önskemål kan uppfyllas, vilket inte varit lätt. Vi kom fram till att det vi vill titta på är de olika kontakter vi har med våra kunder, vilket sker genom möten eller skrivelser. Det var dock svårare att se hur det skulle genomföras. Vi insåg tidigt att det var en uppgift vi inte kunde genomföra själva utan behövde hjälp utifrån.

I samband med detta fick vi möjligheten att söka pengar från den andra programperioden inom SKLs program för Hållbar Jämställdhet. Vi tog kontakt med forskare på Förvaltningshögskolan och diskuterade ett antal idéer. Vi kom fram till två möjliga studier som kunde genomföras inom ramen för projekttiden. Dessa var:

- Bemötande i samband med inspektion
- Utformning av beslut och skrivelser

Miljöförvaltningen beviljades 500 000 tkr av Sveriges kommuner och landsting för att genomföra dessa studier.

Av miljöförvaltningens personal är cirka 70 procent kvinnor. Av de som söker tjänst hos oss är övervägande andelen kvinnor. När man tittar på hur det ser ut på de utbildningar som är aktuella för anställning som inspektör ser man att det är övervägande kvinnor som går dessa. Det är lätt att dra slutsatsen att det är orsaken till varför fördelningen ser ut som den gör hos oss. Vi ville ändå titta på om vår rekryteringsprocess i sig innebär att vi anställer fler kvinnor än män. Den tredje studien blev alltså:

- Rekryteringsprocessen

Eftersom de tilldelade medlen enbart räckte till de två första studierna gjorde vi denna studie själva, som en egenkontroll.

I denna rapport sammanfattas kort beskrivningar och slutsatser från de tre genomförda delstudierna. För mer information om dessa hänvisas till bilagorna som beskriver respektive delstudie.

Om Program för hållbar jämställdhet

Det arbete som redovisas i denna rapport har bedrivits genom Program för hållbar jämställdhet. Mellan 2008 och 2013 har SKL lett programsatsningen för att stödja medlemmar som vill arbeta med att ge likvärdig service till kvinnor och män, flickor och pojkar. Programmet har finansierats med 240 miljoner kronor av regeringen och genom satsningen har 72 kommuner, landsting, regionförbund, samverkansorgan och privata utförare beviljats stöd för att jämställdhetsintegrera sina verksamheter.

Jämställdhetsintegrering är en strategi som innebär att ett jämställdhetsperspektiv införlivas som en naturlig del i den ordinarie verksamheten, i planering, beslut, genomförande och uppföljning. Målsättningen har varit att åstadkomma konkreta verksamhetsförbättringar som leder till att bemötande och service utformas och resurser fördelas likvärdigt så de svarar mot såväl kvinnors, mäns, flickors och pojkars livsvillkor och önskemål.

För upplysningar om Program för hållbar jämställdhet, besök skl.se/jamstalldhet

Resultat

Miljöförvaltningens bedömning är att vi är rätt bra på jämställdhet, även om fördelningen mellan män och kvinnor på förvaltningen inte är jämställd. Framför allt anser vi att vi inte diskriminerar någon utifrån kön. Vi har dock inget sätt att visa detta konkret. De genomförda studierna har varit ett försök att kontrollera hur vi agerar.

Resultatet från de genomförda studierna visar att vår verksamhet inte är diskriminerande och att vi ligger långt framme när det gäller jämställt bemötande. Det finns dock områden att arbeta vidare med och frågor att reflektera över.

Resultatet visar även att det är svårt att särskilja jämställdhet från andra områden, såsom ålder och kulturell bakgrund.

Program mål och utfall

Det långsiktiga målet med jämställdhetsarbetet, som projektet är en del i för att uppnå, är att säkerställa att medborgarna bemöts jämställt i samband med inspektion, samt att beslut och skrivelser är jämställda. Förvaltningens kommunikation och arbetssätt ska inte vara diskriminerande.

Målet med projektet har varit att se om vår tillsynsverksamhet och rekryteringsprocess är jämställd eller inte. Om verksamheten inte är jämställd vill vi se om det finns strukturella orsaker, inte individuella, till det. Bedömningen är att vi nått målet genom de studier som genomförts.

Vi hittar inte några brister i vårt direkta agerande, varken i rekryteringen, i mötena eller i våra skrivelser. Problemet studien visar är att verksamhetsutövarna inte alltid bemöter oss jämställt.

I den mån ojämställdhet har observerats handlar det om verksamhetsutövarnas bemötande av inspektörerna snarare än inspektörernas bemötande. Tre typer av situationer har speciellt identifierats, vilka dock inte är vanliga:

- verksamhetsutövarna blir aggressiva/hotfulla i sitt bemötande,
- härskartekniker används och
- jargongen är sådan att inspektören stereotypiseras.

Det är svårt att särskilja jämställdheten från andra områden såsom ålder och kulturell bakgrund inom de områden vi valt att studera.

Under projektets gång har vi insett att det inte är lätt att sätta kvalitativa jämställdhetsmål. Vi valde från början den kvalitativa inriktningen framför den kvantitativa. Vi vet att fördelningen mellan män och kvinnor på förvaltningen inte är jämställd. Det är dock svårt att förändra det. Utifrån det ansökningsunderlag vi har att tillgå vid rekrytering och hur det ser ut i fördelning mellan könen på de aktuella utbildningarna ansåg vi att det inte skulle ge något på kort sikt att sätta ett kvalitativt mål för detta. Vi ville hitta

andra orsaker till att det ser ut som det gör och om vi behandlar de vi träffar i vår verksamhetsutövning på ett jämställt sätt.

Projektiden har varit för kort för att vi ska kunna se effekter av de olika studierna. Projektet har visat vad som är viktigt att vi arbetar vidare med eller frågor som är viktiga att reflektera över. Det har höjt medvetandet om att jämställdhet är något vi måste arbeta med för att nå våra verksamhetsmål och få ökad kundnöjdhet. Detta är något vi inte reflekterade över innan projektet.

Vår verksamhet har bara marginellt blivit mer jämställd efter jämfört med före projektet. På sikt räknar vi dock med en mer jämställd verksamhet, även kvantitativt. Förutsättning för detta är att jämställdhet även i fortsättningen ska finnas på dagordningen.

Genomförande

Studien av rekryteringsprocessen har utförts av egen personal genom intervjuer med dem som deltagit från förvaltningen i rekryteringsprocessen samt en övning i förvaltningens chefsgrupp där olika moment i vår rekryteringsprocess har granskats.

Studien av bemötande i samband med inspektioner och utformningen av skrivelser har utförts av Förvaltningshögskolan. Bemötandestudien genom deltagande observationer samt diskussion i form av fokusgrupper och skrivelserna genom att särskilt könskodade uttryck eller liknande söktes i dem.

Se vidare i bilagorna för respektive delstudie.

Hållbarhet

En av miljöförvaltningens strategier är att öka serviceperspektivet i vår verksamhet. En del av detta är att vårt bemötande ska vara jämställt. En annan del är att våra skrivelser och beslut ska vara tydliga och inte diskriminerande.

I de rapporter som förvaltningshögskolan sammanställt finns förslag på frågeställningar att reflektera över och att fortsätta arbeta med både vad gäller bemötande och utformningen av skrivelser och beslut

Resultaten och förslagen på fortsatt arbete ska integreras i förvaltningens ordinarie arbete med verksamhetsplanering och som aktiviteter i förvaltningens mångfalds- och jämställdhetsplan.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utbilda personalen i kommunikation och bemötande där resultaten från projektet ska integreras.

Förvaltningen konkurrerar om den bästa kompetensen och det gäller för oss att både kunna rekrytera och behålla kompetenta medarbetare och uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Vi kommer därför att utveckla stödet för de som rekryterar personal på förvaltningen utifrån resultaten från genomförd studie.

Utbildning och kommunikation

I projektets inledning genomfördes en föreläsning om myndighetsutövning och jämställdhet. Denna föreläsning vände sig till de inspektörer på miljöförvaltningen som arbetar med livsmedelskontroll och miljötillsyn. I övrigt har inga ytterligare utbildningar skett inom ramen för projektet. Parallellt med detta projekt har ett annat projekt genomförts, Tillsynsutveckling i Väst (TuV). Detta projekt har finansierats med medel från Europeiska Socialfonden och letts av en projektgrupp på länsstyrelsen i Västra Götaland. Målgruppen har varit alla miljöhandläggare på kommunernas miljöförvaltningar och länsstyrelserna i Västra Götaland och Halland. Inom ramen för detta projekt har det genomförts utbildning i kommunikation och bemötande. Två områden som ska hanteras inom detta projekt är jämställdhet och tillgänglighet.

Kommunikation kring projektet har framför allt skett internt på förvaltningen. Förvaltningens ledningsgrupp har kontinuerligt informerats om det pågående arbetet. Personalen på förvaltningen har fått information genom intranätet. Resultatet från de olika delstudierna kommer att presenteras för förvaltningens personal respektive miljö- och klimatnämnden under oktober 2013. Målet med kommunikationen under projektet har varit att alla ska veta att det pågår och efter projektet att alla vet resultatet från studierna.

Ambitionen inom projektet har inte varit att kommunicera det externt. Projektet har ändå uppmärksammats i olika sammanhang. Kommunikation om projektet har skett med styrgruppen för TuV och SKLs miljöchefsnätverk. Presentation har även skett inom ett seminarium om goda exempel som TuV anordnat samt på ett möte för kommunernas miljöchefer i västra götalandregionen. Resultatet från studien ska även presenteras för regionens miljöchefer.

Vi bedömer att intresset för projektet har varit stort från andra kommuner och SKL. Bedömningen är också att resultatet från studierna kommer att vara intressant att kommunicera med andra, framför allt andra tillsynsmyndigheter där arbetet innebär mycket möten mellan människor.

Utvärdering och lärdomar

Vi valde från början att lägga två av studierna på externa forskare och en studie som vi gjorde själva som en egenkontroll.

Det finns för- och nackdelar med båda sätten. Fördelen med att inte göra det själva är man får en oberoende granskning. Det kostar dock att låta någon annan göra en studie, vilket innebär att man inte har råd att göra det i alla fall. En annan nackdel är att vi som uppdragsgivare har begränsad insyn i processen, vilket kan ge en frustration under projektets gång. Det är svårt att styra processen.

Ansvar för jämställdhet ligger hos arbetsgivaren och därmed även att man har kontroll på frågan. Att göra studier själva som en del av egenkontrollen är därför viktigt. Det kan vara bra att göra detta och sedan gå vidare med en oberoende studie.

Om vi skulle göra om detta projekt skulle vi sannolikt inte lägga upp det på något annat sätt. Möjligtvis fler avstämningsmöten med forskarna innan observationerna inleddes. Vi är dock nöjda med hur det gått. Vi hade inledande möten där vi tillsammans gjorde begränsningar av vad som skulle hinnas med under projektiden. Detta var viktigt eftersom vi hade fler idéer att studera från början. En del av dessa bedömdes som svåra att genomföra eller att tiden inte fanns för att hinna med dem utifrån de tilldelade ekonomiska medlen.

Tyvärr har inte projektiden medgett någon djupare analys av resultaten. Vi har dock haft en föredragning och diskussion med personalen på förvaltningen av resultatet från två delstudier, bemötande och utformning av skrivelser. Diskussionen rörde sig framför allt kring de områden bemötandestudien pekat ut som mest problematiska. Personalen fick reflektera över dessa situationer.

Detta var en start på en analys för oss. Vi kommer att gå vidare under hösten 2013 och under 2014 med detta arbete. I de olika avdelningarnas arbete med verksamhetsplanering för 2014 ingår resultaten från projektet som ett underlag. I förvaltningens plan för mångfald, jämställdhet och likabehandling för 2014 kommer fokuset att ligga på de tre områden vi behandlat i projektet.

När det gäller jämställdhet har vi könsuppdelad statistik inom ett flertal områden (åldersfördelning, könsfördelning per avdelning, sjukfrånvaro, yrkeskategorier, föräldraledighet). Statistiken presenteras i vår plan för mångfald, jämställdhet och likabehandling. Vi kartlägger också, med start 2013, resursfördelningen utifrån kön inom områdena friskvård, arbetsmiljö och kompetens. Ytterligare verktyg vi använder för att analysera och utveckla verksamheten är medarbetarenkäten och Jämix.

Bilagor

Bilaga 1: Rapport om jämställt bemötande

Bilaga 2: Rapport om skrivelser och beslut

Bilaga 3: Rapport om rekryteringsprocessen

Bilaga 4: Informationsblad

Bilaga 5: Inbjudan

Jämställdhet i bemötandet
En studie av livsmedels – och miljöinspektion

Emma Ek och Vicki Johansson
Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet

Sammanfattning

Föreliggande rapport handlar om jämställdhet i bemötandet i samband med inspektion och är en studie som Vicki Johansson och Emma Ek vid Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet genomfört på uppdrag av Miljöförvaltningen, Göteborgs stad. Som ett led i ett pilotprojekt om jämställdhetsintegrering i Miljöförvaltningens arbete har bemötandet mellan inspektörer och de inspekterade studerats och analyserats ur ett jämställdhetsperspektiv. Frågan som låg till grund för studien var: Behandlar Miljöförvaltningens inspektörer de inspekterade på ett jämställt sätt och behandlar de inspekterade Miljöförvaltningens inspektörer på ett jämställt sätt?

Undersökningen bygger på 26 observationer av inspektionsbesök samt tre fokusgruppintervjuer med sammanlagt 16 inspektörer. Resultatet av studien visar att könsstereotypa beteendemönster är ovanliga och att bemötandet i stora drag kan karaktäriseras som jämställt. I den mån ojämställdhet i bemötandet har observerats handlar det om de inspekterades bemötande av inspektörerna snarare än inspektörernas bemötande av de inspekterade. Tre typer av situationer identifieras: 1) situationer där de inspekterade blir aggressiva/hotfulla i sitt bemötande, 2) situationer där härskartekniker används (t ex förlöjligande), och 3) situationer där jargongen är sådan att inspektören stereotypiseras. Utöver dessa situationer identifieras tre dimensioner i bemötandet mellan inspektör och de inspekterade som är centrala och väl värda att diskutera ur ett jämställdhetsperspektiv. Den första dimensionen handlar om kommunikation, framförallt sättet att ställa frågor. Den andra dimensionen handlar om att söka och ge bekräftelse, vilket studien visar är en central del av inspektionsbesöken. Den tredje dimensionen handlar om auktoritet och auktoritetsstrategier, d.v.s. hur inspektören skapar och upprätthåller sin auktoritet som myndighetsperson. Dessa tre dimensioner är möjliga och fruktbara att analysera och diskutera ur ett jämställdhetsperspektiv och i rapporten presenteras ett antal frågor som kan användas som underlag i en sådan diskussion.

Studiens slutsatser är att bemötandet i samband med inspektion i hög grad kan beskrivas som jämställt. Man kan naturligtvis spekulera i vad det beror på och i vilken utsträckning resultatet kan förklaras av den kompetensutveckling förvaltningen bedrivit inom jämställdhetsområdet under senare år. Detta ligger dock utanför studiens syfte att besvara. Resultatet väcker flera frågor som är väl värda att arbeta vidare med. Hur ska man hantera och arbeta vidare med den ojämställdhet i de inspekterades bemötande av inspektörerna som studien visar finns, om än

inte i särskilt stor skala? En central fråga i sammanhanget är hur ojämnt bemötande ska bemötas. Vidare förtjänar frågan om inspektörernas upplevda trygghet/otrygghet i genomförandet av sitt arbete fortsatt diskussion och analys ur ett jämställdhetsperspektiv. Slutligen visar studien att det finns anledning att i den fortsatta diskussionen anamma ett intersektionalitetsperspektiv där könsmaktsordningen ses i ljuset av andra maktordningar.

Bakgrund och uppdrag

2008 startade Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ett Program för hållbar jämställdhet (HåJ) i syfte att stödja kommuner och landsting i sitt arbete med jämställdhetsintegrering. Regeringen beviljade 240 miljoner kronor till satsningen under perioden 2008-2013 och i april 2013 hade programmet finansierat 87 utvecklingsarbeten runt om i landet. Miljöförvaltningen i Göteborg stad var en av dem som beviljades medel för ett projekt om jämställdhet i förvaltningens arbete. Föreliggande rapport handlar om jämställdhet i bemötandet i samband med inspektion och utgör en del av det projekt som Miljöförvaltningen genomfört.

Inom Miljöförvaltningen har man under flera år aktivt arbetat med jämställdhetsfrågor. Exempelvis har det anordnats föreläsningar och seminarier med jämställdhetstema för medarbetarna inom förvaltningen. En stor andel av medarbetarna har också genomgått kommunikationsutbildning där bemötandefrågor stått i centrum. Hur medarbetarnas kunskaper på jämställdhetsområdet har omsatts i handling och hur kunskaperna varit till nytta för dem miljöförvaltningen är till för – medborgarna i Göteborgs stad – är emellertid oklart. Det konstaterade Miljö- och klimatnämnden i sitt inriktningsdokument och efterlyste en fördjupad analys.

I den analys som gjordes slog Miljöförvaltningen fast att det saknades data avseende eventuell ojämlikhet baserat på kön, i förhållande till medborgarna. Ett utvecklingsarbete initierades med den vägledande frågan: ”Behandlar vi de vi är till för på ett jämställt sätt och behandlas våra medarbetare jämställt från verksamhetsutövarna?” (Miljöförvaltningen 2011). Syftet med utvecklingsarbetet var att ”gå vidare i förvaltningens arbete med jämställdhet” och fokusera på ledningens och medarbetarnas arbetssätt, processer och rutiner. Miljöförvaltningen ansökte om och beviljades medel av SKL för utvecklingsarbetet (se ovan). Projektet utformades som en pilotstudie där följande processer skulle analyseras ur ett jämställdhetsperspektiv: rekrytering, utformning av beslut och skrivelser, utformning av förvaltningens kommunikationsmedel, bemötande i samband med möten samt bemötande i samband med inspektion. Två av dessa processer uppdrogs åt Förvaltningshögskolan att studera och analysera: utformning av beslut och skrivelser och bemötande i samband med inspektion. Föreliggande rapport behandlar den sistnämnda¹.

¹ Analysen av Miljöförvaltningens beslut och skrivelser, sammanfattas i en separat rapport.

Innebörden av ett jämställt bemötande: centrala begrepp

Syftet med bemötandestudien är att empiriskt undersöka om Miljöförvaltningens inspektörer behandlar de inspekterade på ett jämställt sätt och om de inspekterade behandlar Miljöförvaltningens inspektörer på ett jämställt sätt. Vad ett "jämställt sätt" innebär lämnar Miljöförvaltningen öppet i sin projektbeskrivning. Ett första steg i studiens genomförande är därför att ta ställning till hur "ett jämställt sätt" ska definieras, iakttas och tolkas.

Jämställdhet är ett mål om att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina liv. Det handlar om lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter samt samma ställning och inflytande för kvinnor och män (se Roth 2007). Som begrepp är jämställdhet begränsat till kön, det rör med andra ord frågor om kvinnor och män, oavsett ålder, sexualitet, härkomst mm. Ojämställdhet grundar sig i det vi ofta kallar könsmaktsordningen (eller genusordningen). Med könsmaktsordningen menas de sociala strukturer som skapar och upprätthåller maktrelationer mellan kvinnor och män. Även om det råder delade meningar inom den feministiska forskningen om hur och varför könsmaktsordningen skapas och upprätthålls (se Jónasdóttir och Björk 1994; Nicholson 1997) är det en gemensam utgångspunkt att den präglar såväl individer som organisationer och samhällen.

Även om vi i denna studie uppehåller oss kring könsmaktsordningen så vill vi poängtera att det finns andra maktordningar. Faktum är att feministisk forskning ibland kritiserats för att den förbiser andra maktordningar (t ex ålder och klass) och hur dessa samspelar med könsmaktsordningen. En del forskare förordar därför ett s.k. intersektionellt perspektiv, som innebär att könsrelationer analyseras i ljuset av andra sociala relationer såsom klass, ursprung, ålder och sexualitet (se t ex Eriksson-Zetterquist och Styhre 2007).

Könsmaktsordningen är, i likhet med andra maktordningar, en struktur som innebär att könsroller och könsmönster skapas, upprätthålls och återskapas i interaktionen mellan människor (Roth 2007). Tidigare forskning har därför betonat vikten av att studera just interaktionsprocesser vari praktiker och förhållningssätt kan förstärka och/eller försvaga en underliggande maktordning (Abrahamsson 2000; Johansson 2001). Sådana praktiker och förhållningssätt behöver inte nödvändigtvis vara medvetna handlingar. Tvärtom använder aktörer ofta omedvetet tidigare erfarenhet och stereotypa könsuppfattningar när de tolkar den situation de befinner sig i och när de väljer beteendemönster. Vidare är förhållningssätt och

praktiker kontext- och situationsberoende (Abrahamsson 2000). Det betyder att det sammanhang vari interaktionen mellan människor sker, har betydelse för hur vi beter oss. Jämställdhet i bemötandet mellan inspektörer och de inspekterade kan således inte förstås utan att sätta in bemötandet i sin relevanta kontext. Det handlar både om tillsynssammanhanget, t ex den maktobalans som per definition råder mellan inspektör och inspekterad samt om den kultur, tradition, jargong som präglar det specifika verksamhetsområdet.

Med detta som grund är det en viktig utgångspunkt för studien att ojämställdhet/jämställdhet inte kan förstås som ett tillstånd, utan snarare som en process som ständigt är i rörelse. För att fånga denna process riktar vi uppmärksamheten mot interaktionsprocessen med syftet att identifiera praktiker och förhållningssätt som förekommer hos såväl inspektörer som de inspekterade. Med detta som grund kan vi därefter tolka, diskutera och problematisera innebörden av ett jämställt bemötande i samband med inspektion.

En konsekvens av hur vi förstår och studerar jämställdhet/ojämställdhet (som en process i ständig rörelse) är att ojämställdhet i bemötandet inte nödvändigtvis betyder att arbetssättet eller verksamheten är diskriminerande i juridisk mening. Det är viktigt att påpeka eftersom båda begreppen används i Miljöförvaltningens projektansökan. Diskriminering används ofta som ett juridiskt begrepp där kön, enligt diskrimineringslagen, är en av sju diskrimineringsgrunder². Diskriminering på grund av kön är en typ av beteende som skapar ojämställdhet och som är olagligt. Det, och andra olagliga beteenden som trakasserier, hot och våld, kan förekomma i samband med inspektion, men de flesta beteenden som skapar ojämställdhet är inte olagliga. (O)jämställdhet är med andra ord en social fråga och företeelse snarare än en juridisk sådan.

Att skapa följsamhet – om inspektion som social situation

Praktiker och förhållningssätt är, som tidigare nämnts, kontext- och situationsberoende. Även om ingen inspektion är den andra lik är inspektion en typ av situation som bär på sina särskilda drag. För det första är inspektion en situation som på en övergripande nivå styrs av inspektören. Det är inspektören som bestämmer villkoren för interaktionen: när den ska ske, var och hur, och vad samtalet ska handla om. För det andra är tillsyn myndighetsutövning.

² Övriga är könsidentitet/könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion och annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.

Det är en interaktion som sker i visst syfte, nämligen att myndigheten ska kunna bedöma verksamheten och vid behov ställa krav på åtgärder. Det råder med andra ord en formell maktobalans eller maktasymmetri i den interaktion som sker mellan inspektörer och de inspekterade.

I tidigare forskning om tillsyn (på miljöområdet men också på andra tillsynsområden) är följsamhet ett centralt begrepp. Att skapa följsamhet mot politiska mål, så som de konkretiseras i lag, förordning och andra föreskrifter, är det övergripande syftet med tillsyn. Följsamhet skapas genom att tillsynsmyndigheten bedömer olika verksamheters regelefterlevnad och försöker förmå de inspekterade att rätta till de eventuella brister de har i förhållande till regelverkets krav och riktlinjer. Följsamhet är således en önskad effekt som i tillsynssammanhang innebär att de inspekterade anpassar sig till de krav, råd eller rekommendationer tillsynsmyndigheten ger (Johansson 2006). *Hur* det går till i praktiken när inspektörer försöker skapa följsamhet har diskuterats i tidigare forskning. Vad man bl.a. pekat på är att följsamhet är resultatet av ”förhandlingar” inom ramen för en interaktionsprocess vari inspektörerna (och de inspekterade) kan använda sig av en rad strategier (Hutter 2001; Johansson 2006). Vilka strategier som används och hur framgångsrika de är har att göra med bl.a. inspektörernas auktoritet. I tillsynssammanhang kan auktoritet vara knutet till både kunskap (utbildning och erfarenhet) och position (offentlig tjänsteman med mandat att fatta beslut). Strategierna är också tydligt kopplade till kommunikation som är central för ömsesidig förståelse. I detta ligger också inspektörernas pedagogiska och retoriska förmåga som anses viktig ur ett följsamhetsperspektiv (se Johansson 2006; Bengtsson och Ek 2013).

Oavsett hur inspektörerna arbetar är tillsynsidealet sådant att om de inspekterade är följsamma mot tillsynsmyndighetens krav ska detta leda till ökad följsamhet mot regelverket, vilket i sin tur ska leda till ökad politisk måluppfyllelse. Om så är fallet i praktiken beror bland annat på hur väl regelverket operationaliserar de politiska målen *och* hur väl tillsynsmyndigheten i sin tillsyn och sina krav operationaliserar regelverket (Johansson 2006). Tidigare forskning visar att hur de inspekterade förhåller sig till tillsynsmyndighetens krav bl.a. beror på om de accepterar dessa tänkta orsakssamband (Ek 2012). Därtill kan de opponera sig mot tillsynsmyndighetens krav på andra grunder t ex att de anser sig orättvist bedömda.

Studiens genomförande

Studien har en explorativ ansats. För att studera bemötande som är relationellt och kontext- och situationsberoende krävs data om reella interaktionsprocesser som är tillräckligt detaljrik för att möjliggöra en jämställdhetsanalys. 26 observationer har genomförts i syfte att identifiera praktiker och förhållningssätt hos inspektörerna och de inspekterade och med detta som grund tolka, diskutera och problematisera vad ett jämställt bemötande kan innebära. Av de 26 observationerna har 16 varit på livsmedelssidan och 10 på miljösidan. ”Inspektionsfallen” har valts så att kontexten skiljer sig åt: privata och kommunala huvudmän, stora och små verksamheter, olika branscher m.m. Variationen möjliggör jämförelser vilket var viktigt för analysen av vad ett jämställt bemötande innebär. Urvalet av inspektioner gjordes av Miljöförvaltningen som informerade oss om möjliga inspektioner att observera. På livsmedelssidan var det lättare att få till stånd observationstillfällen än på miljösidan vilket förklarar den ojämna fördelningen mellan de båda områdena. Om, och i så fall på vilket sätt, Miljöförvaltningens urval av inspektioner (inklusive det faktum att färre observationer gjordes på miljösidan än på livsmedelssidan) påverkat studiens resultat kan vi inte säkert uttala oss om. Ungefär halvvägs in i fältarbetet bad vi uttryckligen om att få observera några ”komplicerade” inspektioner som komplement till de ”standardinspektioner” vi hade observerat dittills. Vår ambition med detta önskemål var att fånga både det normala/vanliga i interaktionen mellan inspektör och inspekterad, som är intressant i sig, men också situationer som avviker från det normala (se Neyland 2008). Av det empiriska materialet att döma har typen av inspektion (komplicerad/svår/utmanande eller standardinspektion) betydelse ur ett bemötandeperspektiv. Fältarbetet pågick så länge vi kunde identifiera nya praktiker och förhållningssätt för att till slut uppnå s.k. empirisk mättnad.

Observationerna genomfördes under perioden mars 2012 till mars 2013. Observationerna längd varierade mellan en knapp timma till ett par timmar. Som observatörer höll vi oss i bakgrunden och iakttog det som skedde. I den mån det gick förde vi anteckningar. Efteråt sammanfattades observationerna skriftligen: vad inspektionen hade handlat om, vilka som deltagit, vad som hade hänt och vilka iakttagelser vi gjort avseende praktiker och förhållningssätt. I samband med observationerna – ofta på väg till och ifrån den inspekterade verksamheten - fördes också samtal med inspektörerna. Dessa samtal var till stor nytta för att förstå bakgrund och sammanhang.

Ytterligare ett led i studiens genomförande var att arrangera fokusgruppintervjuer med inspektörerna på Miljöförvaltningen. Under april och maj 2013 genomfördes tre fokusgruppintervjuer med sammanlagt 16 inspektörer. Den första fokusgruppintervjun var med tre inspektörer från miljösidan och tre från livsmedelssidan, den andra med sex inspektörer från livsmedelssidan och den tredje med fyra inspektörer från miljösidan. Fokusgruppintervjuerna varade i två timmar och var upplagda på följande sätt. Först gjordes en kort genomgång av bakgrunden till studien och syftet med fokusgruppdiskussionen. Sedan fick var och en presentera sig och berätta om sin bakgrund. Därefter fördes en diskussion i gruppen kring bemötandefrågor generellt, kring jämställdhet i bemötandet och kring konkreta situationer och händelser som uppfattades intressanta och relevanta ur ett jämställdhetsperspektiv. En fördel med fokusgruppintervjuerna var att vi genom inspektörernas diskussioner kunde fånga erfarenheter och händelser under en betydligt längre tidsperiod än observationer medger (Bryman 2008). I diskussionerna berättades det om situationer som skett flera år tillbaka och inspektörerna återkom regelbundet till förändringar i tillsynen och hur det påverkat dem i sitt yrkesutövande och i sina relationer till de inspekterade. Fokusgruppintervjuer används vanligen för att man som forskare vill få till stånd en diskussion om intressanta företeelser och man tenderar på så vis att zooma in det avvikande snarare än det normala (Morgan 1997). Detta är viktigt att vara medveten om eftersom företeelser kan framstå som vanligare än vad de är, och vice versa. Detta är ett skäl till att det anses positivt att kombinera metoder, i vårt fall observationer och fokusgruppintervjuer (Morgan 1997). Fokusgruppintervjuerna användes också som ett tillfälle att stämma av reflektioner från de genomförda observationerna. Att diskutera scenarier ur observationerna i fokusgrupperna var på så vis ett led i analysarbetet som var till stor nytta.

I det som följer ger vi en bild av det samlade empiriska materialet och summerar våra resultat och slutsatser.

Jämställdhet i bemötandet: resultat

I de observationer vi genomfört finns det få situationer och händelser som på ett uppenbart sätt kan tolkas som ojämställdhet i bemötandet. Diskriminering har vi inte sett något tecken på. Faktum är att vi vid flera tillfällen under studiens genomförande noterat hur svårt det varit att identifiera könsstereotypa beteendemönster, trots att vi de facto letat efter just detta. Vi har också reflekterat över faran i att övertolka situationer och på så vis skapa könsmaktsordningen snarare än *analysera* densamma. Trots denna övergripande iakttagelse finns det situationer i de observerade inspektionerna där kön verkar ha betydelse. Fokusgruppintervjuerna ger stöd åt en sådan tolkning. I resultatredovisningens andra del redogör vi för tre sådana beteenden eller situationer: aggressivitet och hotfulla situationer, förlöjligande och förminskande, samt jargong och stereotypisering. Men vi inleder med centrala dimensioner i bemötandet som på ett mer indirekt sätt kan tolkas och analyseras ur ett jämställdhetsperspektiv. Dessa dimensioner är kommunikation, bekräftelse och auktoritet. Genomgående i resultatredovisningen ger vi exempel på diskussionsfrågor som skulle kunna användas i det fortsatta utvecklingsarbetet med att jämställdhetssäkra förvaltningens arbete.

KONTAKT OCH KOMMUNIKATION

Ingen inspektion är den andra lik, men gemensamt för alla inspektioner är att de är sociala situationer. Inspektioner följer därmed de ”regler” som gäller för sociala situationer i stort. Det handlar om hur man kommunicerar, bekräftar varandra, rör sig, står, går och så vidare. Samtidigt skiljer sig inspektioner från många andra sociala situationer på så vis att det finns en uttalad maktobalans. Tillsyn görs för ett särskilt ändamål, nämligen att bedöma verksamhetens följsamhet mot lag och andra föreskrifter, vilket påverkar inspektionsbesöket som social situation. Att det råder en maktobalans märks som tydligast när den försvagas. Ett exempel är när inspektören berättar att inspektionen är över. De inspekterade blir då lättade och slappnar av. Inte sällan blir de mer pratsamma och ställer frågor på ett annorlunda vis än under det formella samtalet. Ett annat exempel är när inspektören, istället för att sitta ner och samtala, promenerar runt i lokalen samtidigt som pratar med verksamhetsföreträdaren. Det är också en situation när maktobalansen försvagas eftersom formen för samtalet upplevs som mindre formell.

Ett särdrag som har betydelse för samspelet mellan inspektören och den inspekterade, och som har att göra med den maktobalans som nämndes ovan, är att inspektören har betydligt mer erfarenhet av inspektion än den inspekterade. Den inspekterade kan ha lika stor kunskap

om miljöskyddsarbetet eller livsmedelssäkerheten, men inspektören har alltid mer kunskap om inspektion. I fokusgruppintervjuerna diskuterade inspektörerna betydelsen av inspektionserfarenhet hos de inspekterade. I nya verksamheter är besöken ofta ”svårare” eftersom de inspekterade inte känner till procedurerna och varför inspektörerna gör som de gör. I våra observationer kan vi också se att de inspekterades erfarenhet påverkar interaktionen i inspektionsbesöket. I många fall tycks de samtal som förs under en inspektion vara ett slags fortsättning på samtal som förts i tidigare inspektioner. De inspekterade hänvisar till vad som sagts vid tidigare tillfällen och vad andra inspektörer sagt på samma sätt som inspektörerna återkopplar till tidigare samtal och möten. Besöken länkas på så vis samman med varandra på ett sätt som underlättar kommunikation och förståelsen för varandras praktik.

Ur följsamhetsperspektiv är det av stor vikt att inspektören och de inspekterade förstår varandra. Detta dels för att inspektören i så hög grad förlitar sig på det den inspekterade berättar under inspektionen (om de inspekterade svarar på ”fel” fråga blir det bekymmersamt ur bedömningssynpunkt). Dels för att inspektören överlag fäster stor vikt vid att förmedla sin bedömning på plats och därför är beroende av att den inspekterade förstår vad denne menar. Missförstånd kan uppstå för att man använder olika terminologi, eller talar förbi varandra, vilket vi sett flera exempel på. Kanske uppstår missförstånd för att inspektören i vissa situationer tror att den inspekterade förstår mer än vad de gör t ex av tillsynssammanhanget, eller för att inspektören inte lyssnar tillräckligt intresserat och noga på vad den inspekterade berättar. Det kan också ha med språk att göra eftersom språkbegränsningar och olika språkanvändning kan vara en omständighet som försvårar. Med språkbegränsningar och språkanvändning menas i detta sammanhang förmågan att förstå och göra sig förstådd på det språk som används under inspektionen och det sätt på vilket man använder språket som kan variera mycket mellan människor och grupper av människor.

Ytterligare ett särdrag i den interaktion som sker under en inspektion hör till sammanhanget var den sker. Inspektionen är myndighetsutövning som sker på Miljöförvaltningens initiativ samtidigt som det är en tjänst den inspekterade verksamheten betalar för. Interaktionen sker således utifrån två logiker – en traditionell förvaltningslogik (myndigheten kontrollerar så att allt går rätt till) och en marknadslogik (verksamheten ”köper” en tjänst av myndigheten). Eftersom myndigheten i praktiken bestämmer vilken tjänst verksamheten ska köpa och när, existerar dessa båda logiker parallellt.

Scenario: kontakt och kommunikation

En inspektör och en verksamhetsföreträdare samtalar under en inspektion. Det är första gången de träffas, verksamheten är ”ny” för inspektören och verksamhetsföreträdaren har aldrig tidigare haft besök av Miljöförvaltningen. Inspektionen har nyss börjat och inspektören har berättat om syftet med besöket och hur det övergripande går till. Nu är det dags att ställa lite frågor. Inspektören ställer en fråga om hur man arbetar med en viss sak. Hon vill veta hur de gör, rent praktiskt. Verksamhetsföreträdaren ser osäker ut och svarar lite trevande. Inspektören formulerar om frågan, och verksamhetsföreträdaren svarar igen lite trevande. Det är uppenbart att hon inte riktigt förstått vad inspektören är ute efter. Hon svarar lite som om hon är utsatt för ett förhör och betraktar hela tiden inspektörens reaktion som för att avgöra om svaret är ”rätt”. Inspektören formulerar ännu en gång om frågan. Hon förtydligar vad det mer konkret är hon undrar och varför. Verksamhetsföreträdaren gör ännu ett försök och inspektören nickar bekräftande, så verksamhetsföreträdaren fyller ut sin beskrivning ytterligare. Inspektörören antecknar svaret i blocket som hon har framför sig. Sen går hon över till nästa fråga.

Att diskutera

Vad kännetecknar god kontakt och kommunikation i en inspektion? Vilken möjlighet har man som inspektör att främja god kommunikation?

Hur märker man när någon inte förstår? Kan det vara en strategi de inspekterade har i vissa situationer, att ”låtsas” inte förstå?

Hur hanterar man situationer där man som inspektör känner sig i kunskapsmässigt underläge, eller av andra skäl har svårt att förstå den inspekterade och dennes sätt att kommunicera?

Hur ska man förhålla sig till olika språkbegränsningar? Finns det en risk att banalisera innehållet eller på annat sätt förlora det centrala innehållet i det man förmedlar i sin strävan efter att förenkla och göra sig förstådd?

BEKRÄFTELSE

Att söka och ge bekräftelse är en del av det sociala spelet. Det kan handla om att nicka instämmande när någon pratar, att säga ”ja” eller ”mmm” eller med kroppsspråk visa att man lyssnar på/hör vad personen man samtalar med berättar. Att hålla ögonkontakten är ett annat exempel på hur man kan bekräfta den man samtalar med. Det är tydligt vid inspektion att de inspekterade söker bekräftelse på flera sätt. Dels den bekräftelse människor i allmänhet söker i varje social situation och dels bekräftelse på det arbete de utför. Många av de inspekterade uppvisar ett betydande yrkeskunnande och inspektionen tycks i vissa fall bli ett tillfälle för dem att söka – och få – bekräftelse på sitt arbete. Det kan handla om att med stolthet visa upp mer än det inspektörerna frågar efter, att ingående beskriva fungerande rutiner osv. Inspektörerna har i sitt bemötande att hantera de inspekterades sökande efter bekräftelse, och detta ser vi som en viktig dimension av bemötandet.

Hur frikostiga inspektörerna är med att ge beröm och bekräfta de inspekterades prestationer varierar mellan inspektörer och situationer. Det gäller också hur mycket de bekräftar problem som de inspekterade berättar om. I vissa situationer är inspektörerna försiktiga och svarar inte riktigt på de inspekterades sökande efter bekräftelse. I andra situationer kan bekräftelse användas som en del i en strategi att få till stånd ett bra samtalsklimat och en god stämning. Bekräftelse på ett område kan också balansera upp kritik på andra områden.

Också inspektörerna söker efter bekräftelse i samspelet med de inspekterade. På samma sätt som för de inspekterade handlar det både om bekräftelse i samtalet (att de inspekterade visar att lyssnar och förstår) men också bekräftelse i sin roll som inspektör. Det senare kan bl.a. handla om att bli accepterad i sitt kunnande och i sin roll som myndighetsperson.

Scenario: bekräftelse

En inspektör (kvinna) kommer till en verksamhet. Hon har aldrig tidigare varit där, men känner väl till branschen. Verksamhetsföreträdaren (man) möter henne i dörren och de sätter sig på hans kontor. Ytterligare en person ansluter, en kollega till verksamhetsföreträdaren som också ska delta i samtalet. Båda är högutbildade och har en lång erfarenhet inom sin bransch. De pratar en stund med varandra medan inspektören hänger av sig och tar fram sina papper. Det är något viktigt som hänt under morgonen som de diskuterar hur de ska hantera. När inspektören slagit sig ner avbryter de sitt samtal med att säga att de får ta tag i det efter inspektionen. Inspektören inleder med att presentera sig

och berätta om syftet med inspektionen och hur det går till. Verksamhetsutövarna nickar. De sitter lite bakåtlutade, en av dem har armarna i kors. Inspektören ställer sedan en rad frågor som verksamhetsutövarna svarar på. De tittar mest på varandra när de diskuterar sina svar, som om de söker bekräftelse för sina svar hos varandra snarare än hos inspektören. Inspektören flikar in med följdfrågor och kommentarer som inledningsvis nästintill nonchaleras för att efterhand alltmer bemötas. Ju längre tid samtalet pågår desto mer inkluderas inspektören i samtalet. Successivt accepteras inspektörens kunnande som också bekräftas alltmer i samtalet.

Att diskutera

Hur kan man hantera ett osynliggörande (ingen bekräftelse) i ett samtal?

Hur ges bekräftelse i samtal? Vad bekräftas? I vilket syfte?

Söker kvinnor och män bekräftelse på samma sätt och för samma saker?

Hur ger vi kvinnor respektive män bekräftelse?

Ger kvinnor bekräftelse på ett annorlunda vis än män? Ger män samma bekräftelse till män som till kvinnor?

AUKTORITET

Att en inspektör uppfattas ha auktoritet är centralt i tillsynssammanhang. Det är, enligt tidigare forskning, ett sätt för inspektören att skapa följsamhet (se Johansson 2006). Auktoritet i inspektionssammanhang kan grunda sig i den kunskap och erfarenhet inspektören besitter, i inspektörens kunnande kort sagt. Auktoritet kan också grunda sig i den position inspektören har som myndighetsperson och i de maktmedel hon eller han har som just inspektör. Vilken slags auktoritet en inspektör har, och hur den tar sig uttryck i inspektionssammanhang, varierar mellan inspektörer och situationer. Att det finns en formell asymmetri mellan inspektören och den inspekterade i de inspektioner Miljöförvaltningen gör är uppenbart. Däremot tar den sig olika uttryck beroende på hur den inspekterade förhåller sig till inspektionen, vad inspektören säger och gör, sammanhanget etc. Olika inspektörer har olika grad av auktoritet i sitt grundläggande förhållningssätt till de inspekterade som märks i hur de bemöter och samtalar med de inspekterade. Om de skrattar, skämtar, hur de presenterar sig, hur de ställer frågor (förhörsliknande eller samtalsliknande) etc.

Auktoritet kan användas som en strategi, beroende på omständigheter i den specifika situationen. Om inspektören t ex upplever att de inte blir lyssnade på eller tagna på allvar kan inspektören spela ut ”auktoritetskortet” och trycka på de rättigheter de har som tillsynsmyndighet, de beslut de kan komma att fatta, att de har rätt att ta hjälp av polisen för att få fram de uppgifter de efterfrågar etc. De kan också ta fram kameran och ta kort som bevis, vilket också kan ses som ett uttryck för auktoritetsstrategin. Ett annat, mindre tydligt, exempel är att säga att man får återkomma i frågan, att man måste ta med sig informationen tillbaka till kontoret och diskutera det med chefen.

Miljöförvaltningen har också attribut i form av arbetskläder som principiellt kan fungera både auktoritetsfrämjande och auktoritetshämmande. Miljöförvaltningen har dels svarta, lite sportiga, jackor/tröjor och dels vita rockar. Mössor och tossor används också i vissa sammanhang. I fokusgruppintervjuerna diskuterades arbetskläderna och flera inspektörer framhöll att man sänder viktiga signaler med sin klädsel om t ex hur man ser på det hygieniska. Samtidigt menade en del att det i vissa sammanhang kan bli löjeväckande, om klädseln avviker alltför mycket från hur de klär sig i den verksamhet man besöker. I vissa verksamheter använder man ”skyddskläder” av liknande slag som inspektörernas, i andra inte. Några framhöll att man som inspektör i sin klädsel borde kunna anpassa sig till verksamheten. Den centrala frågeställningen som diskuterades var om deras arbetskläder är auktoritetshöjande eller auktoritetssänkande och av samtalet att döma verkade de eniga om att det beror på sammanhanget.

Scenario: auktoritet

Det är inspektion i ett företag. Inspektören och de inspekterade samtalar om verksamheten och om de krav Miljöförvaltningen ställer. Verksamhetsföreträdaren lyssnar uppmärksamt på det inspektören berättar men signalerar också en viss skepsis, ett tyst ifrågasättande. Det handlar om verksamhetens eget ansvar där inspektören efterfrågar bättre rutiner och egenkontroll. Verksamhetsföreträdaren verkar tycka att det är orimliga krav och anser att detta borde ligga på Miljöförvaltningen eftersom det är Miljöförvaltningen som driver kravet. Inspektören, som upplever att samtalet gått i stå och att verksamhetsföreträdaren inte lyssnar, svarar med att förtydliga vilka krav som ställs på verksamheten. Inspektören förklarar också vilka konsekvenser det medför om verksamheten inte vidtar åtgärder. Vidare berättar

inspektören att hur beslutet kommer att se ut och att det är upp till verksamhetsföreträdaren att överklaga beslutet om denne vill det.

Att diskutera

Vilka auktoritetsstrategier används? När är de viktiga/lämpliga att använda?

Har kvinnor och män tillgång till samma repertoar auktoritetsstrategier? Vilka eventuella skillnader finns?

Arbetskläder har funktionella syften (hygien) men kan också användas för att signalera auktoritet. Vad signalerar Miljöförvaltningens arbetskläder? Varför används skyddskläder och påverkar klädseln inspektörernas auktoritet? Positivt eller negativt?

HOTFULLA SITUATIONER

Hur relationen mellan granskare och granskad borde se ut, och hur den ser ut i praktiken, är ett centralt tema i forskningen om granskning. Flera studier visar t ex att den ökade betoningen på egenkontroll – granskning över granskningen – förändrat relationen, och att gränsen mellan granskad och granskare på sätt och vis suddats ut (se Waks 2006). Det finns emellertid stora skillnader mellan granskningsområden. Variationen är också stor inom tillsynsområdet och påverkas av regelverkets utformning, graden av professionalisering inom verksamhetsområdet, praxis i upplägg och genomförande av inspektion m.m. (Bengtsson och Ek 2013). Hur det är att vara inspekterad beror med andra ord på en rad olika faktorer. Därtill kommer att enskilda individer reagerar på granskning på olika vis.

Även om det inte verkar vara särskilt vanligt i Miljöförvaltningens tillsynsverksamhet så händer det att verksamhetsutövarna bruser upp och att bemötandet blir aggressivt. Sådana situationer kan upplevas som mer eller mindre hotfulla. Situationerna kan uppstå för att de inspekterade har en avog inställning till inspektionen eller till den enskilda inspektören. De kan också uppstå när den inspekterade reagerar på kritik och krav på åtgärder eller reagerar på något annat som har med inspektionen att göra som den enskilde inspektören får klä skott för. Aggressivitet kan ta sig olika uttryck men det mest uppenbara är ordval, röstläge och kroppsspråk. Under de inspektioner vi observerat har vi sett exempel på alla dessa uttryck, om än i ett fåtal inspektioner. I fokusgruppintervjuerna bekräftade inspektörerna att det händer då och då att de inspekterade blir arga. Flera av inspektörerna beskrev situationer som upplevts som hotfulla. Det handlade både om bemötande under inspektionsbesök och bemötande i

samtal de haft per telefon med verksamhetsföreträdare. Någon berättar att en verksamhetsutövare kastat en sak efter dem, någon annan har blivit hotad och ytterligare någon har blivit inträngd i ett rum osv. Av fokusgruppdiskussionen att döma verkade inspektörerna dock inte särskilt upprörda över denna del av arbetet. Särskilt livsmedelsinspektörerna, som gör fler oanmälda besök, beskrev det som en del i arbetet att hantera. Visserligen ingen särskilt trevlig del, men ofrånkomlig. Istället för att förfasa sig över aggressivitet i bemötandet diskuterade inspektörerna i fokusgruppintervjuerna hur man på bästa sätt förebygger ilska och irritation hos de inspekterade (t ex genom att ge dem tid till förberedelser) och vänder aggressivitet till samarbetsvilja (t ex genom att visa respekt och lyssna på dem). Även om de flesta förmodligen gärna hade sluppit hantera de inspekterades ilska finns det en viss spänning i att aldrig riktigt veta vem man möter och hur inspektionen kommer att bli. Det är en del i arbetet som ingen vill vara utan. Förmågan att bemästra oförutsägbara situationer, däribland hotfulla sådana, är kort sagt en del av inspektörernas kompetens.

En vanlig strategi att hantera obehagliga eller hotfulla situationer är att ta med sig en kollega på inspektionsbesöket. Detta är möjligt om man på förhand känner till verksamheten och befarar att bemötandet kan bli problematiskt. Inspektörerna menar att den stora fördelen med att gå två är att det ger ökad trygghet. Flera inspektörer framhöll betydelsen av kön i detta sammanhang. Det är, menade de, mer vanligt att kvinnor upplever hotfulla situationer eftersom de (oftast) är fysiskt underlägsna och därför särskilt utsatta. I fokusgruppintervjun diskuterades vilken acceptans och tolerans som finns i arbetsgruppen och inom förvaltningen för den otrygghet inspektörerna kan uppleva i en inspektion. Frågan restes om det kan vara så att den otrygghet man som inspektör kan känna i en situation förväxlas med en osäkerhet i inspektörsrollen? Det är en fråga som handlar om vilket stöd inspektörerna upplever finns inom Miljöförvaltningen för de eventuellt obehagliga situationer man kan utsättas för som inspektör. Ett problem som diskuterades var att man inte i efterhand kan avgöra om beslutet att ta en kollega med sig ut på inspektion var nödvändigt eller inte. Detta eftersom situationen troligen hade sett annorlunda ut om man hade valt att inte göra det. Således har man ingen annan jämförelsepunkt att utgå ifrån i "utvärderingen" av beslutet, än den enskilda inspektörens upplevelse och önskemål.

I tidigare forskning om inspektion inom andra områden är det vanligt att inspektörerna framhåller de metodmässiga fördelarna med att gå två. Ett argument som återkommer i dessa

sammanhang är att man på så vis främjar lärandet inom förvaltningen. Ett annat argument är att det stärker rättssäkerheten (se Johansson 2006). På skolområdet framhåller man exempelvis vikten av att gå två för att säkerställa likvärdiga bedömningar (Ek 2012). Inom Miljöförvaltningen är strategin att gå två i första hand en fråga om trygghet och inget inspektörerna förespråkar av metodmässiga skäl. I fokusgruppsdiskussionen framhöll visserligen flera inspektörer att det i vissa fall vore önskvärt att gå två men man betonade också att det kan försvåra dialogen med de inspekterade. Detta eftersom det förstärker den maktobalans som råder. När man går två blir de inspekterade mer på sin vakt eftersom de hamnar i underläge numerärt. Det diskuterades också att det kan bli obehagligt för den inspekterade om en av inspektörerna inte riktigt deltar i samtalet utan håller sig i bakgrunden och för anteckningar. Gör man inspektionen ensam blir det mer jämnt, menade en av inspektörerna. Detta har naturligtvis också att göra med hur många från den inspekterade verksamheten som deltar under inspektionen. Om de är två eller fler är det inspektören som hamnar i numerärt underläge. Möjligen är det något de inspekterade använder/kan använda för att väga upp den formella obalans som råder?

Scenario: Hotfulla situationer

En inspektör (kvinna) gör inspektion i en liten verksamhet. Det är bara hon och verksamhetsföreträdaren (man) på plats. De går runt i lokalerna, som är ganska små, och verksamhetsföreträdaren visar utrustningen. Inspektören ställer frågor samtidigt som hon tittar, lyfter, känner, mäter. Det ser inte särskilt bra ut, bristerna är omfattande. Inspektören berättar om sina iakttagelser under samtalet och hon förklarar att han kommer att bli tvungen att åtgärda bristerna. Ju längre tid som går desto mer irriterad blir verksamhetsutövaren, som inte alls håller med om att det ser så illa ut. Han ifrågasätter inspektören bedömning, och hon förklarar igen vad som gäller. Verksamhetsutövaren blir alltmer arg och svarar mer och mer ilsket på inspektörens frågor. Efter en stund är han uppriktigt arg, och röstläget allt högre när han pratar. Inspektören bestämmer sig för att runda av eftersom hon märker att de inte kommer längre. Han står med armarna i kors. När inspektören ska gå förbi honom gör han ingen ansträngning att flytta på sig. Snarare gör han sig lite större än nödvändigt. Eftersom passagen är trång kommer hon precis förbi.

Att diskutera

Hur vanligt är det att man som inspektör hamnar i obehagliga situationer? Händer det kvinnor oftare än män?

Hur hanterar man obehagliga situationer? Vilka alternativ finns?

Vilka för- och nackdelar finns med att gå två?

Finns det en risk att strategier för att hantera en otrygghet i situationer som man utsätts för som inspektör (fel)tolkas som osäkerhet i inspektörsrollen?

FÖRLÖJLIGANDE OCH FÖRMINSKANDE

I interaktionsprocesser kan aktörer använda sig av olika slags tekniker för att skaffa sig makt över andra människor. Berit Ås (1976) beskrev fem stycken sådana subtila förtryckarmetoder som hon döpte till härskartekniker. Dessa är osynliggörande, förlöjligande, undanhållande av information, dubbelbestraffning samt påförande av skuld och skam. Varje härskarteknik är ett slags maktmanipulation och kunskap om hur vi kan identifiera och synliggöra dessa tekniker är viktigt i en rad sammanhang. Härskarteknikerna är inte könsbundna. Vem som helst kan utsättas för dem och vem som helst kan använda dem. De används däremot ibland som tolkningsram i jämställdhetssammanhang för att analysera hur könsmaktsordningen skapas och upprätthålls i interaktionen mellan människor.

Vi har i våra observationer sett ett par exempel på användande av härskartekniker, som har med osynliggörande och förlöjligande att göra. Det handlar om verksamhetsföreträdare som medvetet eller omedvetet betar sig på ett sätt som negligerar, oviktiggör, banaliserar inspektören och det denne gör, eller på annat sätt gör sig rolig på inspektörens bekostnad. Av fokusgruppdiskussionerna framgår vidare att flera inspektörer blivit kallade ”lilla tösen”, ”lilla stumpan” eller liknande. Det fördes en diskussion om hur man upplever sådana kommentarer och hur man kan bemöta dem. I vissa branscher eller organisationer är det en del av jargongen, vilket vi ska återknyta till lite längre fram i rapporten.

Scenario: förlöjligande

Det är inspektion i en verksamhet som inspektören (kvinna) sedan tidigare känner till och vet är lite besvärlig. Inspektören och verksamhetsföreträdaren (man) går runt i lokalerna. Ett tjugotal anställda finns också på plats och de är

sysselsatta med sitt arbete. Medan inspektören går runt och tittar på olika saker märker hon hur stämningen förändras och hur de anställda, trots att de inte är delaktiga i inspektionen, är uppmärksamma på det hon gör. Hon känner sig iakttagen, på ett lite obehagligt sätt. Hon hör hur det skrattas bakom ryggen och hur de anställda sinsemellan gör sig roliga över något. Hon avslutar snabbt rundvandringen i lokalen och ber att få sitta ner en stund med verksamhetsföreträdaren på dennes kontor.

Scenario: osynliggörande

Det är inspektion och verksamhetsföreträdaren (man), som anlände 20 minuter efter avtalad tid, visar uppenbart ointresse för inspektionen. Han inleder med en lång utläggning om frågor som han har på agendan och frågor han ansvarar för. Behöver han verkligen vara med på inspektionsbesöket undrar han? Inspektören förklarar syftet med inspektionen och beskriver vilka områden den behandlar. Verksamhetsföreträdaren har inte läst de dokument som skickats till honom per mejl och verkar heller inte särskilt ångerfull över det. Han har väldigt många ansvarsområden på sitt bord förklarar han. Han berättar om allt han måste göra och förklarar på ett nästintill undervisande sätt hur omöjlig hans arbetssituation är. Inspektören bekräftar honom och för sedan samtalet vidare, tillbaka till ämnet för inspektionen. Hon beskriver, förklarar och ställer frågor om vartannat. Verksamhetsföreträdaren sitter med armarna i kors och lyssnar. Hans ansiktsuttryck och visar att han inte tar samtalet på allvar. Han förklarar återigen hur många andra viktiga saker han har att göra och att detta faktiskt hamnar långt ner på listan över saker att ägna tid åt. Inspektören bekräftar återigen men håller fast vid ämnet. Efter ytterligare ett par sarkastiska uttalanden där verksamhetsföreträdaren banaliserar inspektionen och inspektören sker en vändning i samtalet. Verksamhetsföreträdaren verkar inse att inspektionen trots allt kommer genomföras och anpassar sig gradvis till den agenda inspektören satt.

Att diskutera

Vilka motstrategier kan man använda om/när man blir utsatt för en härskarteknik?

Använder och utsätts olika personer för härskartekniker mer ofta än andra? I så fall, vad beror det på?

Om man som inspektör blir utsatt för härskartekniker, finns det någon motsättning mellan de motstrategier man vill/kan använda och följsamhetsstrategierna?

JARGONG OCH STEREOTYPISERING

Att stereotypisera innebär att behandla någon enskild person på basis av förenklade föreställningar om en grupp (t ex män, personer med utländsk bakgrund eller offentliga tjänstemän). Aktörer i en interaktionsprocess använder både medvetet och omedvetet stereotypa uppfattningar om t ex kön som bas för att förstå och tolka den specifika situation de befinner sig i. Genom att stereotypisera individer tenderar man att låsa fast dem i bestämda positioner och roller (Moss Kanter 1993). I fokusgruppdiskussionerna återkom inspektörerna vid flertalet tillfällen till situationer där de upplever sig ha blivit bemötta på basis av stereotypa föreställningar. Att blir kallad "lilla tösen" som nämdes tidigare, är ett sådant exempel. I sammanhanget diskuterades också ålder, och mer precist hur kön och ålder samspelar. Att vara ung och kvinna är "dubbla nackdelar" som en inspektör uttryckte det. Samtidigt verkade inspektörerna eniga om att stereotypisering sällan är ett problem mer än möjligen i inledningsskedet av interaktionen. Efter en stunds konverserande brukar professionaliteten, rollen som tjänsteman och kunskapen om det aktuella ämnet ta överhanden, menade de. Samma sak gäller de inspektörer med utländsk bakgrund som framhöll att de ibland upplever att deras bakgrund påverkar hur de bemöts och vilka förutfattade meningar de inspekterade har om dem och deras kunnande. Av diskussionen framgick att denna stereotypisering kan vara till nackdel för inspektörerna (att deras kunnande blir ifrågasatt och att de måste börja med att bevisa sin kompetens på området), men också till fördel (att de i mötet med verksamhetsföreträdare som också har utländsk bakgrund uppfattas vara "en av dem" och därmed kan förstå dem bättre).

Att det finns en speciell jargong i vissa verksamheter är något som märks tydligt i observationerna. Jargong är ett slags internt språkbruk som kan vara svårt att sätta ord på och som ibland kan vara svårbegripligt för utomstående att förstå. Specifika jargonger kan utvecklas i enskilda organisationer, men det kan också finnas jargonger i särskilda branscher. Att förstå jargonger kan vara viktigt ur ett kommunikationsperspektiv, för förståelsen för verksamheten och det de inspekterade berättar. Att anpassa sig till jargonger kan därför vara ett sätt att visa att man förstår och att därmed förbättra kontakten med de inspekterade. I observationerna har vi sett flera exempel på situationer där inspektörerna framgångsrikt

smälter in i det samtalsklimat som råder och på så vis minskar avståndet mellan inspektör och inspekterad.

Scenario: jargong och stereotypisering

I en verksamhet råder det en alldeles speciell jargong. Man talar till varandra på ett särskilt sätt och har en viss humor som gör att man uppfattar arbetsplatsen som familjär. Det är rått men hjärtligt brukar man säga. En inspektör (man) kommer till arbetsplatsen för att genomföra en inspektion. Han har aldrig tidigare besökt verksamheten men märker direkt av jargongen. I början tycker han att det är harmlöst, och anpassar sig till situationen. Han skrattar när verksamhetsföreträdarna skämtar, även om han inte tycker att det är särskilt roligt. Han känner till branschen och även om han inte varit i just den här organisationen känner han igen jargongen från andra verksamheter han besökt och har inga problem att anpassa sig. Men efter en stund tycker han att det känns olustigt, trots att inspektionen flyter på och de inspekterade tycks lyssna på det han har att säga.

Att diskutera

Ska man anpassa sig till jargonger även om den befäster könsstereotypa synsätt OM detta leder till ökad följsamhet?

Att vara lyhörd för jargonger beskrivs ofta som något positivt i tillsynssammanhang. Lyhördheten är en fördel eftersom det främjar kommunikationen och underlättar förståelsen för verksamheten. Men hur hänger stereotypisering av exempelvis kvinnor och män samman med olika slags jargonger?

På vilket sätt kan jargonger vara inkluderande respektive exkluderande?

Slutsatser

Frågan som Miljöförvaltningen rest och som låg till grund för föreliggande studie var: Behandlar vi de vi är till för på ett jämställt sätt och behandlas våra medarbetare jämställt från verksamhetsutövarna? Frågan föranleder ett antingen-eller svar: ja eller nej. Ett sådant svar är emellertid inte rimligt att ge. Syftet med studien var istället att närmare studera och analysera interaktionen mellan inspektörer och de inspekterade, identifiera praktiker och förhållningssätt och med utgångspunkt i detta tolka, diskutera och problematisera vad jämställdhet i bemötandet i samband med inspektion kan innebära.

Resultatet av vår studie visar att könsstereotypa beteendemönster inte är särskilt vanliga i Miljöförvaltningens inspektionsverksamhet. De praktiker och förhållningssätt som vi identifierat kan i mångt och mycket tolkas som jämställda. Det finns en ömsesidig respekt mellan inspektörer och de inspekterade som märks i bemötandet. Diskriminerande handlingar har vi inte sett något exempel på. Det kan finnas flera skäl till varför det är så. Ett skäl kan vara att det faktiskt inte förekommer särskilt mycket ojämställdhet i bemötandet och att medarbetarnas jämställdhetskompentens märks – och är till nytta - också i mötet med de inspekterade. Mycket tyder på att så är fallet, åtminstone till en viss grad. Inspektörerna uppvisar överlag ett stort engagemang och kunnande i frågor som rör bemötande, som märks i deras möten med de inspekterade och i deras sätt att resonera om bemötandefrågor i samtalen under fokusgruppintervjuerna. Men det finns andra tänkbara skäl som också bör beaktas. Ett sådant skäl kan vara att vi som forskare inte lyckats ”upptäcka” ojämställdheten med de metoder vi använt. Kanske har inspektörerna anpassat sig till situationen och ansträngt sig extra noga för att vara jämställda i sitt bemötande just när vi observerat dem. Om så är fallet kan vi inte säkert veta. Att man som observatör har en viss påverkan på det som observeras är ofrånkomligt men det förefaller orimligt att det ensamt skulle förklara studiens resultat. Ytterligare ett skäl kan vara att jämställdhet/ojämställdhet per definition är svårt att ”se” eftersom det handlar om makt som är inbyggt i mänskliga relationer. Att det empiriska materialet innehåller få situationer som på ett *uppenbart* sätt kan tolkas som ojämställdhet i bemötandet behöver därför inte betyda att bemötandet fullt ut är jämställt. För vad innebär ett jämställt bemötande i samband med inspektion? Hur syns det att bemötandet är jämställt? Är det alls möjligt att iakttä? Eftersom utgångspunkten för studien är att jämställdhet (och ojämställdhet) skapas och omskapas i interaktionen mellan människor har vi valt att lyfta fram dels de särskilda situationer där jämställdhetsfrågan ställs på sin spets och dels

dimensioner i bemötandet mellan inspektörer och de inspekterade som på ett mer indirekt sätt kan ha med kön att göra och som är intressanta att diskutera ur ett jämställdhetsperspektiv.

Det samlade resultatet av studien kan således tolkas som positivt – bemötandet är överlag jämställt. Det betyder dock inte att verksamheten en gång för alla är jämställdhetssäkrad. Eftersom jämställdhet inte kan betraktas som ett tillstånd utan som en process måste frågan ständigt diskuteras. De teman vi lyfter fram i föreliggande rapport är teman som förtjänar fortsatt diskussion inom förvaltningen. I sammanhanget vill vi poängtera betydelsen av att man i den fortsatta jämställdhetsanalysen beaktar andra variabler som kan vara (är?) sammankopplade med könsmönster, t ex offentlig/privat verksamhet samt stora/små organisationer. Vad betyder det för analysen att män i högre utsträckning arbetar i privata (små) organisationer medan kvinnor mer ofta arbetar i offentliga (stora) organisationer? Hur kön hänger ihop med bransch, verksamhetsform, organisationsstorlek mm är faktorer att uppmärksamma i den fortsatta diskussionen.

Som nämndes tidigare i rapporten är kön en av flera maktordningar. Vi har i det här uppdraget riktat uppmärksamheten mot just könsmaksordningen men vill poängtera vikten av ett *intersektionellt perspektiv* i det fortsatta arbetet. Att arbeta intersektionellt innebär att arbeta med en mångfald av maktordningar för ögonen, och vinsten med en sådan integrerande analys framhålls i många sammanhang. När det gäller analysen av bemötande i samband med inspektion är det svårt, och kanske inte ens önskvärt, att frikoppla könsmaksordningen från andra maktordningar. I fokusgruppintervjuerna med inspektörerna framkom att ålder och bakgrund (utländsk/svensk) är faktorer som upplevs ha betydelse vid sidan om kön. På vilket sätt har en ung kvinna med utomnordisk bakgrund i sin roll som inspektör en annorlunda situation än en medelålders, svenskfödd kvinna? Har kvinnor och män i de inspekterade verksamheterna, i olika ålder, med olika härkomst och varierande språkkunskaper olika förutsättningar i interaktionen med inspektörerna? Beror det i sin tur på vilka egenskaper den inspektör har som de möter (kvinna/man, svenskfödd/utlandsfödd, ung/medelålders osv)? Detta är exempel på frågor som ett intersektionalitetsperspektiv kan bidra med en lyfta fram, och som vi menar är centralt i det fortsatta utvecklingsarbetet. I sammanhanget vill vi också peka på betydelsen av att diskutera och därigenom medvetandegöra föreställningar om härkomst (svenskfödd/utlandsfödd) och kultur och hur dessa föreställningar påverkar förhållningssätt och praktiker. Det gäller både inspektörer och de inspekterade. På vilket sätt används "etnicitet" som tolkningsram i inspektionssammanhang? Vilken betydelse tillskrivs

”eticitet” och vad betyder det för bemötandet? Föreställningar om utlandsfödda respektive svenskfödda kan förstärka maktordningar på samma sätt som föreställningar om kön kan göra det. Ur ett jämlikhets-och jämställdhetsperspektiv är det därför viktigt att integrera denna dimension i det fortsatta arbetet med bemötande inom förvaltningen.

Trots det övergripande resultatet så finns det situationer i den studerade inspektionen där kön ha betydelse och där frågan om jämställdhet aktualiseras. Det är framförallt kopplat till de inspekterades beteenden snarare än inspektörernas. Vi har identifierat tre typer av beteenden: situationer där de inspekterade blir aggressiva och situationen kan upplevas hotfull; situationer där de inspekterade förminskar eller förlöjligar inspektören eller det denne gör; situationer där de inspekterade stereotypiserar inspektören eller har en viss jargong. En fråga väl värd att diskutera i sammanhanget är vad man ”ska tåla” som inspektör. Det finns en stor lyhördhet, tolerans och tålmodighet hos inspektörerna som märks både i observationerna och i fokusgruppdiskussionerna. Man har förståelse för att de kan bli stressade, ledsna, arga, oroliga och man har strategier för att hantera allehanda reaktioner på inspektionen. Det är en del av deras professionalitet och del av deras strategi att skapa följsamhet. Men var går gränsen? Hur ska man bli bemött innan man tillåter sig reagera och markera att gränsen är nådd? En särskilt intressant fråga i sammanhanget är om det finns en motsättning mellan att vara följsam mot de inspekterade i strävan efter att uppnå följsamhet och strategier för att bemöta exempelvis härskartekniker eller andra beteenden som bygger på könsstereotypa föreställningar?

Ytterligare en viktig fråga för Miljöförvaltningen att arbeta vidare med berör frågan om hur man hanterar inspektörernas upplevda trygghet. Det är tydligt att det förekommer situationer som inspektörerna kan uppleva som obehagliga, otrygga eller hotfulla. Att man som inspektör vet att man kan få stöd i sådana situationer utan att yrkeskunnandet och kompetensen blir ifrågasatt är centralt. En strategi som används, och som överlag verkar fungera väl, är att be en kollega följa med ut på inspektionen. Karaktären på den situationen kan emellertid inte användas som utgångspunkt för att utvärdera om beslutet att ta med sig en kollega var rätt eller inte. Med andra ord: bara för att situationen inte *blev* obehaglig så betyder inte det att det var onödigt att ta med kollegan. Hur man bemöts beror på en rad omständigheter och ingen kan veta hur bemötandet i en specifik situation hade blivit om förutsättningarna hade varit annorlunda. Det är heller inte det väsentliga att utreda. Ur jämställdhetssynpunkt är det väsentliga att miljön är sådan att man inte ”straffas” om man söker stöd. En fråga som lyftes i

fokusgruppintervjun var också om den inspekterades kostnad för inspektionen påverkas av den enskilde inspektörens önskan om att gå två inspektörer?

Slutligen, vi har lyft fram ett antal dimensioner i bemötandet som vi inte klart och koncist har kunnat tolka som en fråga om jämställdhet, men där vi anser att en jämställdhetsanalys kan bidra med intressanta diskussioner. Att ur ett jämställdhetsperspektiv kontinuerligt analysera arbetssätt och rutiner som inte uppenbart är jämställdhetsrelaterade, är ett sätt att hålla jämställdhetsarbetet levande inom förvaltningen.

Referenser

- Abrahamsson, Lena (2000) *Att återställa ordningen. Könsmönster och förändring i arbetsorganisationer*. Umeå: Boréa Bokförlag.
- Bengtsson, Mats och Ek, Emma (2013) "Tillsyn". I: Johansson, Vicki och Lindgren, Lena (red.) *Uppdrag offentlig granskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, Alan (2008) *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Ek, Emma (2012) *De granskade*. Göteborg: Förvaltningshögskolan.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla och Styhre, Alexander (2007) *Organisering och intersektionalitet*. Stockholm: Liber.
- Hutter, Bridget (2001) *Regulation and Risk. Occupational Health and Safety on the Railways*. Oxford: Oxford University Press.
- Johansson, Vicki (2001) *Där könsmakten ändras. Om kvinnor och män I starka och svaga könsmaktsordningar*. Umeå: Boréa Bokförlag.
- Johansson, Vicki (2006) *Tillsyn och effektivitet*. Umeå: Borea bokförlag.
- Jónasdóttir, Anna och Björk, Gunnela (1994) *Teorier om patriarkatet. Betydelser, begränsningar och utvecklingslinjer*. Örebro: Örebro Universitet.
- Morgan, David L. (1997) *Focus Groups as Qualitative Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications,
- Moss Kanter, Rosabeth (1993) *Men and Women of the Corporation*. New York: Basic Books
- Neyland, Daniel (2008) *Organizational Ethnography*. London: SAGE.
- Nicholson, Linda (1997) *The second wave: e reader in feminist theory*. New York: Routledge.
- Roth, Ann-Katrine (2007) *Jämställdhetsboken. Från teori till praktik*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Waks, Caroline (2006) "Granskning i nätverk". I: Levay, Charlotta och Waks, Caroline (red.) *Strävan efter transparens. Granskning, styrning och organisering i sjukvårdens nätverk*. Stockholm: SNS Förlag.
- Ås, Berit (1976) *De fem härskarteknikerna*.

Bilaga 2

Jämställdhetsanalys: Miljöförvaltningens beslut och skrivelser

Emma Ek och Vicki Johansson
Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet

Inledning

Miljöförvaltningen i Göteborgs stad har, med stöd från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och deras Program för hållbar jämställdhet (HåJ) under 2012-2013 genomfört en pilotstudie om jämställdhet i förvaltningens arbete. Den vägledande frågan för projektet var: "Behandlar vi de vi är till för på ett jämställt sätt och behandlas våra medarbetare jämställt från verksamhetsutövarna?" (Miljöförvaltningen 2011). Förvaltningshögskolan har, som ett led i Miljöförvaltningens projekt, genomfört två av projektets fem delstudier. Den ena delstudien behandlar jämställdhet i bemötandet där interaktionen mellan inspektörer och de inspekterade ställs i centrum och analyseras ur ett jämställdhetsperspektiv. Den andra delstudien handlar om Miljöförvaltningens beslut och skrivelser och det är denna delstudie som föreliggande rapport redovisar resultatet av. Syftet med studien var att ur ett jämställdhetsperspektiv analysera utformningen av beslut och skrivelser och därigenom bidra med ett delsvar till frågan om Miljöförvaltningen behandlar dem de är till för på ett jämställt sätt.

Studiens genomförande

Som underlag delgav Miljöförvaltningen oss 31 beslut. Urvalet på Miljösidan utgjordes av de 10 senaste besluten på bostadsärenden och de 10 senaste besluten om enskilda avlopp. På livsmedelssidan gjordes ett urval av 11 beslut. Hur representativt urvalet är i förhållande till helheten är svårt för oss att uttala oss om, och heller inte relevant eftersom vi med ett så pass litet urval inte kan uttala oss med säkerhet om helheten. Vad vi kan konstatera är att besluten på de olika områdena i vissa avseenden är lika, exempelvis är formen standardiserad. I andra avseenden skiljer de sig åt bl.a. beroende på om det är ärenden som initierats av enskilda eller ärenden som Miljöförvaltningen tagit initiativ till. Det är rimligt att anta att beslut på andra områden också hade haft både likheter och olikheter med de studerade besluten.

Analysen genomfördes på följande vis. Först lästes samtliga beslut översiktligt igenom för att få en känsla för helheten. Därefter gick vi igenom beslut för beslut och antecknade nyckelord som rörde både form och innehåll. Vi letade särskilt efter könskodade uttryck eller liknande i besluten.

Resultat

I samtliga beslut finns det en handläggare namngiven. I 17 av besluten är handläggaren man, i 14 av dem är det kvinnor. Fördelningen är emellertid skev. I ärenden om enskilda avlopp har 9 av de 10 besluten handlagts av en man. Vad gäller fördelningen män och kvinnor bland de inspekterade så är det 8 beslut (på livsmedelsområdet) som riktar sig till juridiska personer. Av de övriga 23 besluten riktar sig 10 till kvinnor, 12 till män och 1 beslut till både en kvinna och en man. Fördelningen är också här skev. I besluten om enskilda avlopp är 9 av 10 inspekterade män medan fördelningen i bostadsärenden är 8 kvinnor och 2 män.

I analysen av besluten kan vi inte finna några indikatorer på ojämställdhet. Ett skäl till det kan vara att texterna är förhållandevis avpersonifierade. I ett beslut är den enskilda verksamheten och dess företrädare ett ärende och inspektören intar rollen som beslutsfattare. En sådan avpersonifiering ligger i linje med ett byråkratiskt ideal som traditionellt sett präglar den offentliga förvaltningen och som bland annat har till uppgift att värna rättssäkerhet och likabehandling. Därtill är formen på texterna standardiserade vilket också gäller delar av innehållet. Samma formuleringar återkommer i texterna vid sidan av ärendespecifika formuleringar. Inget i de texter som analyserats pekar på att Miljöförvaltningen i sina beslut och skrivelser skulle bemöta dem de är till för på ett ojämnt sätt.

Beslutsavsnittet som inleder samtliga texter är tydligt formulerade. Det framgår vilka bristerna är och vad verksamhetsföreträdaren behöver göra för att rätta till dem. Vidare är beslutstexterna formulerade så att det framgår vem som beslutar (Miljöförvaltningen) och till vem beslutet riktar sig:

”Miljöförvaltningen beslutar att ni, Lisa Larsson, personnummer 777777-77, måste rätta till brister i livsmedelshanteringen i Restaurang X på Gatan 3 c genom att göra följande:”

Det framgår också hur lång tid verksamhetsföreträdaren har på sig att rätta till beslutet, men endast i enstaka fall motiveras denna tidsram. I de fall det är aktuellt klargör också inspektören i korta och tydliga formuleringar vad verksamhetsföreträdaren behöver göra: skicka in delgivningskvittot och skriva under kvittot. Av samtliga beslut framgår också hur man gör om man vill överklaga beslutet.

I skäl för beslutet eller bakgrund till beslutet beskriver sedan inspektören ärendets gång. I detta avsnitt redogör de exempelvis för iakttagelser som de gjort vid inspektionsbesök eller annan information om ärendet av betydelse. I denna del av texten är formuleringarna oftare längre och formuleringar i passivum är, om inte dominerande, så vanligare. Exempel på uttryck är: att inga termometrar kunde konstateras, att inget mögelangrepp kunde konstateras, att avloppsanläggningen inte bedöms beröra omkringliggande fastigheter, att ingen skillnad mellan inomhusluft och utomhusluft kan konstateras osv.

I fokusgruppintervjuerna som genomfördes inom ramen för bemötandestudien var kommunikation ett återkommande tema. Inspektörerna talade bland annat om klarspråk och betydelsen av att uttrycka sig på ett förståeligt sätt. Hur man kan och bör kommunicera på ett tydligt sätt var en fråga som väckte stort engagemang och där inspektörerna hade många tankar och idéer om hur man skulle kunna utveckla detta. Särskilt nämndes arbetet med beslut och skrivelser och hur man inom förvaltningen arbetat för att förenkla beslutstexterna och använda sig av ett mer direkt tilltal. En fråga som inspektörerna diskuterade var hur språkbegränsningar, i synnerhet begränsade språkkunskaper, hämmar enskilda individers möjlighet att kommunicera. Hur påverkar det vår uppfattning om dem och det de säger, undrade en av inspektörerna. En annan fråga som diskuterades som har att göra med såväl muntlig som skriftlig kommunikation var hur långt man kan förenkla ett resonemang utan att innebörden och det väsentliga sammanhanget går förlorat. Finns det en risk att man banaliserar innehållet i det man säger genom en alltför långtgående förenkling? Ingen av inspektörerna hade ett klar och tydlig lösning, men en gemensam slutsats var betydelsen av att ha en bred språkkompetens inom förvaltningen. Flera inspektörer återberättade händelser där verksamhetsföreträdare varit hjälpta av en inspektör som haft möjlighet att förklara innebörden av ett beslut på verksamhetsföreträdarens modersmål.

I en fortsatt diskussion inom Miljöförvaltningen om kommunikation och klarspråk har beslut och skrivelser sin självklara plats. I ett sådant sammanhang är jämställdhet en dimension att väga in vid sidan av andra. En möjlig väg att fortsätta diskussionen om den skriftliga kommunikationen och jämställdhet kan vara att analysera besluten med utgångspunkt i bransch/verksamhetsområde. Syftet med en sådan analys är att utreda om det finns skillnader i praxis i hur man uttrycker sig och om detta har ett samband med eventuell könskodning i de aktuella branscherna. Om det nu är så att beslut om enskilda avlopp inte bara i vårt urval utan i populationen som helhet är mansdominerad, finns det likheter med andra mansdominerade branscher? Finns det skillnader mot hur Miljöförvaltningen formulerar

besluten för verksamhetsområden som kvinnligt könskodade (t.ex. städ)? En sådan analys kan möjligen vara en väg framåt.

Granskning av rekryteringsprocessen ur ett jämnställdhetsperspektiv

Inledning och bakgrund

Arbets sättet i stadens rekryteringsprocess syftar till att rekrytera rätt kompetens på ett professionellt och kommunikativt sätt. Annonserna ska vara tydliga med vad vi har att erbjuda våra medarbetare i form av intressanta jobb med karriär och utvecklingsmöjligheter i staden.

Granskningen av rekryteringsprocessen är en del i förvaltningens projekt "Jämfällt bemötande". Projektet ska visa om det finns strukturella frågor som innebär att vår tillsyns verksamhet och rekryteringsprocess inte är jämfällt. Samtidigt ser vi även detta som ett tillfälle att kvalitetsgranska vår rekryteringsprocess som helhet.

Metod och genomförande

Granskningen av rekryteringsprocessen gör avstamp i stadens rekryteringsprocess och görs av delarna "Utforma rekryteringsunderlag" och "Urval kandidater". När det gäller delprocessen utforma rekryteringsunderlag genomfördes en övning i förvaltningens chefsgrupp där man gruppvis granskade de olika momenten med utgångspunkt från processens dokument och med olika frågeställningar. Alla samlades slutligen för en gemensam diskussion kring frågorna. När det gäller delprocessen "urval kandidater" genomfördes intervjuer med de chefer som rekryterat under 2012-2013.

Utforma rekryteringsunderlag

Delprocessen "utforma rekryteringsunderlag" består av fem olika delmoment: Tillsätt rekryteringsgrupp, ta fram kravprofil, se över rekryteringsordningen om det är någon som har förtur till tjänsten, välj rekryteringssätt och utforma annons, pågående annonsering. De moment som vi ansåg var relevanta för granskningen var: tillsätt rekryteringsgrupp, ta fram kravprofil samt välj rekryteringssätt och utforma annons.

Moment: Tillsätt rekryteringsgrupp

Ur stadens anvisning:

Utse vilka personer inom förvaltningen som ska ingå i rekryteringsgruppen. En rekommendation är att gruppen består av 2-4 personer. Planera rekryteringen och gör en tid- och kostnadsplan. Vid rekrytering av chefer och andra strategiska tjänster ska det samverkas med de fackliga organisationerna.

Dokument

- Checklista rekryteringsgrupp (bilaga 1)
- Mall tid- och kostnadsplan (bilaga 2)

Frågeställningar

- Läs igenom checklistan. Hur resonerar ni när ni tillsätter en rekryteringsgrupp? Ser det ut som i checklistan?
- Vad skulle det kunna få för konsekvenser ur ett jämställdhetsperspektiv om sammansättningen inte är genomtänkt?
- Finns kunskap om diskrimineringslagen, Plan för mångfald, jämställdhet och likabehandling, aktuella lagar och avtal så att processen blir fri från diskriminering?
- Vilken kunskapsnivå krävs gällande föregående fråga?
- Hur brukar planeringen se ut inför en rekrytering? Se stadens ”Mall tid- och kostnadsplan och jämför era egna rutiner?

Gruppen som diskuterade ovan frågor ansåg att en jämställd fördelning i gruppen har mindre betydelse – viktigast är jämställt tankesätt. OBS – signalen utåt styr vi inte där.

Medvetenheten och kompetensen i jämställdhetsfrågan finns. Det är också viktigt att utgå från verksamheten.

Moment: Ta fram kravprofil

Ur stadens anvisning

Ta fram underlaget för tjänstens kravprofil. Kravprofilen ska bygga på den behovsanalys som föregått beslutet om rekrytering. Använd mall urval när du viktat de olika kraven du har på tjänsten.

Dokument

- Checklista kravprofil
- Mall kravprofil
- Mall urval

Frågeställningar

- Använder vi onödiga och omotiverade villkor eller krav som utesluter individer? (Kan leda till diskriminering.)
- Förekommer det att befattningar är könsmärkta?
- Ställer vi könsmärkta kompetenskrav?
- Ställer vi krav eller använder formuleringar som inte är könsneutrala?

Gruppen tyckte inte att vi använder onödiga eller omotiverade villkor såsom arbete inom specifik bransch. Det är flest kvinnor som pluggar på universitetet –är det skäl att leta på andra håll?

Frågan kom också upp om vi ska använda rekryteringsprocessen för att öka jämställdheten Svaret på det är ja – om vi kan vidhålla kompetenskraven.

Moment: Välj rekryteringssätt och utforma annons

Ur stadens anvisning:

Vid valet av extern publicering av annonsen; gör en analys kring vilka rekryteringsvägar som är effektivast för att nå den målgrupp som söks, till exempel dagspress, facktidsskrifter, gratistidningar, rekryteringssajter m fl. När det gäller tidningsannonsering ”print” använd dig av de annonsmallar som staden tagit fram och som återfinns i modulen tidningsannonsering i Aditro Recruit (OJ)

Använd dig av stadens CV databas (Aditro Recruit) för omställning, för att inventera om det finns personer med den kompetens du efterfrågar, som är i omställning. Du ska alltid göra det innan du går ut med annonsen.

- Checklista omplacering
- Checklista annonsering och rekryteringssätt

Frågeställningar

- Diskutera vad som kan vara exkluderande i en annons.
- Hur uttrycker vi oss?
- Hur brukar annonserna se ut?
- Vad signalerar de? Är de omedvetet könsmärkta?
- Finns det text/bild som välkomnar alla att söka lediga arbeten?
- Kontaktpersoner – är det både man och kvinna?

Gruppen tyckte att den viktigaste utgångspunkten vid rekrytering är rätt kompetens, jämställdhetsfrågan är sekundär. Miljöfrågan anser de inte vara typisk manlig/kvinnlig vilket gör att det är lättare att se könsneutralt vid rekrytering. Sedan är det viktigt att veta om vi vill ha jämställt i huset, ska vi då uppmuntra manliga sökande specifikt i annonsen? Gruppen kom fram till att det bör ligga på varje enhet att eftersträva jämställdhet vid rekrytering.

Man ansåg också att det är viktigt att vi jobbar förebyggande i samverkan med universitet etc för att få mer jämställdhet i de som väljer att utbilda sig till miljövetare, inspektörer med mera.

Vid gruppens granskning av annonserna kom man fram till att texterna är bra, neutrala och sakliga. Däremot är bilderna i stadens nya annonsmallar inte könsneutrala och passande för vår verksamhet. Det är viktigt att tänka på vad bilderna signalerar för de påverkar läsaren oerhört mycket. Var vi väljer att annonsera kan ha betydelse för vilken målgrupp vi vänder oss till. Detta måste vi tänka på. Vad gäller kontaktpersonerna i annonsen så tyckte man i gruppen att det är bra med enhetschef, det är funktionen som är det viktigaste och inte könet.

Urval kandidater

Delprocessen "urval kandidater" består av tre delmoment: gör ett första urval utifrån eventuella enkätfrågor, individuell genomgång av ansökningar, planera och kalla till intervju.

En enhetschef och en personalspecialist intervjuade 11 chefer vid förvaltningen. Dessa chefer hade genomfört minst en rekrytering under 2012-2013.

Intervjun började med en diskussion kring det material som staden har tagit fram, vilka olika checklistor finns att använda som hjälp i rekryteringsprocessen. Gör vi så här?

Dokumentet som skickades ut inför intervjun var:

- Checklista ansökningsgenomgång
- Checklista inför intervju
- Checklista urval
- Mall urval

Checklistorna och processen diskuterades och sammanfattningsvis kan man säga att de flesta går tillväga ungefär som i stadens process. En del använder vissa checklistor, men vi har också mycket eget material. En del använder checklistorna för att kontrollera att man har tänkt på allt.

Därefter ställdes ett antal frågor med syftet att få en samlad bild av hur tillvägagångssättet ser ut i urvalsprocessen.

Vilka läser ansökningarna?

Här ville vi ta reda på om det finns någon som tänker på ifall det skulle ha betydelse om det är en kvinna eller en man som läser ansökningshandlingarna. Det ser ganska olika ut hur man jobbar i urvalsprocessen gällande det första momentet, att läsa genom ansökningar. Övervägande delen tar hjälp av sina chefskollegor, ibland är någon medarbetare med redan från första början och

ibland personalchef (beroende på befattning). Däremot är det ingen som tänker specifikt på att se till både man kvinna läser ansökningarna.

Hur mycket påverkar det personliga brevet?

Det personliga brevet kan få stor betydelse och spelar ofta på känslor, både hos mottagare och avsändare. Man kan påverkas medvetet eller omedvetet av brevets utseende, stavning med mera och man kanske väljer någon som är lik sig själv. Det är viktigt att vara medveten om brevets funktion och vad ens reaktioner på brevet kan bero på. Vi ville därför ta reda på hur våra chefer ser på detta.

Vår uppfattning är att det personliga brevet spelar stor roll för alla cheferna. Brevet är ett viktigt komplement till CV:n.

Hur ser du på att anställa någon som är gravid eller förväntas bli?

Med den här frågan ville vi ta reda på vilken kunskap det finns om ”vad man får fråga”, diskrimineringsriskerna samt vilket förhållningssätt man har till graviditeter och föräldraskap.

Vår uppfattning är att det råder en väldigt positiv inställning över lag till att anställa någon som är gravid eller förväntas bli. Rätt person viktigast och man ser långsiktigt på saken.

Vilken typ av frågor brukar du ställa vid intervjun?

Personliga frågor som inte har direkt betydelse för arbetet ökar risken för diskriminering, svaren på frågorna får inte användas på ett diskriminerande sätt. Enligt lag är det svaren på frågorna som inte får användas på ett diskriminerande sätt. Vi ville med den här frågan ta reda på om det ställs frågor vid intervjun som skulle kunna leda till diskriminering.

Vår uppfattning är att våra chefer ställer väldigt varierande frågor för att få en bild av personen som söker den aktuella tjänsten. Fokus är att ta reda på egenskaper som behövs i tjänsten och det kan man göra på flera olika sätt. Vi kan inte se att den typen av frågor som ställs vid intervjun skulle kunna leda till diskriminering.

Hur lyfter du in våra förhållningssätt vid intervjutillfället?

Granskningen av rekryteringsprocessen var ett bra tillfälle att ta reda på hur vi förmedlar våra förhållningssätt till de sökande. Det kan också ge en bild av de förväntningar vi har på våra medarbetare.

Vår uppfattning är att våra chefer är bra på, och anser att det är viktigt, att på olika sätt förmedla våra förhållningssätt vid intervjutillfället. Det kan bland annat avspeglas i vårt bemötande men också konkret eller indirekt genom att prata om helhetssyn och öppenhet och professionalitet i intervjuerna.

Hur gör du under intervjun för att ge den sökande ett bra intryck av miljöförvaltningen?

Anställningsintervjun är ett tillfälle där vi har möjlighet att marknadsföra oss som arbetsgivare. Det är viktigt att även den som inte får jobbet ändå får med sig en positiv bild av arbetsplatsen. Goda erfarenheter (liksom dåliga) har en tendens att sprida sig. Allt man gör som representant för organisationen förmedlar värderingar.

Vår uppfattning är att våra chefer ser intervjutillfället som en möjlighet att marknadsföra förvaltningen och att det är viktigt att tänka på bemötandet.

Brukar du fundera över om du har behandlat den sökande på samma sätt som om han/hon haft motsatt kön, annan etnisk bakgrund, ålder osv?

Denna fråga kan vara bra att reflektera över som en självgranskning. Vi ville få de intervjuade cheferna att fundera: Hur agerar jag, är jag medveten om mina fördomar och så vidare.

Vår uppfattning är att de flesta cheferna brukar tänka på de här typen av frågeställningar någon gång – men inte i efterhand utan då i själva urvalet.

Vad fokuserar du mest på att ta reda på? Vilken typ av frågor brukar du ställa vid intervjun? Kompetens för verksamheten eller personliga egenskaper?

Personliga frågor som inte har direkt betydelse för arbetet ökar risken för diskriminering, svaren på frågorna får inte användas på ett diskriminerande sätt. Det är viktigt att tänka på att det ska handla om personliga egenskaper som är kompetenser i arbetet.

Vår uppfattning är att flertalet av våra chefer fokuserar på att fråga om personliga egenskaper, och dessa egenskaper är sådana att de har bäring på arbetsuppgifterna.

Strategier för att anställa sökanden av underrepresenterat kön?

Med den här frågeställningen ville vi se om det finns tankar och idéer om vad man skulle kunna göra för att få fler män att söka jobb hos oss.

Vår uppfattning är att alla chefer är av den åsikten att en jämn könsfördelning vore önskvärd. Man har ett medvetet förhållningssätt till frågan genom hela rekryteringsprocessen. Det kan hända att man ger en man (det underrepresenterade könet vid vår förvaltning) en extra chans vid urvalet om det skulle vara så att det råder otydligheter kring meriterna. I övrigt kan man konstatera att urvalet speglar fördelningen män/kvinnor på miljörelaterade utbildningar.

Vilka frågor ställer du vid referenstagning?

Eftersom frågorna man ställer vid referenstagning endast bör gälla den

sökandes förmåga att utföra arbetsuppgifterna, kompetenser och prestationer som är relevanta ville vi ta reda på vilken typ av frågor våra chefer ställer när det är dags att ta referenser.

Vår uppfattning är att frågorna som våra chefer ställer är sådana att de är relevanta för arbetet. Många tycker dock att detta är svårt – hur ställer man rätt frågor, hur förhåller man sig till svaren och så vidare. Vi ser därför detta som ett utvecklingsområde.

Slutsatser

Vi kan inte se några direkta brister i vår rekryteringsprocess, dock finns det områden där vi behöver utveckla stödet för de som rekryterar och det gäller momenten intervju och referenstagning. Vi har hittills i år gjort ett trettiotal rekryteringar till förvaltningen så det finns därför goda möjligheter att hitta både bra och goda exempel att diskutera kring. Chefgruppen kommer att ha erfarenhetsutbyte för att lära av varandra. Förutom detta kommer vi att utveckla våra checklistor så att de blir mer vägledande och stödjande.

Vår uppfattning är också att våra chefer förhåller sig objektiva genom rekryteringsprocessen vilket vi tror till en stor del beror på att vi har arbetat mycket med vår kompetensförsörjningsprocessen – så att vi tänker kompetens.

Då vi själva utfört granskningen är vi medvetna om att arbetssättet kan ha haft viss påverkan på resultatet. Men vi ser också värdet i själva arbetsprocessen, detta är i sig en integrering av jämställdhetsperspektivet.



Inbjudan till medarbetare, chefer och politiker i Göteborgs Stad

Jobba jämt i Göteborg

Kvalitetseffekter efter rekordstor satsning på jämställdhet i Göteborg

Ta del av stadens framgångsrika jämställdhetsarbete! Vad handlar jämställdhet om i kommunal verksamhet? Resultat och erfarenheter från projekt för Hållbar Jämställdhet, SKL, samt från stadens pågående arbete.

För anmälan – se länk sid 2

Såväl regeringens jämställdhetspolitiska mål som målen i fullmäktiges budget handlar om att kvinnor och män – oavsett bakgrund – ska ges samma makt att forma samhället och sina egna liv. Osynliga könsmönster ska synliggöras. Nu har vi flera konkreta exempel på hur detta arbete går till!

Vilka är de osynliga mönstren? Hur kan de upptäckas? Vilka konsekvenser får det för service, resursfördelning och professionellt bemötande? Vad är det vi missar om vi inte har jämställdhetsperspektiv?

Ta del av en bred presentation och kanske den största satsningen på kvalitetsarbete som någonsin gjorts i staden!

Plats: Sjumilahallen kulturhus, Friskvåderstorget 13

Tid: Fredag 29 november

PROGRAM

08:30–09:00

09:00–12:00

FÖRMIDDAGEN

FIKA FINNS UPPSTÄLLT I FOAJÉN

Välkomna! Vice stadsdirektör Peter Lönn inleder dagen tillsammans med Marie Trollvik, programchef på SKL.

Jobba jämt i Göteborg – jämställdhetsintegrering i staden

Under förmiddagen svaras på frågor som:

Vad krävs av ledning och styrning för att jämställdhetsarbetet ska bli hållbart?

Förändringsarbete föder motstånd – vilket? Hur möta och använda?

Jämställdhetsarbete handlar om makt – hur påverkar det kommunens fördelning av resurser? Hur påverkas bemötandet av göteborgarna?

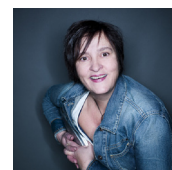
Bland medverkande verksamheter kan redan nämnas: utbildningsförvaltningen, Stadsteatern, Amhults förskola, Got Event, Parkeringsbolaget, äldreomsorgen i fyra stadsdelar, Jämställd medborgardialog, fastighetskontoret, idrotts- och föreningsförvaltningen och miljöförvaltningen med flera.

Teatergruppen Gender Equality Group gestaltar projektens erfarenheter, kunskap och resultat på ett inspirerande och lustfyllt sätt. I efterföljande panelsamtal, ledda av Lisa Andersson Tengnér, görs kopplingar till teori och till projektens erfarenheter och resultat.

Under eftermiddagens workshoppar/verkstäder får du möjlighet att fördjupa din kunskap och reflektera kring förmiddagens innehåll. Se vidare anmälningsslänken.



Teatergruppen Gender Equality Group.



12:00–13:00

MINGELLUNCH serveras i foajén – mingla med och få mer information av representanter från de olika verksamheterna.

13:00–14:00

EFTERMIDDAGEN

Workshoppar/verkstäder, pass 1 (se vidare länk för anmälan)

14:00–14:30

PAUS MED FÖRFRISKNINGAR

14:30–15:30

Workshoppar/verkstäder, pass 2

15:30–16:00

AVSLUTNING

Hitta hit: Begränsat med parkering – ta spårvagn 5, 6 eller 10 till hållplats Väderilsgatan.

Anmälan: Länk till anmälan: [Anmäl dig här](#)

Sista dag för anmälan är den 25 oktober.

För mer information kontakta Eva-Lena Johannesson, projektledare Hållbar Jämställdhet.

tel 031-366 49 05 mobil 0705-40 35 52, e-post: eva-lena.johannesson@vastrahisingen.goteborg.se



Göteborgs
Stad

Så bidrar sju projekt till att skapa en jämsköldhetsintegrerad stad

Jämsköldhet är en självklar mänsklig rättighet men också ett medel för att utveckla Göteborgs Stad. Därför vill kommunfullmäktige att "Göteborgs Stad ska bli en förebild i jämsköldhet och jämsköld verksamhetsutveckling". Under åren 2011 till 2013 har Göteborgs Stad drivit sju projekt under Sveriges Kommuner och Landstings program för Hållbar Jämsköldhet, HåJ. Nu är det dags att utvecklingsarbetet går från att vara öar av projekt till att jämsköldhetsintegrera Göteborgs Stad. Här följer en kort beskrivning av projekten och hur resultaten kan bli en del av ordinarie verksamhet.



1 Hållbar jämställd äldreomsorg

Målet är att all verksamhet inom äldreomsorgen i Göteborg ska vara lika tillgänglig, av lika hög kvalitet och lika väl anpassad för alla – oavsett kön. De tjänster och den service som erbjuds ska utgå från individens behov och förutsättningar och inte från stereotypa föreställningar och normer kring kön.

FÖR ATT NÅ EN LIKVÄRDIG äldreomsorg krävs att individ och organisation medvetandegörs om det filter som "kön" innebär och som ligger i vägen för ett likvärdigt och personligt bemötande och service. En förutsättning är att förflytta sig från att vara könsblind (att vara omedveten om hur kön spelar roll) till att bli könsmedveten (att ha kartlagt jämställdhetsfällor).

I VÅRT PROJEKT HAR VI integrerat ett jämställdhetsperspektiv i redan pågående reflektioner och i den kollegiala granskningen med frågan: "Hur hade jag tänkt, känt, agerat om det varit någon av annat kön?" Vi har också skapat Genushjulet, som ger anvisningar för hur jämställdhetsperspektiv kan beaktas i alla delar av verksamheten.

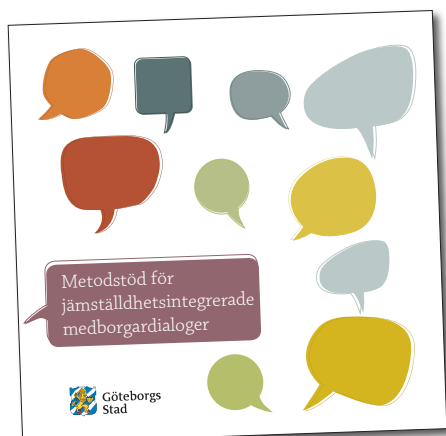


Genushjulet är ett hjälpmedel för att jämställdhetssäkra verksamheten.

VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
monica.sorensson@vastrahisingen.goteborg.se
maria.2.jonsson@orgryteharlanda.goteborg.se

2 Höj kvaliteten på medborgardialoger med jämställdhetsintegrering

Göteborgs Stad ska jämställdhetssäkra sina medborgardialoger. Så står det i stadens budget för 2014. Men fortfarande är det oftast resursstarka grupper, bland annat svenskfödda, medelålders, högutbildade män som tar plats i medborgardialoger.



DÄRFÖR TAR VI FRAM ETT METODSTÖD som ska vara till hjälp för dem som genomför medborgardialoger. Metodstödet sätter fingret på hur vi kan föra in ett jämställdhetsperspektiv i dialogens alla delar. Det kan också vara ett stöd för att få andra underrepresenterade grupper att delta.

MÅLET MED PROJEKTET ÄR att metodstödet används i Göteborgs Stads medborgardialoger så att vi arbetar för att pojkar och flickor, kvinnor och män får jämlika och jämställda möjligheter att påverka samhällets utveckling.

VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
sandra.moberg@majornalinne.goteborg.se

Metodstöd för jämställdhetsintegrerade medborgardialoger

Du hittar metodstödet på webben
www.e-magin.se/paper/ct701gpl/paper/1



3 Jämställd parkering

Kundundersökningar visar att kvinnor känner sig mer otrygga än män på offentliga platser. Parkeringsbolaget har tagit fram en arbetsmodell och checklistor för att prioritera rätt saker vid planering och upprustning av parkeringsplatser.

GOD SKÖTSEL OCH BÄTTRE BELYSNING av parkeringsplatser har visat sig öka den upplevda tryggheten men det gäller inte om områdena brevid parkeringarna har sämre standard. Därför behöver parkeringsbolaget samarbeta med markförvaltarna. Vi testar nu detta samarbete vid en parkering vid Östra Sjukhuset för att se vilka åtgärder som behöver göras och vad det kostar att skapa trygga parkeringsområden.

MÅLET ÄR ATT åstadkomma en gemensam satsning från staden på mellanrummen, alltså på gångytorna mellan parkeringsplatsen och målpunkterna, för att ge kvinnor och män samma rätt till parkeringsutbudet.



Lagerströmsplatsens parkeringsytor har rustats upp men bakslidan på anläggningen lämnar en del övrigt att önska för att ge besökaren en tilltalande helhetslösning.

VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
jonas.nilsson@p-bolaget.goteborg.se
maria.stenstrom@p-bolaget.goteborg.se



VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
mikaël.chrona@fastighet.goteborg.se

4 Behovet ska styra när utsatta får bostad

I Göteborgs Stads budget 2014 står det att jämställdheten i stadens verksamheter ska öka. Fastighetskontoret integrerar jämställdhet i arbetet med att erbjuda bostäder till personer som av sociala och medicinska skäl står utanför den ordinarie bostadsmarknaden.

PÅ SÅ SÄTT SÄKERSTÄLLER VI att vårt arbete svarar mot kvinnors och mäns behov och att våra bedömningar inte görs efter könsstereotypa föreställningar.

MÅLET MED PROJEKTET ÄR att ta fram en åtgärdsplan för att integrera jämställdhet i fastighetskontorets verksamhet. Detta uppnår vi genom att regelbundet kartlägga och analysera vårt arbete utifrån kön och genom att analysera och tydliggöra olika gruppers behov av bostad. Analys och uppföljning förs också regelbundet vidare till ledningen.



VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
lena.moen@gotevent.se

5 "Jämtevent" – evenemang för alla

Got Event genomför cirka 350 evenemang varje år, vilka skall bidra till att göra Göteborg till en attraktiv stad att bo, verka och leva i. Runt 1,5 miljon människor besöker årligen någon av våra arenor. Got Event ska säkerställa att utbudet attraherar alla kommunens invånare.

VI HAR GENOMFÖRT ett stort antal publikundersökningar som har analyserats av genusforskare. De visar bland annat att det kommer fler män än kvinnor till Got Events evenemang.

VÅRA STATSITISKA UNDERSÖKNINGAR ger oss en ökad medvetenhet om hur besökarprofilen ser ut utifrån ett intersektionellt och ett jämställt perspektiv. Med den kunskapen ska vi utveckla verksamheten så vi skapar en evenemangsverksamhet för alla.

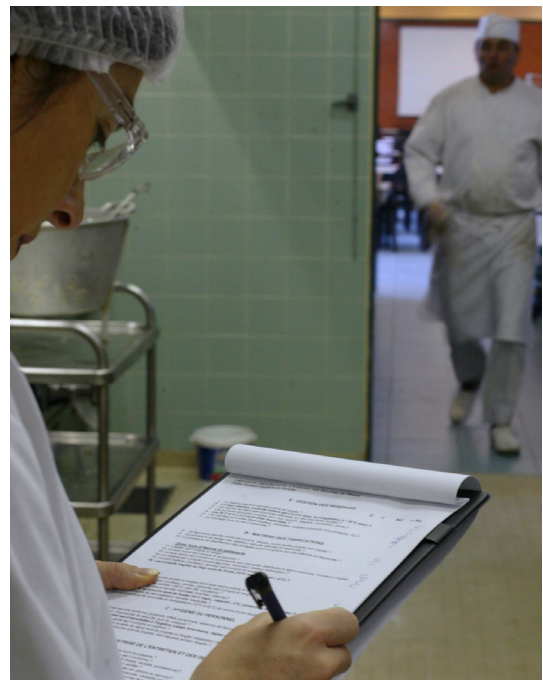
6 Ökat kundfokus med jämställt bemötande

Miljöförvaltningen är en tillsynsmyndighet där en stor del av verksamheten innebär kontakt med andra människor, antingen genom möten eller via skrivelser. Förvaltningens personal har under flera år gått utbildningar både i jämställdhet och kring bemötande och kommunikation.

FÖR ATT SE OM DETTA gett effekt i vårt arbete har vi studerat tre områden.

1. Rekryteringsprocessen.
2. Bemötande i samband med inspektion.
3. Utformning av beslut och andra skrivelser: Vi ville se om vår verksamhet är jämställd eller inte och, om den inte är det, se om det finns strukturella orsaker till det.

VI HAR INTE HITTAT några brister i vårt agerande, varken i rekryteringen, i mötena eller i våra skrivelser. Problemet är snarare att de personer som förvaltningen möter inte alltid bemöter oss jämställt. Vi ska nu arbeta vidare med hur vi blir mer professionella i dessa situationer.



VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
thomas.hammarlund@miljo.goteborg.se



Göteborgs
Stad



VILL DU VETA MER om projektet, kontakta:
carola.hellten@ioff.goteborg.se

7 Jämställt föreningsliv

"Alla som nyttjar stadens verksamheter har rätt till bemötande på lika villkor. Stadens medborgare ska känna sig trygga i att resurser fördelas efter behov och att inte någon individ eller grupp missgynnas utifrån kön." Så säger Göteborgs Stads jämställdhetspolicy. Idrotts- och föreningsförvaltningen arbetar för mer jämställd service till våra kunder. Trots många projekt och insatser har vi ännu en bit kvar tills vår service är jämställd.

VARJE ÅR FÖRDELAR VI cirka 80 miljoner kronor i bidrag till föreningslivet. Projektet Jämställt föreningsliv har kartlagt cirka 20 procent av budgeten för föreningsbidrag med kön som indelningsgrund. Analysen visar att pojkar tilldelas mer resurser än flickor.

MÅLET MED PROJEKTET ÄR att föreningar ska bli jämställda, och att förvaltningens bidrag ska fördelas likvärdigt mellan flickor/ kvinnor och pojkar/män.



Vi ställer frågor på olika sätt till män och kvinnor. Vi vänder oss till kvinnor i vårt informationsmaterial. Vi använder olika ord när vi beskriver en person, beroende på om det är en man eller kvinna. Allt detta upptäckte vi när vi granskade äldreomsorgen ur ett genusperspektiv. Nu har vi tagit fram ett hjälpmedel för att jämställdhetssäkra verksamheten.

Från könsblind till könsmedveten

En ökad kunskap och medvetenhet om kön som maktaspekt för service och bemötande ger förutsättningar för ett medvetet förhållningssätt. Omedvetna stereotypa föreställningar om kvinnors och mäns önskemål, behov med mera, ligger till grund för beslut som ger ojämsköld service. Det visade vår undersökning inom äldreomsorgen. Vi tittade på beslut om bistånd, aktiviteter på träffpunkter och reflektioner bland personalen inom hemtjänsten och vid särskilda boenden i fyra stadsdelar i Göteborgs Stad.

Säkra kvaliteten

Vår strategi för att kvalitetssäkra äldreomsorgen ur ett jämställdhetsperspektiv var att: 1. Granska verksamhetens processer. Vad är det vi gör när vi gör som vi brukar? 2. Analysera vilka konsekvenser beslut, fördelning av resurser och bemötande får för kvinnor och män.

Så ger jämställdhet kvalitet

– Våra enkäter till seniorer om aktiviteter de önskade gav nya tankar om utbud vid träffpunkterna. Vår analys av aktivitetsprogrammets texter och bilder ledde till ett material där både kvinnor och män känner sig tilltalade. Nu kommer fler män till träffpunktens aktiviteter men också fler kvinnor deltar.

”Åh, vad roligt det här är.

Nu finns det en anledning att leva!”

Citat från en ny besökare på en träffpunkt.

– Vi granskade också ”Frågeguiden” som handläggare inom bistånd använder. Analysen visade att frågor ställdes olika och det gavs följdfrågor i olika utsträckning beroende på om de ställdes till en kvinna eller en man. Språket i utredningarna visade sig också vara ”könat”, alltså att vissa ord användes endast om



Genushjulet är ett hjälpmedel för att jämställdhetssäkra verksamheten.

kvinnor eller om män. Konsekvensen blev att föreställningar om kön, och inte endast individens behov, låg till grund för beslut om bistånd. Jämställdhetssäkring sker nu bland annat genom kollegial granskning där könsperspektiv integrerats.

– Vid kollegial handledning använde vi genomlysningssmetoden Reflex. Vi utbildade reflektionsledare i jämställdhet och en ”tvärtomfråga” togs med vid reflektionerna. ”Hur hade jag tänkt, känt, agerat om det varit någon av annat kön?” Reflektionerna skrevs ner och samlades in för att användas vid bland annat APT som underlag för diskussion i arbetsgrupperna.



Projektet är en del av Hå

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, Hå.

Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
monica.sorensson@vastrahisingen.goteborg.se
maria.2.jonsson@orgryteharlanda.goteborg.se



Vår granskning visar att det är främst resursstarka personer som deltar i medborgardialoger. Därför har vi tagit fram ett metodstöd som ska hjälpa oss att göra dialoger som ger flickor och pojkar, kvinnor och män jämställda och jämlika möjligheter till inflytande.

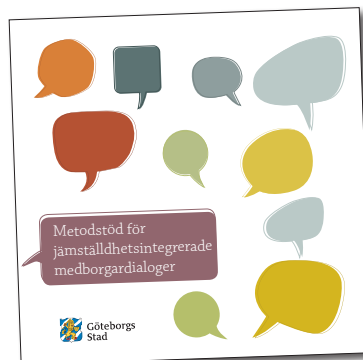
Vilka får påverka i medborgardialoger?

Idag är endast två procent av de röstberättigade medlemmar i politiska partier. Medborgare söker istället andra former för engagemang och delaktighet i frågor som berör dem. För att höra medborgarnas åsikter och därigenom få ett bättre beslutsunderlag väljer politiker och beslutsfattare ibland att genomföra medborgardialoger.

Vad händer om det endast är vissa grupper som deltar i medborgardialogerna? Vad händer om vissa grupper får större genomslag för sina idéer, på bekostnad av andra? I en granskning som vi gjort av tre medborgardialoger i Göteborgs Stad visar att om vi inte anstränger oss för att nå ut till invånare som inte på eget initiativ är aktiva i medborgardialoger, så deltar mest svenskfödda, äldre personer med hög inkomst och högre utbildning – alltså redan de resursstarka individerna. Män tenderar också att ta mer utrymme än kvinnor. Medborgardialoger riskerar alltså att öka den demokratiska ojämställdheten och ojämlikheten i samhället.

Høj kvaliteten med vårt metodstöd

Vi behöver alltså säkerställa att våra medborgardialoger planeras, genomförs och följs upp på ett sätt så att de bidrar till att medborgare oavsett kön/könsuttryck, ålder, sexuell läggning, etnicitet, religion eller funktionsnedsättning kan och vill delta i Göteborgs Stads medborgardialoger. Därför har vi tagit fram ett metodstöd som ska hjälpa oss med det. Metodstödet för in en jämställdhetsperspektiv i dialogens alla delar, men det fungerar för andra grupper också, alltså intersektionellt.



Metodstöd för jämställdhetsintegrerade medborgardialoger

Trafikkontoret gör en jämställd dialog

Under sommaren 2013 testade Trafikkontoret metodstödet i en dialog om hur medborgarna vill att Mariaplan ska utvecklas. Så här säger Helena Karlsson, trafikplanerare och projektledare för dialogen, om hur det var att använda metodstödet.

– Vi har fått en mycket bättre målgruppsanalys och lyckats se till olika gruppers behov. Vi har heller inte bara lyssnat till de starka grupperna i samhället, vilket det är ganska vanligt att vi gör.



Här hittar du metodstödet

Du hittar vårt metodstöd på webben:
www.e-magin.se/paper/ct701gvp/paper/1

Projektet är en del av HåJ

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, HåJ.

Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
sandra.moberg@majornalinne.goteborg.se



Det räcker inte att vi rustar upp parkeringar med bättre belysning och bättre skötsel om områden runt parkeringen upplevs som otrygga. Därför krävs ett brett samarbete i Göteborgs Stad för göra hela vägen från parkeringen till målpunkten tryggare. Parkeringsbolaget har därför startat en referensgrupp som ska visa vägen.

Skötsel och belysning ökar tryggheten

Kvinnor känner sig mer otrygga än män på offentliga platser, vilket gör parkering till en fråga om jämställdhet. När vi grävde djupare blev det tydligt att nivån på skötsel och belysning hör till de viktigaste trygghetsfaktorererna för kunden. Att parkeringsanläggningarna rustas upp räcker inte då gångytorna mellan parkeringsplatsen och målpunkterna ofta har låg standard eller eftersatt skötsel.

Det krävs ett hållbart samarbete

Projektet har därför etablerat en hållbar samarbetsform så att den arbetsmodell, som vi tagit fram för att öka tryggheten på och kring parkeringsplatser, används och vidareutvecklas. Samarbetet sker i en referensgrupp bestående av de största markförvaltarna. Eftersom förbättringsåtgärder på parkeringsplatser inte får avsedd effekt om anslutande ytor har sämre standard är detta samarbete nödvändigt för att kvinnor och män ska få samma tillgång till parkeringsutbudet.

Vi testar modellen vid Östra Sjukhuset

Referensgruppen testar nu vår modell på en markparkering med omgivande ytor vid Östra Sjukhuset. Nästa steg är att genomföra en upprustning på platsen och låta den vara ett tydligt exempel på vad som krävs och vad det kostar att uppfylla målbilden. Det visar sig redan nu att den största utmaningen för att lyckas, rör samordningen mellan berörda markägare och synkroniseringen av planerade insatser.



Lagerströmsplatsens parkeringsytor har rustats upp men baksidan på anläggningen lämnar en del övrigt att önska för att ge besökaren en tilltalande helhetslösning.

Samarbetet fortsätter

Parkeringsbolaget fortsätter att utveckla Göteborgs parkeringsplatser tillsammans med samarbetsorganisationen *Trygg, vacker stad*. Det långsiktiga målet är att åstadkomma en gemensam satsning inom staden där berörda verksamheter formulerar mål, aktiviteter och budget för planering av offentliga platserna utifrån ökad jämställdhet.



Här har parkeringsytor rustats upp med ny beläggning och belysning. Det ställer krav på att även baksidan som inte ligger på Parkeringsbolagets mark rustas upp för att ge parkeringskunden en tilltalande helhetslösning.

Projektet är en del av HåJ

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, HåJ.

Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
jonas.nilsson@p-bolaget.goteborg.se
maria.stenstrom@p-bolaget.goteborg.se



Genom att vi regelbundet kartlägger och analyserar vårt arbete utifrån kön kan vi säkerställa att vi ger jämställda möjligheter till ett bra boende för personer som av sociala eller medicinska orsaker inte kan ordna en bostad på egen hand.

Bostäder fördelas utifrån behov

Fastighetskontorets uppgift är bland annat att skapa förutsättningar för goda bostäder och ett bra boende för dem som bor i Göteborg. Fastighetskontorets bostadsenhet erbjuder bostäder till personer som av sociala eller medicinska orsaker inte kan ordna en bostad på egen hand. Arbetet görs utifrån ett samarbetsavtal som är upprättat mellan fastighetsägare och Göteborgs Stad.

Åtgärdsplan för att integrera jämställdhet

Vi har tagit fram en åtgärdsplan för att integrera jämställdhet i fastighetskontorets verksamhet utifrån Göteborgs Stads politiska jämställdhetsmål – att jämställdheten i stadens verksamheter ska öka. Planen ska ha en bestående påverkan på vår verksamhet. Vi vill säkerställa att vårt arbete svarar mot kvinnors och mäns behov. Detta uppnår vi genom att regelbundet kartlägga och analysera vårt arbete utifrån kön och genom att analysera och tydliggöra olika gruppers behov av bostad.

Det är i dessa jämförelser som man kan säkerställa att bedömningarna görs efter behov och inte efter könsstereotypa föreställningar. Analys och uppföljning förs därefter regelbundet vidare till ledningen. Vi ska utveckla vårt verksamhetssystem för att möjliggöra uttag av statistik fördelat på kön och hushållens sammansättning. Vi ska genomföra en översyn av kriterier i samarbetsavtalet för att tydliggöra kvinnors och mäns behov av bostäder.



Höjd kunskap om jämställdhet

För att sprida kunskap arrangerade vi kunskapsseminarier med gästföreläsare som delade med sig av sin kunskap om jämställdhet och om utsatta grupper som är bostadslösa. Representanter för stadsdelarna, fastighetskontorets bostadsenhet samt ledning och nämnd deltog vid föreläsningarna. Vi har tagit fram en nulägesrapport med könsuppdelad statistik, faktaunderlag och analys. Rapporten säger sammanfattningsvis att det inte förekommer någon diskriminering på grund av kön i bostadsenhetens arbete med att anvisa bostäder. Men det finns vissa indikationer på att vi behöver gå vidare med analysen.

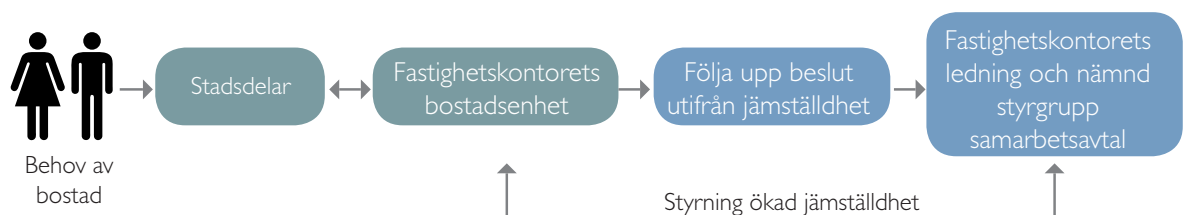
Du hittar rapporten på www.boendeportalen.se

Projektet är en del av HåJ

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, HåJ.

Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
mikael.chrona@fastighet.goteborg.se





Det kommer fler män än kvinnor till Got Events evenemang. Nu satsar vi på att utbudet ska bli mer jämställt och att nya grupper ska lockas till evenemangen.

Utvecklar Göteborgs evenemangsprofil

Göteborgs Stad har sedan länge en målsättning att erbjuda innevånarna ett rikt kulturliv och ambitionen att locka till sig besökare från annan ort med konserter och evenemang. Got Event AB är ett kommunalägt bolag som har i uppdrag att bidra och utveckla stadens evenemangsprofil. Enligt bolagets affärsplan ska Got Event bidra till att Göteborg är en attraktiv stad att bo, verka och vistas i.

Vilka lockas till Got events evenemang?

Vi har kartlagt Got Events evenemang genom enkätundersökningar och skaffat oss statistiskt underbyggda nyckeltal och kvalitativa analyser, med hjälp av genusforskare. Vi ville ta reda på hur bolaget möter sitt uppdrag om att arrangera evenemang "på ett jämställt sätt utan att diskriminera".

Resultatet visar bland annat:

- Av besökarna på evenemang är 65 procent män och 35 procent är kvinnor.
- På fotbolls- och ishockeymatcher utgör män cirka 80 procent av besökarna.
- Mindre konserter, stora konserter och shower har en jämn könsfördelning totalt sett, men precis som evenemangskategorin sport domineras publiken på flera av evenemangen av det ena eller andra könet.



- En genusanalys av en marknadsföringsfilm som presenterar Got Event AB visar en bild av besökarna utgörs av vita män utan funktionshinder i arbetsför ålder. Bilder av medborgare från andra sociala kategorier är sällsynta i filmen.

Genom denna kartläggning och vår genusanalys av materialet så har vi skapat en medvetenhet om hur det faktiskt ser ut och vad vi kan fortsätta arbeta med för frågor:

Projektet är en del av HåJ

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, HåJ.

Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
lana.moen@gotevent.se





Miljöförvaltningen är en tillsynsmyndighet där en stor del av verksamheten innebär kontakt med andra människor. När vi studerade vår egen verksamhet ur ett genusperspektiv upptäckte vi att det snarare var våra kunder och brukare som uppträdde på ett ojämställt sätt mot oss. Nu ska förvaltningen bli bättre på att hantera ett ojämställt bemötande.

Har vi en jämställd verksamhet?

Förvaltningens chefer och medarbetare har under flera år utbildats i jämställdhet, bemötande och kommunikation. Syftet har varit att ge ökade kunskaper om människors beteende och ge verktyg att hantera olika situationer som uppstår i mötet med andra människor. För att se om utbildningsinsatserna har gett någon effekt har vi gjort en studie med fokus på tre områden:

- rekryteringsprocessen
- bemötande i samband med inspektion
- utformning av beslut och andra skrivelser

Vi har undersökt om vår verksamhet är jämställd eller inte och, om den är det, se om det finns strukturella orsaker till det. Förvaltningshögskolan studerade vårt bemötande och våra beslut och skrivelser. Rekryteringsprocessen studerades av vår egen personal.

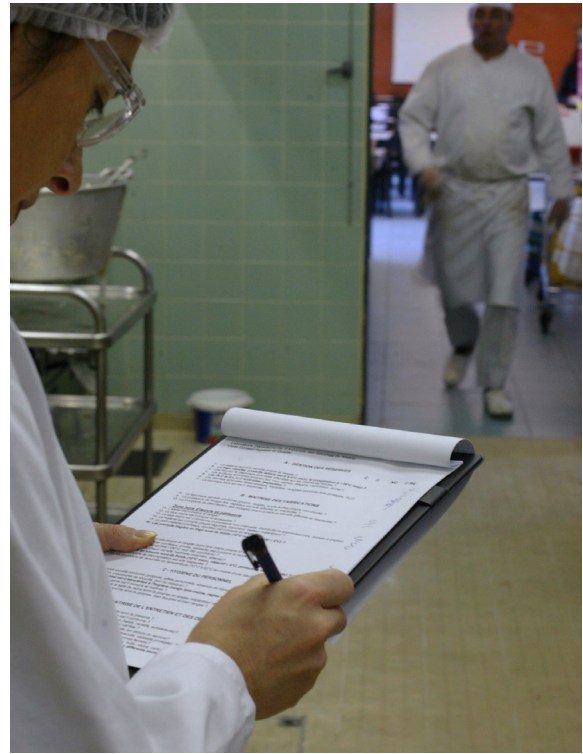
Inspektörer blir ojämställt bemötta

Vi hittar inte några brister i vårt direkta agerande, varken i rekryteringen, i mötena eller i våra skrivelser. I den mån ojämställdhet har observerats handlar det snarare om verksamhetsutövarnas (våra kunders) bemötande av inspektörerna.

Alltså: problemet som studien visar på är att verksamhetsutövarna inte alltid bemöter oss jämställt. Tre typer av situationer har speciellt identifierats, vilka dock inte är vanliga:

- verksamhetsutövarna blir aggressiva/hotfulla i sitt bemötande,
- härskartekniker används och
- jargongen är sådan att inspektören stereotypiseras.

Nu ska vi arbeta vidare med hur vi som förvaltning aktivt kan hantera ett ojämställt bemötande av vår personal.



Projektet är en del av HåJ

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, HåJ.



Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
thomas.hammarlund@miljo.goteborg.se



Av Idrotts- och föreningsförvaltningens föreningsbidrag går cirka 60 procent av bidragen till pojkar och cirka 40 procent till flickor. Vi har undersökt om två av våra riktade bidrag leder till en ökad jämställdhet. Svaret är ja. Men vi måste ha tydliga regler och rutiner, utbilda vår personal och ge bättre stöd till föreningar, för att det ska bli en jämn fördelning av resurser mellan pojkar och flickor.

Hur jämställda är föreningsbidragen?

"Alla som nyttjar stadens verksamheter har rätt till bemötande på lika villkor. Stadens medborgare ska känna sig trygga i att resurser fördelas efter behov och att inte någon individ eller grupp missgynnas utifrån kön." Så säger Göteborgs Stads jämställdhetspolicy. Idrotts- och föreningsförvaltningen arbetar för mer jämställd service till våra kunder. Vi försöker också få föreningslivet att arbeta mer aktivt med jämställdhetsfrågor och att jämna ut könsskillnaderna i föreningslivet.

I projektet Jämställt föreningsliv har vi kartlagt hur jämställd fördelningen är av två av förvaltningens selektiva föreningsbidrag: anläggningsstöd och utvecklingsbidrag. Vi har också undersökt om jämställdheten ökar i föreningarna som har fått medel för jämställdhetsåtgärder.

Jämställt bidrag ökar antalet medlemmar

Resultatet av denna kartläggning och analys visar att det är få föreningar som söker bidrag för jämställdhetsåtgärder. De föreningar som har fått bidrag för jämställdhetsåtgärder har ökat antalet medlemmar bland både flickor och pojkar, medan medlemsantalet i övriga föreningslivet generellt sett minskar.

Tydlighet motverkar diskriminering

Det är särskilt viktigt för oss att ta fram tydliga regler för både sökande och handläggare. Det ska vara tydligt för båda parter vilka prioriteringar vi gör i bidragsbedömningen. Eftersom vi ser att bidragen i större utsträckning går till pojkar, prioriterar vi projekt som vänder sig till flickor och projekt som vill motverka diskriminering i alla dess former.



Rutiner och utbildningar skapar förutsättningar

Vi ska också skapa nya rutiner för handläggningen av bidragen som ska leda till en mer jämställd fördelning. Genom att utbilda våra handläggare höjer vi deras kompetens i jämställdhetsfrågor och på så sätt kan vi förbättra vårt konsultativa stöd till föreningslivet när det gäller jämställdhet.



Projektet är en del av HåJ

Detta projekt är en del av Sveriges Kommuner och Landstings satsning för Hållbar Jämställdhet, HåJ.

Kontakt

Vill du veta mer om projektet, kontakta:
carola.hellten@ioff.goteborg.se

Publikationer utgivna av Göteborgs Miljöförvaltning

Rapporter (ISSN 1401-2448):

- R 2014:1 Årsrapport 2013
R 2014:2 Inventering av alger på grunda hårbottenar i Göteborgs skärgård
R 2014:3 Inventering av grunda mjukbottenar i Göteborg 2013
R 2014:4 Varor i lågprissegmentet - tillsyn över detaljhandeln. Tillsynsprojekt i samarbete mellan Malmö, Göteborg och Stockholm
R 2014:5 Budget 2014
R 2014:6 Bottenfauna i Göteborgs kommun 2013
R 2014:7 Metaller i vattendrag 2013
R 2014:8 Metaller i vallgravsfisk 2013
R 2014:9 PVC-produkter - tillsyn över detaljhandeln. Tillsynsprojekt i samarbete mellan Malmö, Göteborg, Helsingborg och Stockholm
R 2014:10 Luftkvaliteten i Göteborgsområdet. Årsrapport 2013
R 2014:11 Pedagogiska odlingsträdgårdar. Slutrapport
R 2014:12 Kemikalier i arbets- och profilkärl - tillsyn över detaljhandeln. Tillsynsprojekt i samarbete mellan Göteborg, Helsingborg, Malmö och Stockholm
R 2014:13 Jämställt bemötande
- R 2013:1 Årsrapport 2012
R 2013:2 Metaller i vattendrag 2012
R 2013:3 Bottenfauna i Göteborgs kommun 2012
R 2013:4 Metaller i vallgravsfisk 2012
R 2013:5 Sumpskogar och lövlundar i Göteborgs kommun. Inventering av ett urval av områden
R 2013:6 Insekter i ruderalmarker och kraftledningsgator i Göteborgs kommun
R 2013:7 Luftkvaliteten i Göteborgsområdet. Årsrapport 2012
R 2013:8 Ekologisk landskapsanalys - en pilotstudie
R 2013:9 Miljörapport 2012. En beskrivning av miljötillståndet i Göteborg
R 2013:10 Riktvärden och riktlinjer för utsläpp av förorenat vatten till recipient och dagvatten i Göteborg
R 2013:11 Kemikalier i ytterkläder - tillsyn över detaljhandeln. Tillsynsprojekt i samarbete mellan Malmö, Göteborg och Stockholm
R 2013:12 Skyddsvärda träd i Göteborgs kommun

