

VI ÄR ALLA UNIKA
OCH ÄNDÅ MER LIKA ÄN VI TROR

En bok om funktionshinder, etnicitet och bemötande

Copyright © SIOS 2004

Initiativtagare och rådgivare *Julio Fuentes*

Text *Lena Udd*

Illustrationer *Burhan Misirli*

Omslag *Karin Kindahl*, KMK Grafisk Form

Inlaga *Karin Kindahl*, KMK Grafisk Form

Satt med *Garamond* och *Helvetica neue*

Tryckt 2004 hos *Carlshamn Tryck & Media AB*, Karlshamn

ISBN 91-631-5656-3

Vi är alla unika – och ändå mer lika än vi tror är producerad inom projektet ”Bra bemötande av personer med funktionsnedsättning och annan etnisk bakgrund” som har drivits av SIOS. Syftet är att öka förståelsen för livssituationen hos personer med funktionshinder och annan etnisk bakgrund än majoritetssamhällets, samt att öka kompetensen om hur man bemöter dem.

I projektet har representanter från en mängd olika verksamheter och organisationer deltagit. Samtliga kursiverade citat i boken kommer från deltagarna i projektet eller från deltagare i andra projekt inom SIOS.

Materialet går även att hämta på SIOS hemsida: www.sios.org

Arbetsökande, brukare, den försäkrade, elev, klient, kund, studerande är olika ord för det som ofta är samma person. Olika verksamheter har olika ord för dem man ska bistå. Här används framförallt begreppen brukare och klient.

Vi tackar alla medverkande!

Styrgrupp:

Jan-Olof Källström ordförande, SIOS

Ester Alavei Specialpedagogiska institutet

Bengt-Erik Ginsburg Transkulturellt Centrum i Stockholm

Rachel Hellgren Länsarbetsnämnden i Uppsala

Nelli Kopola Riksförsäkringsverket

Catarina Littman Nationellt centrum för sfi och svenska som andraspråk

Leif Nordström Svenska Kommunförbundet i Stockholms län

Sune Olsson Synskadades Riksförbund

Inger Persson Handikappförbundens samarbetsorgan

Trinidad Rivera Specialpedagogiska institutet.

Referensgrupp:

Julijana Arsenovic-Vasiljevic Arbetsförmedlingen för hörselskadade, döva och synskadade i Uppsala

Hammurabi Bar Asmar Assyriska föreningen i Rinkeby

Else Berglund Integrationsverket

Jamie Bolling doktorand vid Institutet för handikappvetenskap, Linköpings och Örebro Universitet

Ingrid Dalén Handikappförbundens samarbetsorgan
Eva-Lotta Eriksson Myndigheten för skolutveckling
Margareta Fagerlin Arbetsförmedlingen Rehabilitering i Uppsala
Angelica Frithiof AF patientkommunikation
Georges Ghacy medlem i handikapprörelsen
Conny Johannesson Växjö universitet
Gudrun Labbaci Arbetsförmedlingen Rehabilitering i Uppsala
Kjell Lundh Arbetsförmedlingen för hörselskadade, döva och synskadade i Uppsala
Ingegerd Pihlsgård Neurologiska och Rehabiliteringsmedicinska klinikerna, Karolinska universitetssjukhuset, Huddinge.

Testgrupp:

Mattias Bergström, Latifa Boudrahem projekt Rondellen i Linköping
Pie Blume Botkyrka kommun
Ulla Carlsson Riksförbundet för Trafik- och Polioskadade
Maria Fritzell, Lilian Hall, Agneta Svensson, Markus Wester Tullinge habiliteringscenter
Christina Grassmann Södertälje kommun
Cathrin Hafström Vuxenutbildningen i Stockholm
Inés Hernández Haninge kommun
Solveig Lillman Södertälje kommun
Eva Norinder Folkuniversitetet i Göteborg
Lena Pinner Södertälje kommun
Ulla Schärman, Lena Secka, Eva-May Sjölund och *Anitra Söderlund* Försäkringskassan i Solna-Sundbyberg
Lena Smitterberg Gotlands kommun,
Norma Tjärnmo Vuxenutbildningen Kärnan, Helsingborg

INNEHÅLL

Förord	7
Det här är ingen manual	8
Alla människors lika värde	9
Bemötandets olika nivåer	11
Rutiner och normer	12
De egna erfarenheterna	14
Individ eller grupp?	16
Finns det ”särskilda” grupper?	18
Att ha ett funktionshinder och en annan etnisk bakgrund	24
Integration och kompetens	25
Myterna om...	29
...kulturen	29
...”invandrarna”	33
...synen på funktionshinder	35
Att börja om ett liv	39
Den sociala situationen	41
Språket	43
Kriser	48
Den dubbla utsattheten	49
Individen – ramen och etiken	52
Tolkningen av uppdraget	54
Mer lika än olika	59
Mönster och makt	61
Om att gå utanför mönstret	63
Hållpunkter för ett bra bemötande	65
Appendix	66
Olika begrepp. Vad menas med...	66
Nationella handlingsplaner	70
Lagar, förordningar och konventioner	72



DM

FÖRORD

Denna bok är resultatet av projektet *Bra bemötande av personer med funktionsnedsättning och annan etnisk bakgrund*. Projektet har finansierats av Statens institut för särskilt utbildningsstöd, Sibus, inom ramen för regeringens uppdrag att verka för ökad kompetens om bemötande av personer med funktionshinder. Programmet riktar sig till alla i Sverige som är offentligt anställda. Sibus har också disponerat medel att fördela som stimulansbidrag för olika modellprojekt. Detta är ett av dem.

Vi är alla unika – och ändå mer lika än vi tror verkar i skärningspunkten mellan handikappolitiken och integrationspolitiken. Meningen är att bryta ner de handikappolitiska och integrationspolitiska målen till exempel och situationer för att härigenom vägleda de som arbetar med dessa mål i vardagslivet. Samtidigt vill vi stimulera till eget tänkande och reflektion tillsammans med andra.

Vi tackar Sibus som gjort projektet möjligt. Vi riktar ett stort tack till alla som medverkat med kommentarer, frågor och synpunkter. Ett särskilt tack till de som medverkat i styr-, referens- och testgrupper. Engagemanget för de frågor boken tar upp är stort. Till många av dessa frågor finns det inga givna svar. Vi hoppas att boken bidrar till att vi tillsammans finner några.

Stockholm i augusti 2004

Jan-Olof Källström
SIOS ordförande

DET HÄR ÄR INGEN MANUAL

Den här boken är till för dig som på något sätt arbetar med människor som har ett funktionshinder. Den riktar sig till dig som träffar brukare, klienter eller elever med rötter i ett annat land än Sverige eller deras anhöriga. Den handlar om hur man kan skapa förutsättningar för ett bra möte människor emellan. Hur man kan komma över det vi så ofta och gärna kallar för ”kulturklyftor”, avdramatisera dem och mer se vad det egentligen handlar om: svårigheter att kommunicera, vardagliga missförstånd och naturliga olikheter mellan individer.

Men det är ingen manual. Du hittar inga tips på hur man bäst och mest effektivt förklarar svensk handikappolitik för någon, eller hur man själv lär sig olika traditioner eller språk. Syftet är i stället att försöka komma bort från manualtänkande och de kategoriseringar som är några av de största hindren för ett bra möte. Här finns i stället idéer och frågeställningar som du och dina arbetskamrater kan använda för fortbildning, i gruppdiskussioner och för egna reflektioner.

Det finns inga recept på hur man möter människor, oavsett var de kommer ifrån eller vilket funktionshinder de har. Däremot finns det strategier och reflektioner som gör det lättare att skapa en bas för ett bra möte och en bra kommunikation. Visst är vi människor lika på många sätt. Vi har mer gemensamt än vad som skiljer oss åt. Men vi är också unika – vi är alla individer och behöver bemötas som sådana.

ALLA MÄNNISKORS LIKA VÄRDE

Alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter. Det står inskrivet i FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna och ska vara grundläggande för dagens svenska samhälle. Alla människor har rätt att leva på lika villkor – oavsett funktionshinder, etnicitet, kön, ålder eller sexuell läggning. Men det här fungerar inte alltid i verkligheten. Alla byggnader är inte tillgängliga för alla. Den som har svårt att läsa svenska kan ha svårt att få tillgång till nödvändig samhällsinformation. Den som inte vet att handikappersättning existerar kan inte efterfråga den. Det lika värdet och de lika rättigheterna blir inte så lika i praktiken.

Vi människor bemöter heller inte alla på samma sätt. Vi blir själva inte bemötta på samma sätt av alla.

Normer, attityder, fördomar och maktförhållanden påverkar hur man bemöter och blir bemött. Samhällets attityder till hur ”funktionshindrade är” och hur ”invandrare är” påverkar bemötandet. Likaså bilden av hur vi själva är och vår åsikt om vad som är ”normalt”, rätt och riktigt.

Behovet att göra tillvaron begriplig väger också tungt. Det enklaste sättet att begripa – att försöka förstå – är att förenkla och kategorisera. På så sätt ser vi strukturer och hittar mönster i tillvaron. Men om vi förenklar för mycket går det ut över vårt förhållningssätt till andra människor. Vi skapar stereotyper och behandlar till exempel människor från en annan kultur som om de vore



representanter för en hel kultur. Vi lägger större vikt vid ett funktionshinder än vid människan som har det.

Bemötandets olika nivåer

På senare tid har man börjat se bemötande som ett system på tre nivåer. Nivåerna är olika men de är givetvis beroende av varandra och påverkar varandra.

Den kollektiva nivån är samhällets syn på vilka rättigheter alla människor har. Den uttrycks i politiska riktlinjer och i lagstiftningen. Här ingår såväl handikappolitiska som integrationspolitiska aspekter. Den rådande samhällsynen och samhällsutvecklingen i stort anger förutsättningarna och får spridning till de offentliga verksamheternas olika plan.

Den organisatoriska nivån handlar om hur politik och lagstiftning uppfattas och omsätts inom de olika verksamheterna. Förtroendevalda, chefer, handläggare och övrig personal inom myndigheter och annan offentlig verksamhet tolkar här vad den kollektiva nivån innebär. Tolkningen är grunden till organisationens arbetssätt och attityder.

Den individuella nivån handlar om det individuella mötet. Här betyder den enskilde tjänstemannens, handläggarens, lärarens attityder och tolkningar av sitt uppdrag mycket. Det är också här, i det konkreta mötet, som tolkningarna tydliggörs och får direkta konsekvenser för de inblandade. Och det är här den offentliga insynen är som minst.

Rutiner och normer

På den kollektiva nivån finns lagar och föreskrifter om människors rättigheter och om att alla ska få sådana resurser att de kan delta i samhället på lika villkor. Men det finns också signaler som motverkar de politiska idealen. I tider av ekonomisk åtstramning talas till exempel ofta om ”nödvändiga” besparingar. Reformerna ifrågasätts, politiker och tjänstemän sätter utgiftstak och talar om ”skäliga” levnadsnivåer. Besparingarna kan få stora konsekvenser för den som behöver utökade resurser och ett utvidgat samhällsstöd. De kan betyda att man inte har möjlighet att delta i samhället fullt ut, att man inte längre ens har chansen att göra det.

- * Riktmärket för insatser enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, uttrycks som möjlighet till ”goda levnadsvillkor”. Det blir ofta liktydigt med Socialtjänstlagens begrepp ”skäliga levnadsvillkor”. Vad är skäliga levnadsvillkor? Vad är skillnaden mellan goda och skäliga? Finns det en outtalad norm eller åsikt om att en viss levnadsnivå är ”lagom” för den som har ett funktionshinder? Får medborgarrättstanken om allas lika värde och möjligheter ge vika när samhällskostnaderna ses som för höga?
- * Blir normen ännu mer tydlig om den som har ett funktionshinder också ursprungligen kommer från ett annat land än Sverige och inte har betalat skatt här hela livet?
- * Ska man som mottagare vara tacksam för det stöd man får? Ska man vara tacksam för det som är en rättighet?
- * Hur kan en handläggare uppleva en klient som inte visar tacksamhet?



På den organisatoriska nivån administreras resurserna. Här tolkas också i vissa fall vem som bäst behöver vad. Hur detta görs och hur den som söker stöd bemöts beror till en del på vilka normer och rutiner som finns i regionen, i verksamheten, på arbetsplatsen. Det beror också på tolkningen av uppdraget. Det handlar om hur man fördelar resurser – hur tid, arbetsklimat och attityder ser ut.

- * Kan det finnas ”etablerade sanningar” om vissa brukare och klienter beroende på var de kommer från, eller var de bor just nu, eller vad de har för religion?
- * Kan det finnas dolda rutiner inom en organisation som kan leda till diskriminering? Vilka kan det vara?
- * Hur hittar man strategier för att hantera detta?

De egna erfarenheterna

På den individuella nivån har den enskilda människan i maktposition – pedagogen, handläggaren, arbetsterapeuten, läkaren – stor betydelse. Åsikter, empatisk förmåga, tidigare erfarenheter och möten präglar hur man bemöter sin klient. En handläggare kan känna igen sig i en annan människa, vara medkännande och personlig. Men här kan också finnas minnen av tidigare möten som inte fungerat och människor man inte förstått. Tidsbrist och snäva ekonomiska ramar kan påverka bemötandet. Den tjänsteman som lever i ett hårt arbetsklimat kan i värsta fall uppleva det som att många sökande är oerhört krävande.

- * Kan man tycka illa om brukare, elever, klienter eller arbetssökande? Varför? Får man det? Vilka konsekvenser får det?
- * Hur tacklar man en situation där en brukare eller klient blir arg för att han/hon inte får det stöd man tror sig ha rätt till? Hur gör man om någon kallar en för rasist i den diskussionen?
- * Får alla som söker likvärdigt stöd? Beror stödet enbart på objektiva faktorer eller kan det finnas andra grunder för ett beslut?
- * Hur hanterar man detta och de egna känslorna av att inte räckta till – att inte vara ”en god människa”?
- * Det kan vara lätt att tycka synd om någon som är i behov av stöd. Vad innebär det att tycka synd om någon – vad innebär det för hans/hennes position i mötet?
- * Kan man ta sig rätten att tycka synd om någon? Är det skillnad på att känna empati och att tycka synd om någon?
- * Är det skillnad på att vara privat och att vara personlig i en relation? Var ligger skillnaden? Kan man bli för privat? Vad betyder det för det professionella agerandet?

INDIVID ELLER GRUPP?

Utgångspunkten för ett bra bemötande är att se personen mitt emot som en individ. Men det är mycket lättare att se en människa som representant för en grupp och att sätta in henne i ett fack. En kvinna som har sitt ursprung i Turkiet och som har en ryggmärgsskada blir lätt en turkisk, ryggmärgsskadad, ”förtryckt” kvinna. Hon har plötsligt förvandlats till bärare av tydliga drag. Hon är turkisk – och symboliserar därmed allt man vet och tror om turkar. Hon är ryggmärgsskadad – och symboliserar därmed allt man vet och tror om ryggmärgsskadade.

Kategoriseringar och föreställningar om ”gruppen” skymmer den verkliga människan och gör henne obetydlig – det sker en marginaliseringsprocess. När man sätter etiketter på människor bryr man sig bara om en del av deras egenskaper, till exempel att de talar turkiska. Man omdefinierar detta till ordet ”turk” – på så sätt blir individen symbol för ett kollektiv – turkarna. Turkarna är på ett speciellt sätt och därför ”ska” de bemötas så här.

På samma sätt kan man ta fasta på att en människa har ett funktionshinder och ge henne etiketten ”funktionshindrad”. Då blir hon symbol för ett kollektiv som kräver vissa ”åtgärder”. När det handlar om handikapp och funktionshinder förknippas åtgärderna ofta med omhändertagande och stöd. När det gäller personer med annan etnisk bakgrund definieras de i termer av sin kultur eller religion.

”Det gäller att se upp med sig själv! När jag mötte en svartklädd kvinna med slöja utanför SFI-lokalen visade jag raskt in henne där. Men det visade sig att hon var civilingenjör och på väg till ett helt annat klassrum...”*

Marginaliseringsprocesser. Exempel på hur man i vardagstänkandet, genom olika processer, kategoriserar människor – och konsekvenserna av det.

Process	Personer med annan etnisk bakgrund	Personer med funktionshinder
Identifiering	Identifiering av en egenskap bland många: hudfärg, utseende, kultur, nationalitet osv.	Identifiering av funktionsnedsättningen: rörelsehinder, synskada, utvecklingsstörning etc.
Omdefiniering	Individen definieras uteslutande i form av den identifierade egenskapen. Man är en arab eller en grek, inte en lärare med arabiskt ursprung eller en svensk-grekisk vaktmästare.	Individen blir den rörelsehindrade, den blinde, inte en förälder som har en nedsättning i rörelseförmågan.
Kollektivisering	Överföring av individens egenskaper till hela gruppen. Araber har en arabisk kultur, turkar är muslimer. Det som skiljer invandrarna från svenskarna är deras kultur, som förklarar beteende och sammanhang.	Det är svårt för någon som har ett funktionshinder att klara sig själv. Man behöver vård och omsorg.
Ansvarsöverföring	Samhället lägger ansvaret på individen eller gruppen som ska anpassa sig till samhällets normer, eftersom det är den som ses som avvikande. I Sverige förväntas man inte använda turban på jobbet.	De allra flesta invånare behöver inte ramper. Samhället görs tillgängligt i den mån ekonomin tillåter det.
Specialisering	Invandrarna ses som problem som måste hanteras av experter och slussas in i en svensk verklighet. Invandrarråd och integrationsnämnder m.m. skapas. Dessa förvaltningsorgan kan ändra skepnad, men de har en funktion att uppfylla så länge problemet finns. Invandrapolitiken och integrationspolitiken blir till.	Handikapp ses som problem och undantag som måste hanteras av experter. Det bildas organ som permanentas över tiden: handikappomsorg, handikappråd, m.m. Det skapas en handikappolitik.
Institutionalisering	Kulturalisering av invandrarernas situation. Allt som gäller personer med annan etnisk bakgrund tolkas i kulturella termer.	Reducering till medicinsk vård och omsorg. Personer med funktionshinder ses i första hand som föremål för omsorg och omhändertagande.

Marginaliseringsprocesser för personer med annan etnisk bakgrund och för personer med funktionshinder (Julio Fuentes 2004)*

* Tabellen är hämtad från skriften ”I arbetsmarknadens väntrum”, SIOS 2004

Att se människan med individuella förutsättningar, möjligheter och svårigheter är det första steget till ett bra möte som kan leda vidare till en konstruktiv kommunikation. Den viktigaste källan till förståelse är att se varje människas behov i den situation hon befinner sig i. Att lyssna förbehållslöst och vara medveten om att man inte ska blanda in de egna värderingarna leder långt. För den man möter har det mycket stor betydelse för självbilden att bli bemött som en person – inte som symbol för ett kollektiv.

- * En kvinna med fyra barn och sitt ursprung i Somalia beskrivs till exempel i en journal som ”somalisk mor”, när det som var aktuellt i sammanhanget och mest präglar hennes liv är att hon är fyrabarnsmor. Varför?
- * Det sägs att vi människor bara behöver ett par minuter på oss vid ett första möte med någon för att sätta in motparten i ett fack. Hur kan man hantera det?
- * Det sägs också att ”man aldrig får en andra chans” efter det första mötet. Stämmer det? Vad innebär det i så fall för båda parter vid fortsatta möten? Vilket ansvar har man som tjänsteman för att komma vidare?

Finns det ”särskilda” grupper?

Idén om det ”vanliga” och ”normala”, om normen för hur man ska vara, är något som finns hos alla. Men uppfattningen om vad det innebär skiljer sig från tid till tid, från grupp till grupp, från situation till situation. Normer är inte statiska utan ändras ständigt. I dagens svenska samhälle finns det vissa föreställningar om hur man ska se ut, hur man ska tala, hur man ska bära sig åt, vad man ska klara av, vad man har rätt till, hur man ska leva sitt liv.



Normer är sociala konstruktioner, skapade idésystem. Trots detta kan de styra såväl tankegångar som handlingar. Därför talas det ibland om vissa grupper som "särskilda" – med det antyds att de inte riktigt hör till normen. Särskilda grupper är, beroende på tid, sammanhang och vem som talar, t.ex. invandrare, funktionshindrade, äldre, barn och kvinnor. I media, politiska debatter och andra opinionsbildande sammanhang definieras de ibland som "svaga grupper" i behov av särskilda stödåtgärder.

Kvinnor – som utgör hälften av Sveriges befolkning – är enligt det här sättet att tänka en av de särskilda grupper som skiljer sig från de vanliga i samhället.

- * Om alla ”grupperna” ovan är avvikande – vilka är då de ”vanliga”?
- * Vad innebär det att kalla någon för ”svag”? Kan man i stället tala om att någon är maktlös? Vad betyder det – vilka signaler ger det?
- * Även inom de ”särskilda” grupperna kan man se en viss hierarki. Den som till exempel kommer från England ses i allmänhet inte som lika mycket ”invandrare” som den som kommer från Turkiet. En manlig pensionär ses inte som lika ”svag” som en kvinnlig. Vissa funktionshinder har mer status än andra. Hur kommer det sig?
- * Hur kommer det sig att kvinnor med funktionshinder har svårare att få hjälp i hemmet och oftast får färre timmar beviljade än män i samma situation?

Vad som är norm och vilka som bestämmer den grundar sig främst på traditioner och på vem som har makt och tolkningsföreträde – vem som definierar hur saker och ting ska vara. På så sätt kan man säga att riksdag och regering stöttar och styr vissa normer, skolan stöttar ännu fler och föräldrarna stöttar ytterligare några. Samtidigt samverkar alla normerna på vissa sätt. På en och samma arbetsplats kan det också finnas många olika normer beroende på var i organisationen man arbetar. Det kan finnas en norm i arbetslaget, en för sammanträden och en för möten med brukare, elever eller klienter.

Ju mer inarbetad en norm är ju mer självklar blir den. När ett möte med någon som har ett funktionshinder och en annan etnicitet upplevs som svårhanterligt kan det bero på normen eller på olika förväntningar. Normer ger förväntning-

ar på samspel. När mötet inte uppfyller förväntningarna kan det kännas svårt. Båda parter är dessutom präglade av många olika normer.

Att känna till olika normer kan kallas för social kompetens. Det tar tid att få den kompetensen – det vet alla som till exempel börjat i en ny skola eller på ett nytt arbete. Social kompetens och en medveten attityd behövs för att överbrygga kulturella skillnader.

”Den som kommer på hembesök för att diskutera något ”officiellt” kan finna sig sittande runt tebordet med enbart män medan kvinnorna i familjen passar upp. Det kan vara svårt att tackla och visst kan man bli arg. Men den ilskan får tas om hand någon annan gång. För det är viktigt att få prata med de som har mandat att bestämma, även om det stör den svenska normen.”

- * **Vad skiljer ett ”vanligt” möte från ett ”besvärligt”?**
- * **Kommer den som har en annan etnicitet med besvärliga och nya frågor – eller är de bara nya och ”annorlunda”? I så fall jämfört med vad?**
- * **Vad upplevs som besvärligt i din organisation? Vilka mekanismer styr? Vilka normer finns det?**

Bristfällig kommunikation kan bli en svårighet i mötet med en person som har en annan etnisk bakgrund och ett annat modersmål. Det mest uppenbara är språksvårigheter – man förstår inte varandra. Att använda tolk kan vara en lösning. Men det finns andra störningar. Sättet att kommunicera är en del av den sociala kompetensen, där varje grupp och enhet har sina kompetenskrav. Man talar med olika människor om olika saker och på olika sätt. Man använder kroppsspråket på lite olika sätt. Vissa mer officiella möten – som till exempel



mellan en arbetsförmedlare och en arbetssökande – kan ha dolda grundmallar för hur samtalet ska föras. För den som inte känner till mallen blir det omöjligt att göra ”rätt”. Om man dessutom ska göra sig förstådd på ett språk man inte behärskar fullt ut, följa oskrivna regler man inte vet finns och kanske även har ett funktionshinder som påverkar kommunikationen är man i en utsatt position. Som motpart gäller det att vara öppen, att lyssna, stötta och se upp med de egna idéerna om hur ett samtal ska gå till.

”Vad innebär det att ha ett kommunikationshandikapp som exempelvis en hörsel-skada, ha små kunskaper i svenska språket och även i modersmålet på grund av funktionshindret? Vilken chans har jag att ”kommunicera rätt”? Vilken chans har jag att känna mig trygg, bli förstådd och förstå i ett möte med en myndighetsperson?”

Sättet att prata skiljer sig mellan länder, landsdelar, grupper och individer. I en del regioner pratar man helst en i taget. Man avbryter inte varandra förrän den förste talande gör en märkbar paus – ungefär som ett varsågod. I en del andra regioner gör man inte så. Man avbryter helt enkelt varandra när man vill svara, kommentera eller protestera. Själv pratar man på tills man blir avbruten. Det anses inte som oartigt utan helt naturligt.

När de två sätten möts kan det bli missförstånd, den mer tysta parten kan bli förnärmad av den mer talträngde. I den svenska myten om hur kommunikationen går till i olika landsändar händer detta ofta när den tyste norrlänningen möter den snacksalige stockholmare.

I vissa länder följs ett talat ja av något som en svensk oftast uppfattar som en tydlig nej-skakning på huvudet. Det kan leda till missförstånd. Olika länder

och olika grupper, olika familjer och människor har olika kommunikationsmönster. Att försöka lära sig alla är praktiskt omöjligt. Men att vara öppen för att det finns många varianter underlättar. Även artighet kan vara en källa till missförstånd. Ingen av parterna vill riktigt erkänna att man inte förstår vad den andre pratar om. Viljan att vara till lags sägs ibland vara typisk för den som är i underläge – den som söker stöd, är patient eller elev.

”Jag kom in till läkaren och hans patient för att tolka. De hade redan hunnit prata mycket. Läkaren avslutade med ett glatt: så nu förstår du att... Patienten nickade. Jag frågade henne vad som sagts och vad i ordinationen hon var klar över. Det visade sig att hon knappt förstod någonting av det som sagts. Men hon ville inte vara oartig och göra läkaren besviken.”

Att ha ett funktionshinder och en annan etnisk bakgrund

I den här boken talar vi om människor *med* funktionshinder och annan etnisk bakgrund (än majoritetssamhällets). En tungvrickande fras kanske, men den innebär ett tydligt ställningstagande. Det är stor skillnad på att *vara* funktionshindrad och att *ha* ett funktionshinder. I det första fallet blir funktionshindret en del av identiteten. I det andra fallet är det bara en av många egenskaper. På samma sätt öppnar uttrycket ”annan etnisk bakgrund” för att se en människa med många erfarenheter och egenskaper. Det finns många etniska bakgrunder – världen är stor och varierad. Alla har sin etnicitet – att vara svensk är också att ha en etnisk bakgrund. Alla har en annan etnisk bakgrund, jämfört med någon som har ett annat ursprung. Ordet invandrare leder mer tankarna till att alla invandrare är ganska lika. Det är de knappast – det gemensamma är att de kommit till Sverige. Ordet leder också tankarna till någon som ständigt är i processen att vandra in. Någon som aldrig blir en ”vanlig” bofast medborgare.

Det sätts ofta likhetstecken mellan begreppet invandrare och problem. Arbetslöshet, boendesegregation och bidragsberoende är några exempel på problem som i debatten kommit att förknippas med invandrare.

Begreppet invandrare har laddats med en innebörd av skillnad och annorlundaskap. Det bygger på ett vi och dom-tänkande där vi är de ”riktiga” svenskarna medan dom är invandrare. Men även ordet ”annan” i ”annan etnisk bakgrund” säger ganska tydligt att Sverige fortfarande är norm, att det är svenskheten som är det ”normala” och det andra som är ”annorlunda”.

**Kan man säga olika etniska bakgrunder i stället – där ordet olika bara betyder att alla har olika bakgrunder och olika etnicitet jämfört med någon annan från ett annat land? Eller spelar det ingen roll vilka ord vi använder så länge attityderna inte förändras?*

Integration och kompetens

Här tar vi upp situationen för människor som har funktionshinder och en annan etnisk bakgrund. Vi talar framförallt om de som nyligen kommit till Sverige, eller som på grund av sitt funktionshinder har haft svårt att etablera sig i ett svenskt sammanhang. Det gör att en hel del handlar om komplicerade möten och utsatthet. I det sammanhanget är det viktigt att framhålla att de flesta som invandrat till Sverige, eller som har föräldrar som invandrat, inte har några större problem i det svenska samhället. Att vara invandrare och ha en annan etnisk bakgrund än majoritetssamhället är ett vitt begrepp. I dagligt, lite slarvigt, tal betyder det ofta att man inte gör någon större skillnad på den som nyligen flyttat till Sverige och den som bott här i hela sitt liv. Men eftersom livet är en lång process där det händer saker hela tiden är skillnaderna stora. Den som bott länge i ett land tillägnar sig landets system och normer. Men man



har ändå rätten att behålla och underhålla sina traditioner och sitt språk. Man sparar sina gamla kunskaper och blandar dem hela tiden med nya – det ger en gedigen dubbel kompetens. En kompetens som inte värdesätts fullt ut och som ofta kommer bort i debatten om ”invandrare”.

Viktigt är också att de flesta svenskar är positiva till invandring och tycker att nya människor, nya kulturer och intryck är berikande. Men när begreppet invandrare eller annan etnicitet används om alla vars förfäder relativt nyligen bodde i något annat land underhålls ändå illusionen om ”vi” och ”dom”.

Här kommer ett begrepp som integration in. Integration betyder egentligen att olika enheter förenas i en process som ständigt pågår. Varje enhet ska ha lika stor betydelse och lika stort inflytande. Men i dagligt tal får integration ofta betydelsen av anpassning. Det är minoriteten som ska anpassas till majoriteten. ”Invandrarna” ska anpassas till ”svenskarna”. De som har ett ”funktionshinder” ska passas in bland de icke funktionshindrade.

För att komma förbi tolkningen om anpassning har ett annat begrepp – inkludering – börjat användas, både vad gäller personer med annan etnisk bakgrund och personer med funktionshinder. Inkludering tolkas ofta som delaktighet. Men det är ännu starkare eftersom delaktighet inte nödvändigtvis förutsätter inflytande, vilket inkludering gör.

**Vi har två integrerade elever i klassen, säger en lärare om en barngrupp. Med det menar hon att två av barnen är funktionshindrade. Men vad är då de andra eleverna?*



MYTERNA OM...

...kulturen

Alla människor lever i en mängd olika kulturer där man har sin egen kulturtolkning. Det är familj, vänner, arbete, släkt, fritidssysselsättningar – där varje liten del har sin kultur. Och man rör sig obehindrat mellan de lokala kulturerna.

Kultur är inte statisk. Skillnaden mellan den svenska kulturen – matvanor, boende, familjemönster med mera – på 1960-talet och på 2000-talet är till exempel mycket stor. Det talas mycket om kultur i mötet med den som kommer från ett annat land än Sverige. På många arbetsplatser finns en del anställda som agerar som kulturspecialister eller också engagerar man människor utifrån för att hjälpa till med kulturtolkning. Förståelsen av kulturella skillnader har förstås viss betydelse – men det är en myt att kunskaper om kulturen skulle vara som sesam öppna dig i mötet med människor från andra kulturer.

Viktigare är viljan till förståelse och en öppenhet inför det som kan vara obekant.

Man kan inte bara förklara eventuella svårigheter i mötet med någon med annan etnisk bakgrund som att det har med kulturen att göra. De flesta möten fungerar ju bra.

* **Kultur är en del av vardagen. Ändå kan det bli ett så stort begrepp när man träffar någon med utomsvensk bakgrund. Vad lägger vi i ordet? Finns det andra ord som är bättre?**

Inom verksamheterna talas det ibland om att man kan se typiska ”invandrarfall”. Tidigare erfarenheter av en situation där man mötte en person från ett särskilt land, en bild av hur människor med rötter i detta land är, en bild av ”invandrarproblematik” och organisationens invanda rutiner skapar ofta de typiska ”invandrarfallen” och sätter ramen för nya möten. När den som kommer till mötet inte infriar – eller infriar – det förväntade uppstår antingen förvirring eller bekräftelse på en åsikt.

- * Kan det bli så att ”invandrarproblematiken” blir en befast sanning hos mig och inom organisationen? Kan det bli så att just den individen uppfattas som ”jobbig”?
- * Kan det vara så att jag tycker att jag måste börja lära mig mer om olika kulturer, att vi nog bör ta hit någon som föreläser om olika kulturer och hur det fungerar ”där”?
- * Kan det bli så att jag börjar grubbla på individen jag möter och den människans personliga situation, vilken ekonomisk verklighet personen lever i, vilken utbildning han/hon har, vilken typ av socialt skyddsnät som finns med mera?

Det finns faktiska skillnader i hur man lever i olika kulturer. En del av olikheterna kan ställa till problem vid möten. Men i en öppen dialog kan man fråga sig fram och på så sätt få lättare att förstå eventuella olikheter. Och de flesta människor klarar av att motparten ”gör fel”, ”hälsar fel” eller ”sätter sig fel”. Vissa olikheter kan spela stor roll och då blir öppenheten och frågandet viktiga.

”Antalet elever med diagnosen autism ökar. Bland dem har det procentuellt blivit allt fler barn med annan etnisk bakgrund. En anledning till det kan vara att man uppfattar kulturellt betingade drag (som att inte titta en vuxen i ögonen för att det är oartigt) i kombination med begränsad språkutveckling som autistiska drag.”

Många människor med funktionshinder upplever att de blir illa bemötta av sjukvård, förskola, skola och olika myndigheter. Det framkommer tydligt i Bemötandeutredningen, som kom 1999. Många av dem som känner sig illa bemötta har en annan etnisk bakgrund. De tycker att den myndighetsperson de träffar inte ser dem som individer utan som representanter för ett funktionshinder och en kultur. De tycker också ofta att de får dålig information om varför vissa beslut tas och på vilka grunder det sker.

”Här, när jag kommer till läkaren så frågar han vad jag vill ha för hjälpmedel. Men jag vet inte vad som finns och vad jag kan få, så hur kan jag säga vad jag vill ha? Du vet att jag känner inte till hur allt fungerar i Sverige. Men det är ingen som talat om det för mig, jag har fått ta reda på det själv, hur man ordnar vissa saker.”

Hur många som är missnöjda med sina kontakter med myndigheter är svårt att säga. Det finns väldigt lite statistik kring personer med annan etnicitet och funktionshinder. Det gör att deras behov är dåligt kartlagda. När Socialstyrelsen i slutet av 1990-talet gjorde en undersökning om flyktingar med funktionshinder visade det sig att många upplevde stora svårigheter i samband med överklagande av olika beslut. De beskrev olika hinder för att ta del av information och förstå regelsystemet. De var frustrerade över att inte kunna förmedla sina erfarenheter till ansvariga personer. Undersökningen visade också att få av

flyktingarnas hemkommuner hade gjort någon generell kartläggning av personer med funktionshinder och annan etnisk bakgrund, varken inom socialtjänst eller LSS-verksamhet. Även om förhållandet är bättre idag så finns det fortfarande stora kunskapsbrister om personer med funktionshinder och annan etnisk bakgrund. Detta kan vara en av orsakerna till att det finns de inom professionen som tycker att människor med annan etnisk bakgrund är svåra att möta, att de inte nöjer sig med de förklaringar som ”alla andra” nöjer sig med, att de har konstiga krav etc. Detta påverkar naturligtvis bemötandet och mötet.

”Det finns många gånger någon i ”gruppen” som vet vad man kan få eller inte få. Det här berättar de för alla. Tyvärr har de oftast fel vilket betyder att brukaren vägrar tro på att man inte får mer. Det kan ibland vara svårt att förklara på vilka grunder man får hjälp.”

- * Vad kan upplevas som svårt för myndighetspersoner i kontakten med någon med annan etnisk bakgrund?
- * Vad kan vara svårt för en person med annan etnisk bakgrund i kontakterna med olika myndigheter?
- * Hur ska man hantera det generella och individuella hjälpbehovet? Hur kan man betona individens betydelse och ändå vara klar och tydlig kring vilka regler som gäller?
- * Hur ställer man de rätta frågorna – utan att gå över gränsen för brukarens, elevens, klientens integritet? Kan vi stötta varandra på arbetsplatsen och utarbeta någon form av metod?

...”invandrarna”

Det finns en del föreställningar om ”invandrare”. En av de mer vanliga är att de som har ett funktionshinder eller en anhörig med funktionshinder ibland skulle vara negativa till rehabilitering och assistans för att det blir för många utomstående som lägger sig i. En annan föreställning är att en del invandrade svenskar inte vill att deras barn med funktionshinder ska få vissa insatser eller viss stödundervisning i skolan. Det finns kanske ett fåtal som inte vill det. Men det gäller även ett fåtal svenskar och svenska föräldrar.

En orsak till att man som brukare eller anhörig är negativ till olika insatser eller hjälpmedel kan vara att de förstärker funktionshindret. De gör funktionshindret ännu tydligare och det är svårt för den som inte har accepterat det. I den situationen behöver man först och främst stöd för att komma vidare, stöd för att se att det faktiskt finns möjligheter för framtiden.

Det finns skillnader i synen på skola, habilitering och rehabilitering, beroende på var en människa är född, vilket samhällssystem hon är uppvuxen i, om hon bott på landsbygden eller i staden, om hon är välutbildad eller analfabet, om hon är uppfostrad i ett samhälle där familjen är basen eller i ett samhälle med ett mer utbyggt välfärdssystem.

Hur man kan acceptera ett funktionshinder beror mycket på tidigare erfarenheter av olika insatser och av bemötande. Det gäller alla, oavsett var man kommer från och vilket funktionshinder man har. Här har det också stor betydelse om man redan hade sitt funktionshinder i det gamla hemlandet, om man fick ett barn med funktionshinder där, eller om detta hände efter att man kom till Sverige. Möjligheterna till habilitering, rehabilitering och andra samhällsinsat-

ser skiljer sig mellan olika länder. Ett tydligt exempel är skolan. I utomnordiska länder har man till exempel ett annat system än i Norden och Sverige. Det kan naturligtvis prägla synen på skolan och skolans inblandning.

”Jag var hemma hos en familj för att planera för när deras barn skulle börja skolan och vilka grupper de skulle gå i. Det gick bra. Sedan visade det sig att de hade en flicka till. Hon var synskadad. När jag ville prata om henne sa pappan bara att: nej, hon ska inte gå i skolan. Det är ingen idé. Men jag gav mig inte, hotade till och med skoljuristen. Pappan var tvungen att ge med sig. Flickan genomgick en operation och fick hjälpmedel. Efter sex månader hade hon lärt sig läsa. Nu går hon på komvux. Pappans ovilja till att hon skulle gå i skolan berodde mycket på hur det hade varit i hemlandet. Där hade det inte funnits några insatser i skolan, inga hjälpmedel och flickan hade haft det förfärligt. Han ville inte att det skulle hända igen.”

Att en mamma till en pojke med utvecklingsstörning inte tycker att han får det han behöver i den dagliga verksamheten har kanske inte så mycket att göra med att hon är negativ till att sonen är där. Det kan ha mer att göra med att han i det gamla hemlandet, som var mindre urbaniserat, arbetade med lättare sysslor inom jordbruket. Då hade han sin plats i samhället – nu blir han ”omhändertagen”.

* Den som har ett funktionshinder kan vara handikappad i ett sammanhang men inte i ett annat. Det är miljöns bristande anpassning som skapar handikappet. Det är en definition av det relativa handikappbegreppet. Med det som bakgrund – hur kan man då se på mammans missnöje?

...synen på funktionshinder

Ett problem som en del som arbetar med rehabilitering och funktionshinder säger att de stöter på och funderar kring är synen på funktionshinder. En del invandrare skäms till exempel över sina funktionshindrade barn, sägs det. De vill gömma dem och funktionshindret ses som Guds straff. Det här sägs skilja sig från synen i Sverige, som vi gärna framhåller som ett samhälle öppet för alla. Här ska människor med funktionshinder kunna synas och delta i samhället på så lika villkor som det är möjligt. Ett handikapp ses inte som knutet till individen utan till miljön. Miljön ska anpassas och vara tillgänglig. Ansvaret för att en person med funktionshinder ska leva bra ligger inte hos individen eller familjen utan hos samhället. Så är det i alla fall i teorin, även om till exempel allt fler äldre numera är beroende av sina anhörigas insatser.

I en del andra länder, eller snarare landsdelar, kan man ha en annan syn på funktionshinder. Men föreställningen om skillnaden är större än vad den egentligen är. Det finns kanske några få platser i världen där barn med funktionshinder göms, där de är en skam inför släkt och omgivning och där tanken om att funktionshindret är ett straff dominerar. Det finns även en del människor som ser funktionshinder som ett öde som det inte går att göra något åt. De har en medicinsk världsbild som säger att det inte går att förändra och förbättra kroppen och hälsan särskilt mycket. Då är det naturligtvis svårt att känna sig motiverad till habilitering eller rehabilitering. Men detta är ingen skillnad som är knuten till länder eller nationaliteter, utan mer en fråga om utbildning, tradition, och framförallt ekonomiska möjligheter. Det finns till exempel stora skillnader mellan stad och land, mellan analfabet och utbildad, mellan rik och fattig. Skillnaderna inom ett land kan vara större än mellan olika länder.



Den svenska synen på funktionshinder är heller inte så entydig som vi gärna vill tro. Den som har ett funktionshinder utestängs från mycket i vårt samhälle. Samhällsinformation, offentliga lokaler, lokaltrafik, teatrar, biografier, restauranger är inte tillgängliga för alla. Och det händer fortfarande att någon kan nekas komma in på en restaurang på grund av sitt funktionshinder, även om argumentet ofta sägs vara platsbrist.

Det svenska samhället är heller inte fritt från fördomar kring funktionshinder och sjukdomar. Sverige har en historia där funktionshinder sågs som något skamligt, något som borde gömmas undan. Det finns till exempel många svenska folksagor som handlar om bortbytingar, där det nyfödda barnet med funktionshinder måste ha lagts dit av trollen som samtidigt tog det friska människobarnet. Det är inte särskilt länge sedan som den som hade ett funktionshinder var hänvisad till hjälp från anhöriga eller till välgörenhet. Den svenska handikappolitiken vilar på relativt ny grund där de första stora reformerna kom på 1960-talet. Här har den svenska handikappörelsen haft stor betydelse för den positiva utvecklingen. Genom ett aktivt påverkansarbete har man visat på vägen mot reformer och lagt grunden för lagändringar och ett annat synsätt.

Det finns dock fortfarande många som drar sig för att berätta om sina egna eller anhörigas psykiska funktionshinder. Den offentliga bilden av Sverige och de offentliga idealen stämmer inte alltid överens med verkligheten. Det finns exempelvis ett flertal kommuner i Sverige som inte följer lagen. De ger inte de insatser som enligt lag ska ges till de kommuninvånare som behöver det. Detta öppna lagtrots ökar för varje år.

- * Hur kan det komma sig att det fortfarande kan bli protester när det byggs ett gruppboende i ett bostadsområde?
- * Varför törs inte en del vuxna människor berätta om sina läs- och skrivsvårigheter?
- * Varför följer inte kommunerna lagen? Varför straffas inte deras domstolstrots? Varför ser inte riksdag och regering till att kommuner får kännbara, direkta straff när de inte gör de insatser som ska finnas enligt lag?
- * Varför talar man alltid om kostnader och inte om rättigheter när det gäller till exempel hjälpmedel eller anpassning av offentliga lokaler?

I många länder anses det självklart att den som har ett funktionshinder ska tas om hand i familjen. Där det inte finns några utvecklade välfärdssystem grundar sig landets struktur på familjen. Så var det även i Sverige för inte så länge sedan. Det kan ta tid för nykomna att inlemma sig i och förstå ett system som bygger på kollektiva åtgärder. Men efter information om vilket stöd som finns och vad det kan leda till är det få människor som ser det som negativt.

De flesta människor vill sina anhöriga väl. Föräldrar älskar sina barn och vill deras bästa.

ATT BÖRJA OM ETT LIV

Migration – att komma till ett nytt, främmande land är en stark erfarenhet som påverkar en människa. Att tvingas fly från sitt land, att lämna sitt land, är något som är lika gammalt som den mänskliga historien. Det handlar om att tvingas överge allt. Att lämna släkt, vänner, social tillhörighet, arbete – hela livsprojektet. Det handlar om att komma till något nytt och främmande där bristande språkkunskaper och bristande samhällskunskap gör att man har svårt att hitta en plattform. De kunskaper och den erfarenhet man har kanske inte uppskattas och hela identiteten förminskas. Man kan gå från att ha hört till de resursstarka i ett samhälle till att höra till de resurssvaga i ett annat samhälle. Man går från en självklar plats och ett sammanhang till en labyrint av nya företeelser och människor. Till detta kommer sorgen över det förlorade.

För den som kommer som flykting finns krig, kanske också terror och tortyr, i bakgrunden. Familjen kan ha splittrats – man vet inte ens vad som hänt alla släktingar. I en sådan situation är det lätt att hamna i en depression som gör att man utifrån sett inte verkar vilja engagera sig i något, inte ta tag i exempelvis rehabilitering eller arbetsträning. Det orkar man inte heller – inte utan hjälp.

”När jag träffade henne för första gången berättade jag om mina bekymmer för henne. Hon blev förvånad över att jag inte fått någon vägledning alls innan... När hon sen slutade på sitt jobb då grät jag. För nu är det någon annan där och då vill inte jag gå dit.”



Det är svårt att orka ta sig fram i ett svenskt välfärdssystem, där begrepp och yrkeskategorier kan vara främmande. Det kan i sin tur ge upphov till frustration och ilska över ett nytt system som man inte förstår. Ilskan kan ibland gå ut över den som ska hjälpa. Många som utsatts för tortyr eller andra trauman kan också få olika stress-syndrom som kan yttra sig i en sämre impuls kontroll – man kan bli ”omotiverat” arg i olika situationer.

”Ibland blir man kallad för rasist. Det kan vara svårt att ta. Men det handlar ju om att den här människan är besviken på världen, på situationen och mår dåligt. Det gäller att tänka på det.”

Den sociala situationen

Den som kommer till ett nytt land tvingas börja om. Det handlar om att lära sig ett nytt språk, hitta fram i ett nytt samhälle, skapa nya sociala nätverk, försöka få ett jobb, skapa en ny framtid åt sina barn. Att göra allt detta är en stor ansträngning som kan leda till nya slitningar i familjelivet och som tar kraft. Arbetslöshet, bidragsberoende och ensamhet är också något som gör situationen svår. Många människor med annan etnisk bakgrund lever i en social situation med tunga, lågbetalda arbeten, svagt socialt nätverk och bristande språkkunskaper.

Att vara i en sådan situation innebär i praktiken att vara i en kris, som det för många är svårt att hitta vägar ut ur. För den som också har ett funktionshinder är det ännu svårare – ekonomiskt, socialt och mänskligt. Att samtidigt kämpa med att etablera sig i ett nytt land och också med att acceptera sitt funktionshinder tar kraft. För de föräldrar som har ett barn med funktionshinder står oftast barnet i centrum, vilket gör att allt annat i vardagen kommer på undan-

tag. Det här påverkar naturligtvis hela familjens liv, särskilt de andra barnen i familjen, vars behov ofta hamnar i bakgrunden. En del människor med annan etnisk bakgrund hamnar i en ond cirkel där deras svenskundervisning, till exempel på grund av brist på hjälpmedel eller annat stöd, inte fungerat och där de har små möjligheter att komma in på arbetsmarknaden. De hamnar i ett bidragsberoende där självförtroendet sjunker dag för dag. Det är svårt att komma in på den svenska arbetsmarknaden. Enligt en rapport från Statistiska Centralbyrån, SCB, om arbetsmarknaden år 2002 hade 77 procent av befolkningen mellan 16 och 64 år i Sverige sysselsättning.

SCB:s rapport visar att det är svårare att få arbete för den som har ett funktionshinder än för en icke-funktionshindrad. Enbart 65 procent av de som har ett funktionshinder har en sysselsättning. Betydligt färre personer med funktionshinder studerar vid universitet och högskola jämfört med den övriga befolkningen. Människor med funktionshinder har i allmänhet en sämre ekonomisk situation än icke-funktionshindrade.

Arbetslösheten bland personer med annan etnisk bakgrund var dubbelt så hög som i befolkningen i övrigt. Även högutbildade invandrade svenskar har betydligt svårare att få arbete än infödda svenskar.

När det gäller arbetslösheten hos personer med både funktionshinder och annan etnisk bakgrund finns det inte någon statistik. Men man kan anta att den är högre än i någon av de ovan nämnda grupperna. Arbetslöshet, liksom aktivitetsersättning/sjukersättning och långtidssjukskrivning, framhålls ofta som viktiga orsaker till att människor hamnar utanför sociala nätverk och trygghetssystem.

* Att en del som arbetar med rehabilitering, handläggning eller inom skolan tycker att de ibland kan hitta ”typiska, tunga invandrarfall” bland sina klienter är med den bakgrunden inte så konstigt. Kan samverkan mellan olika verksamheter vara ett sätt att stötta bättre? Vad är egentligen samverkan? Hur kan man arbeta?

Språket

Språket är en viktig faktor i livet. Språkforskarna brukar tala om att språket fyller fyra olika funktioner: att kommunicera, att tänka, att uttrycka identitet och att förmedla kultur. Med detta som bakgrund är det lätt att inse hur begränsad man känner sig när man talar ett språk som man ännu inte behärskar. Språket är en stor del av människan – det hjälper oss att sammanfoga verkligheten. Att inte behärska ett språk men ändå vara tvungen att använda det kan innebära en känsla av reducerad personlighet – viktiga bitar av jaget fattas.

Det tar tid och mycket kraft att lära sig ett nytt språk och det är många faktorer som påverkar.

För barn är tillgången till modersmålsundervisning viktig. Modersmålet blir grunden som gör att de samtidigt kan skaffa sig andra, nya språkliga nycklar. Kunskap i modersmålet är också en trygghet. Därför är det extra viktigt för den som har svårt att lära sig nya språk att få utveckla sitt modersmål.

”Jag var på en särskola där eleverna hade utvecklingsstörning och autism. Där brydde man sig inte om vilken etnisk bakgrund barnen hade och såg förmodligen det som positivt. Modersmålet sågs inte som viktigt eftersom barnen inte talade särskilt bra. Men modersmålet är känslornas språk – något som blir extra viktigt för de här barnen!”

För att skapa en bra miljö för språkutveckling bör man också veta vilken språklig kompetens barnet har. Där kan både barn med funktionshinder och utan funktionshinder hamna i kläm, eftersom bakgrund och kulturella mönster ibland kan uppfattas som utvecklingsstörning eller inlärningssvårigheter.

”Det var en pojke som hade bedömts som att han hade grava inlärningssvårigheter. När vi hade utrett hans svårigheter visade det sig att han var analfabet.”

För de barn som har ett funktionshinder kan ett problem vara att man bortser från vilken inverkan deras funktionshinder kan ha på språkinlärningen och inlärningen överhuvudtaget. Här måste olika resurser inom skola och habilitering samarbeta för att barnet ska ha möjlighet till en fungerande skolgång. Resurserna bör sättas in på rätt sätt – för barnets skull och för att man inte ska lägga ner arbete på något som inte fungerar.

Även för vuxna är det naturligtvis många faktorer som påverkar inlärningen av ett nytt språk. Den sociala situationen har till exempel stor betydelse för språkinlärningen. Den som lever i en situation där det handlar om att skapa en ny plattform för livet kan ha svårt att koncentrera sig på språkundervisning. Olika funktionshinder kan direkt påverka möjligheten till språkinlärning. Här liksom hos barnen måste man göra en pedagogisk kartläggning för att undersöka orsa-



ken till problemet innan man kan lägga upp metoder och en åtgärdsplan. En svårighet som är relativt vanlig är nedsatt hörsel. I Göteborg gjordes för några år sedan en jämförelse mellan sfi-deltagare och komvux-elever. Den visade att hörselskador var klart överrepresenterade bland flyktingar och personer med annan etnisk bakgrund. Även senare uppgifter tyder på att minst en tredjedel av flyktingarna i Sverige kan ha nedsatt hörsel.

”Som andraspråksanvändare är man mycket känsligare för störande ljud i omgivningen, taluppfattbarheten minskar i oproportionerligt hög grad av störande ljud. Som hörselskadad med svenska som andraspråk har du både din hörselnedsättning och det faktum att allting försiggår på ett främmande språk att brottas med. /.../Är man inte medveten om att man har en hörselskada är det inte lätt att tänka på det som en orsak till att man inte lär sig. Det egna språket har fungerat bra. Man kan modersmålet sedan man var liten och man har en förförståelse, man kan gissa det man inte hör.”

Att lära sig ett nytt språk är en process som kan ta ett helt liv. Kraven som ställs i livets olika roller, de färdigheter man behöver för att bli förstådd, förstå och ta sig fram i samhället är höga. Man räknar till exempel med att en gymnasieelev i Sverige behärskar 40 000 ord. Det är en kompetens man tillägnat sig som modersmålsanvändare och efter tolv års skolgång.

Om det nya språkets struktur dessutom ligger långt från modersmålets uppbyggnad blir det ännu svårare att lära.

Något som också ställer höga krav på den som ska lära sig svenska är att acceptansen för avvikelser i uttal och språkbehandling är relativt låg. Det kan bero

på att svenska är ett "litet" språk i världen. Fram till ganska nyligen talades det bara av människor som hade det som modersmål. Idag är situationen annorlunda, Sverige är ett flerspråkigt samhälle med talare av upp till 200 olika språk. Man räknar med att cirka två miljoner invånare använder svenskan som andraspråk. När det gäller begreppet "godtagbar språkfärdighet" är det dock majoritetsanvändarna – förstaspråksanvändarna – som definierar vad det innebär, ofta utan att precisera krav och eventuella skillnader närmare. Nivån för det som är språkligt acceptabelt kan på så sätt anpassas efter majoritetens behov och syften. Det utestänger många från information, inflytande och deltagande.



Kriser

Att tvingas lämna sitt hemland är i sig en kris. Om detta sker under våldsamma former kan krisen bli ännu djupare. Att få ett funktionshinder eller ett barn med funktionshinder kan också innebära en kris. I båda fallen förändras livet till något helt nytt. Något som tar kraft och som åtminstone i början upplevs som både sämre och kanske hotande. Kriser tar sig olika uttryck hos olika människor. Ilska, aggressivitet, apati – det går inte att ange exakta symptom – men det går att vara uppmärksam på tecknen. Bäst är förstås om insatser och stöd erbjuds innan krisen kommer.

Under senare år har begreppet PTSD – post-traumatiskt stress-syndrom – uppmärksammats allt mer. Det är ett begrepp med skiftande definitioner i olika sammanhang. Men den minsta gemensamma nämnaren är en återkommande symptombild som kan uppträda hos någon som varit utsatt för extrema upplevelser, exempelvis krig, tortyr, anhörigas traumatiska död. Men även den som till exempel har upplevt hot eller hamnat i en situation som upplevs som okontrollerbar kan få PTSD.

PTSD kan yttra sig som mardrömmar, ångest, apati, skuld, koncentrationssvårigheter, aggressivitet, intellektuell regression. Man kan även få smärtsymptom som påminner om fibromyalgi. Minnen av den traumatiska händelsen kan utlösas av att liknande händelser till exempel visas på TV, eller genom associationer och kopplingar till situationer som utåt sett inte verkar ha ett dugg med saken att göra.

Symptomen kan uppträda strax efter händelsen men kan också ligga latent under många år. För den som har PTSD och som genom sitt funktionshinder

ofta har kontakt med rehabilitering och sjukvård kan även de kontakterna (officiella lokaler, myndighetspersoner m.m.) ge nya associationer och aktivera symptomen.

Det är viktigt att ha kunskapen om symptomen i bakhuvudet om det kommer en situation när man tycker att en brukare, klient eller elev börjar bete sig ”konstigt”. Själv kan man kanske inte göra så mycket, förutom att hjälpa till så gott det går och slussa vidare till professionell hjälp. Men vardagen kan underlättas. Det går till exempel inte att begära att någon med PTSD och koncentrations-svårigheter ska ha samma tempo i inläringen som andra.

* **Vill du veta mer? Råd och information om professionell hjälp finns på de flesta flyktingmottagningar och Röda Korset.**

Den dubbla utsattheten

På senare tid har begreppet dubbel utsatthet börjat användas när man talar om människor som har ett funktionshinder och en annan etnisk bakgrund. Det har varit ett sätt att peka på den många gånger svåra livssituationen för dessa människor. Det har också varit ett sätt att få fram en diskussion om hur lätt det är att hamna i ett ingenmansland, där varken rehabiliteringens eller integrationsenheternas åtgärder räcker till och där en bristande samordning lämnar människor i sticket.

Ett funktionshinder och en annan etnisk bakgrund kan förstärka varandra och göra livet ”dubbelt svårt”. Ju fler ”avvikelser” från den dolda normen en människa har, ju svårare har hon också att få sina behov och sina åsikter sedda. Det

här är till exempel något som uppmärksammas allt mer när det handlar om kvinnor med funktionshinder. Eftersom mannen fortfarande är norm i samhället hamnar kvinnor ofta i en sämre position vad gäller att synas och få sina behov tillgodosedda. Även i dessa sammanhang brukar man tala om dubbel utsatthet. För den som avviker ännu mer från normen ”den svenske mannen” blir detta naturligtvis ännu tydligare. Det här är viktigt att diskutera och problematisera för alla som arbetar med funktionshindrade. Inte minst för att se till att människor slipper hamna i ingenmanslandet.

Men det finns också de som ifrågasätter begreppet dubbel utsatthet och menar att det kategoriserar, till och med stigmatiserar. Att säga att någon är utsatt är ett värdeladdat uttryck som tillskriver honom/henne en speciell identitet, oavsett vad den egna upplevda identiteten är. Det gäller att vara vaksam – offerbilden av invandrare och funktionshindrade finns i ett allmänt medvetande. Den hindrar alla (även ”offret”) från att se de möjligheter och förebilder som finns.

En motpol till föreställningen om den dubbla utsattheten kan vara empowerment – en rörelse och ett sätt att hantera livet med rötter i mahatma Gandhis tankar. I modern tappning har den tagits upp av exempelvis medborgarrättsrörelsen i USA och kvinnorörelsen. Opinionsrörelsen anti-handikapp, som bildades i Sverige på 1960-talet, är också en del av empowerment-rörelsen. Den lade grunden till, och var med om att arbeta fram, den moderna svenska handikappoliken. Empowerment översätts ofta med ”hjälp till självhjälp” och handlar om att ta makten över sitt eget liv – att få hjälp att se sin egen styrka. Här handlar det om ge verktyg till och att stötta brukaren, klienten, eleven så att de kan se sig själva som aktiva individer med ansvar för sig själva – inte som offer.

Independent Living och även idén bakom LSS kan ses som en del i empowerment-filosofin. Idag ingår pedagogik och metodutveckling i empowerment som kurser på en del högskolor och det finns även mycket annat studiematerial.

- * Vad innebär det att se någon som dubbelt utsatt? Vad innebär det för självbilden att se sig själv som det?
- * Finns det ett "offerperspektiv" – att man även hos organisationer, offentliga verksamheter och människor i allmänhet ser personer med funktionshinder och annan etnisk bakgrund som offer? Vad betyder det för bemötandet?
- * Kan man använda andra ord för att beskriva det yttre trycket, exempelvis "ackumulationsteori"? Den teorin kan ses som att ett antal belastande faktorer så småningom leder till en punkt där man inte orkar mer. Denna punkt är väldigt olika för olika människor.
- * Hur skapas en självbild? Vilka begrepp ger bilden av en stark människa?

INDIVIDEN - RAMEN OCH ETIKEN

Den som arbetar med människor ställs ständigt inför etiska dilemman. Regelverk och ramar säger en sak, men människorna verkar sällan passa in riktigt. Det etiska dilemmat är i princip inbyggt i varje verksamhet och organisation. Samtidigt som det finns standarddramar ska varje människa behandlas som en individ. Det kan ibland upplevas som svårt att arbeta med människor som har funktionshinder eftersom deras situation är komplicerad. Då kan det uppstå en frustration över att man själv och organisationen inte räcker till. Att arbeta med människor med funktionshinder och varierande etniska bakgrunder ger ytterligare dimensioner. Att få möta människor som ger nya kunskaper och infallsvinklar är en. Att få möta människor som språkligt sett kan vara svåra att förstå och som kanske ifrågasätter det svenska systemet är en annan.

Frustration över bristande tid, organisation och åtgärder kan i vissa fall leda till ett ifrågasättande av brukaren, klienten – eller av hans/hennes etniska bakgrund.

”Ibland när det sitter någon där och antingen inte vill gå med på någon åtgärd eller också vill ha alla åtgärder som finns kan man bli arg. Då kommer tyvärr tanken: vilket stöd hade du fått i ditt hemland då? Då gäller det verkligen att sansa sig – att inse vad man håller på med.”

- * Alla har fördomar – mot något eller någon. Hur kan man hindra dem från att växa till diskriminering?
- * Vad är skillnaden mellan fördomar och diskriminering?



Att arbeta med människor med varierande etniska bakgrunder innebär många överväganden, en del där den svenska synen och kanske till och med verksamhetens syfte är svåra att passa in i den faktiska situationen.

” Ett av rehabiliteringens syften är att ge möjligheter till självständighet. Men hur gör jag när en ung flicka med utvecklingsstörning vill flytta hemifrån. Flickor i hennes släkt gör inte det, hennes familj vill inte det och jag tror inte att hon riktigt förstår vad hon ger sig in på. Hur ska vi agera?”

Att använda tolk eller inte kan också bli ett dilemma. Man talar till exempel om att tolk alltid ska användas vid behov.

- * Hur bedömer man behovet? Hur ser man egentligen att någon inte förstår något av vad som sägs? Vad händer om klienten inte vill ha tolk?
- * I de flesta fall ska man helst inte använda en släkting som tolk. Man bör absolut inte använda barn som tolk till sina föräldrar. Hur fungerar det på en plats där det inte går att få tag på en tolk som talar rätt språk?
- * Ibland kan en anhörig och klienten kräva att den anhörige tolkar. Ska jag säga nej då och kanske orsaka onödiga konflikter inom en familj som redan har svårigheter?

Tolkningen av uppdraget

Varje verksamhet har sina befogenheter och sitt uppdrag. Det låter kanske tydligt och bra, men frågan är om det är så enkelt. Olika personer tolkar sitt uppdrag olika. Olika organisationer och lokala kontor tolkar samma uppdrag olika. Det här gör att vissa insatser kan uppfattas som godtyckliga av den som har rätt till dem.



Enligt § 4 om ”allmän serviceskyldighet” i Förvaltningslagen – som gäller i princip varje organ som är en förvaltningsmyndighet – är myndigheter skyldiga ”att lämna råd, upplysningar och vägledning med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet”. Men även där går det att göra tolkningar. En tolkning kan vara minimalistisk: Så här långt sträcker sig ansvaret med hänsyn till fråga och hjälpbehov – inte längre. Så här mycket tillåter tid och resurser.

- * Vad är uppdraget för din organisation? Finns det en diskussion kring tolkningen av det?
- * Kan uppdraget bli ”uppfostande” i betydelsen av att man anser att en viss livsstil är den ”rätta”?

”Ibland händer det att sökande med annan etnisk bakgrund än majoritetssamhället inte får ersättning ”ända upp” till normen. Det beror på att man vet att familjen, till exempel genom att vara personliga assistenter, blir väldigt ekonomiskt beroende av brukaren. Det är ett dilemma.”

”Man säger ofta att anhöriga med annan etnisk bakgrund, särskilt kvinnor, får sin lön genom LASS och att det leder till att deras vuxna barn hindras flytta till eget boende. Det ses då som negativt. Men då bör man lyfta blicken och se vilka omständigheter, som arbetsmarknad, språksvårigheter m.m., som ligger bakom. Dessutom kommer man kanske från ett land där det är självklart att ta hand om sina funktionshindrade anhöriga.”

För många chefer och mellanchefer kan budgeten bli det centrala. Att man håller den är kanske också det enda man får någon feedback på. I det läget kan man välja bort väsentliga delar i arbetet, som till exempel uppsökande verksamhet.

”Vi gör gärna hembesök vid det första mötet. Då blir klienten tryggare och det är lättare att prata med varandra. Allt blir lättare om man träffas ansikte mot ansikte. Och det tar kål på eventuella fördomar om varandra. Det tar visserligen tid – men den tiden tjänar man in i den fortsatta kontakten.”

En annan del i tolkningen av uppdraget rör kontakten med brukaren, klienten. Att arbeta med flyktingar kan betyda att man blir deras första fasta svenska kontakt. Det kan innebära att man vid hembesök blir mottagen mer som en vän än som en tjänsteman. Det kan vara svårt att hantera den dagen man kanske måste lämna ett oönskat besked till familjen.

- * Hur långt kan man gå i sin tjänsteutövning. Vilken roll har man? Var går gränsen?
- * Hur klarar man balansgången mellan professionalism och medmänsklighet? Finns det en solidarisk professionalism där man tydligt visar var man står som person men ändå markerar en tydlig gräns för engagemanget?



MER LIKA ÄN OLIKA

Att ha ett funktionshinder kan innebära att man på olika sätt behöver stöd och hjälpmedel från olika instanser i samhället. Det innebär många kontakter med många olika professioner som arbetar med sin del av människans situation: skola, rehabilitering, försäkringskasseärenden, arbetssituation etc.

För den som står i centrum för alla dessa ”åtgärder” krävs det kompetens och energi för att lotsa sig rätt, få kontakt med rätt människor samt få information om vilka rättigheter man har. För den som arbetar inom systemet är det svenska samhället, dess institutioner och organisationer oftast lätta att förstå. Man vet vem som gör vad och vad nästa instans är. Men för den som inte är insatt kan både själva arbetet och alla yrkesmänniskor man kommer i kontakt med te sig ganska diffusa. Vad gör de egentligen och varför? Varför säger han så idag, när hon sa på ett annat sätt förra gången?

*** Hur tänkte du själv när du började arbeta inom din organisation?
Hur var din bild av verksamheten?**

Skola, vård, rehabilitering, försäkringskassan, LSS-enheten inom kommunen, arbetsförmedlingen kan alla vara kontaktytor för en och samma person. De som arbetar på de olika enheterna ska på olika sätt stötta en och samma individ. Samordningen mellan olika myndigheter är idag inte särskilt utvecklad. Det kanske inte bara är den enskilde klienten som har svårt att se hur det sociala skyddsnätet fungerar. En samordning av insatserna skulle spara mycken tid

och frustration hos brukaren samt resurser för samhället i form av arbetstid. Det totala stödet till den enskilde skulle med sannolikhet bli av bättre kvalitet.

”Vi ger så mycket information vi kan och hänvisar alltid till andra vi tror kan hjälpa i en viss fråga. Men ibland känns det som om inte vi heller vet riktigt vem som gör vad och vart man ska vända sig.”

”Många skyggar idag för ordet samordning och samarbete. Det beror mest på att samarbetsmöten inte handlar om hur man tillsammans ska hjälpa någon. De handlar mest om vilken enhet som ska bära kostnaderna.”

*** Hur gör man för att arbeta för samarbete/samordning på gräsrotsnivå inom en myndighet/organisation? Vad krävs för att omsätta ord till praktik?**

För den som kommer från ett annat land med ett annat socialt system och med ett annat språk blir det förstås svårare att hitta de rätta vägarna och de rätta människorna. Sveriges sociala system är inte världsstandard. I USA finns det inga statliga försäkringskassor, föräldraförsäkringen i Tyskland skiljer sig markant från den i Sverige, för att ta några exempel från andra rika ekonomier. Den som inte är ”infödd och inskolad” i det svenska systemet har med andra ord ett större behov av information och vägledning. I detta ligger att man kan behöva hjälp med att överhuvudtaget förstå vissa begrepp och yrkeskategorier som inte fanns i det gamla landet. Men grundbehovet – att få stöd i vardagen med sitt funktionshinder, att få en anpassad bostad, arbete, anpassad skolgång eller sjukersättning – är detsamma som för alla svenskar med funktionshinder.

Vården, rehabiliteringen, arbetsförmedlingen, försäkringssystemet, skolan är fulla av rutiner, beslutsvägar, ramverk och fackuttryck. Därför behöver brukarna, klienterna, föräldrarna återkommande information om vilka beslut som tas, på vilka grunder de tas och vart man kan vända sig om man vill överklaga. Vissa saker verkar kanske basala – men det är de vanligtvis inte för de flesta. Många svenska brukare klagar över att det är ett heltidsjobb att ha ett funktionshinder. De efterlyser upprepad information. Det går inte att ta till sig all information på en gång, därför behöver man faktiskt få samma information flera gånger om. Den som inte har svenska som modersmål behöver ännu fler informationstillfällen. Här krävs kanske också en direkt uppföljning och ett upprepande av vad som sades, likaväl som av vad som bestämdes.

Eftersom systemet på intet sätt är självklart krävs också en tydlighet om varför beslut tas, varför vissa ersättningsnivåer sätts, varför barn, oavsett funktionshinder, måste gå i skolan.

”Det är alltid bäst att vara tydlig. Att tala om att lagen säger så här – det är inget som jag eller mitt kontor hittat på. Jag har träffat en del föräldrar som absolut inte vill att deras barn ska gå i skolan. Då säger jag direkt att: i Sverige har vi skollikt, det innebär att barn måste gå i skolan. När vi etablerat det kan vi börja undersöka vad det är med skolan som avskräcker. Ofta är det gamla, inte så goda erfarenheter av auktoritära skolsystem.”

Mönster och makt

Varje arbetsplats har sina strukturer och rutiner. Ofta förväntar man sig (omedvetet) att brukarna, klienterna ska bete sig på ett visst sätt och svara upp mot vissa förslag och åtgärder på ett visst sätt. Gör de inte det kan man reagera med

missnöje och ibland kanske ilska. Varför gör de inte som de ska? Individen bryter mönstret och det upplevs oftast som negativt.

Det finns forskning från försäkringskasskontorens värld som visar att klienter med annan etnisk bakgrund som snabbt lärde sig ”kassans” rutiner och sätt att kommunicera fick ett bättre bemötande och även mer fördelaktiga åtgärder. De klienter som framhärjade i att gå sin egen väg och inte betedde sig som det önskades kunde till och med ”uppfostras”, i form av onödigt negativa åtgärder och hot om vidare åtgärder. Det är förmodligen ingen handläggare som medvetet behandlar sina klienter på det sättet. Men det är ett tydligt tecken på hur en organisation kan bygga upp rutiner och normer på ett sätt som inte gagnar de människor den är till för. I det sammanhanget är det viktigt att fundera över vem som har makt och tolkningsföreträde i situationen

Klienten, brukaren, eleven, föräldern, den arbetssökande är alltid i underläge – oavsett om de i en annan del av sitt liv är professorer eller imamer.

Detta måste man inse och förvalta väl. Som den överlägsne i en maktstruktur har man oftast tolkningsföreträde.

* **Vad innebär det att ha tolkningsföreträde?**

”Många handläggare säger själva att de är skickliga i att läsa människor. De känner direkt om klienten eller den arbetssökande tycker att en åtgärd är bra eller dålig – oavsett vad de säger. Men det finns forskning som visar att den som är i underläge – vilket man som sökande oftast upplever sig som – är betydligt bättre och snabbare på att läsa motpartens signaler.”

Om att gå utanför mönstret

Det kan vara lätt att känna sig osäker när man möter någon som har sina rötter i ett annat land, som har ett annat modersmål, andra värderingar och andra erfarenheter. Det är lätt att känna sig osäker på om man bryter mot oskrivna regler eller säger fel saker. Något som gäller båda parter i ett möte av den här karaktären!

Ett sätt att inte trampa på några ömma tår och få kunskap om vad som egentligen gäller är att våga fråga! Man kan fråga hur brukaren vill bli bemött, om vilka behov han/hon har. Om det blir missförstånd kan man fråga om igen. Då är det bättre att upprepa budskapet än att påpeka eventuella språkliga fel. Det viktigaste är – som alltid – att förstå varandras intentioner.

” En gång ringde en klient till mig innan besöket och berättade att han inte hälsade och att jag inte skulle ta illa upp över det. Det var starkt av honom, tycker jag. Och det underlättade vårt möte ”

Den som vågar gå utanför mallen kan få oväntade svar som kanske öppnar till något helt nytt. Att möta någon som har andra, okända erfarenheter, andra åsikter, andra fördomar, ett annat sätt att tolka den välkända trygga världen och organisationen kan vara jobbigt. Det kan till och med vara provocerande. Men det ger också mycket tillbaka.

När man möter något som stör finns det två vanliga vägar att gå. Man kan försvara sig – protestera och förenkla. Det är då de ”typiska invandrarfallen” och kulturkrockarna uppstår. Man kan också våga tala om det. Man kan öppna sig

för och söka ny kunskap – kunskap som leder till nya attityder och som gör att man vågar möta och stödja.

Man behöver inte veta allt om en människas kulturella bakgrund för att skapa ett bra möte och göra sitt arbete bra. Man behöver inte bli expert på ”kultur” eller på olika språk. Men man behöver möta en människa och hennes kultur förutsättningslöst. Då ser man skillnaderna, de som kanske ibland irriterar. Men man ser också att det gemensamma, det som är lika för alla, överväger.

HÅLLPUNKTER FÖR ETT BRA BEMÖTANDE

Den bästa källan till kunskap är dina erfarenheter om funktionshinder eller etnicitet. Om du känner att dina kunskaper inte är tillräckliga, våga fråga!

Förberedelser:

Använd inte barn som tolk

Ta reda på bakgrunden för den person/familj du tar emot:

Flykting/invandringssituation

Vistelse i Sverige/nuvarande situation

Utbildningsnivå, socioekonomisk position i hemlandet

Typ av funktionshinder

Avgränsa antalet deltagare och planera mötena.

Anslå gott om tid.

Mötet

Vänd dig till den du talar med, inte till tolken. Använd korta meningar.

Presentera alla deltagare och förklara vad de har för funktioner.

Se varje person som en enskild individ – inte som representant för ett folkslag eller en kultur.

Ta reda på familjens/individens behov och förväntningar. Hur förhåller sig den myndighet du företräder till dessa frågor?

Var tydlig. Begränsa mängden information. Försäkra dig om att den når fram.

Kom överens om hur man ska göra för fortsatta kontakter.

APPENDIX

Olika begrepp. Vad menas med...

- * **Andraspråk.** Språk som lärs in sedan individen helt eller delvis tillägnat sig sitt förstaspråk (modersmål) och vars inläring sker i en miljö där språket används i naturlig kommunikation. (Ett främmandespråk inhämtas däremot i en miljö där det inte används i naturlig kommunikation, t. ex. tyska som lärs in i svensk skola.) Andraspråket ska kunna tillfredsställa individens alla kommunikationsbehov.
- * **Användbar.** Som man har nytta av, gärna i flera olika sammanhang. Även möjlig att använda, ha nytta av.
- * **Etnisk.** Kommer från grekiskans *ethnikos* (hörande till ett folk) samt *ethnos* (folk, nation) och används t.ex. om någon som kommer från ett visst folk.
- * **Etnicitet.** Identifikation med och känsla av tillhörighet till en etnisk grupp. Enligt den gamla grekiska definitionen användes ordet för att referera till och kategorisera andra folk, medan grekerna utgjorde ett *genos* – släkte. En nutida definition ser etnicitet som en aspekt av den sociala relationen mellan grupper av människor som betraktar sig själva som kulturellt distinkta i förhållande till andra grupper. Etnicitet betraktas idag som ett dynamiskt begrepp, vilket innebär att grupperns självidentifikation är föremål för förändring i relation till historiska, ekonomiska, sociala och politiska processer.

- * **Funktionshinder.** Begränsning av en individs fysiska, intellektuella eller psykiska funktionsförmåga. Funktionshindret kan vara handikappande i vissa miljöer och situationer, i andra inte.
- * **Funktionsnedsättning.** I Sverige används begreppen funktionshinder och funktionsnedsättning ofta synonymt. Det beror på att medicinsk litteratur ofta använder ordet funktionsnedsättning medan andra vetenskapsområden använder funktionshinder. Begreppet innefattar ett stort antal olika funktionshinder i olika befolkningsgrupper överallt i världen. Människor kan ha funktionsnedsättningar på grund av fysiska eller intellektuella skador eller sjukdomar, syn- eller hörselskador eller -sjukdomar, medicinska tillstånd eller mentalsjukdomar. Sådana skador, tillstånd eller sjukdomar kan vara av bestående eller övergående natur. Begreppet användes vid översättningen till svenska av FN:s standardregler.
- * **Handikapp.** Avser förlust eller begränsning av möjligheterna att delta i samhällslivet på samma sätt som andra. Handikapp beskriver mötet mellan människor med funktionsnedsättning och omgivningen. Syftet är att fästa uppmärksamheten på brister i miljön och inom olika samhällsområden, exempelvis brister i information, kommunikation och utbildning som hindrar människor med funktionsnedsättning från att delta på lika villkor.
- * **Inkludering.** Kommer av latinets includere, innesluta. Inbegripa, innefatta, låta ingå som del i viss grupp. Motsatsen är exkludering, inte ta med i viss grupp, som kommer från latinets excludere, utesluta.

- * **Integration.** En process som leder till att skilda enheter förenas, även resultatet av en sådan process. I studier av internationell migration och etniska relationer används integration särskilt för att beteckna de sociala processer genom vilka minoriteter, till exempel invandrare, slussas in i och blir delaktiga i det nya samhälle de flyttat till.
- * **Invandrare.** Person som invandrat till ett visst land för att bosätta sig där, antingen temporärt eller permanent. Endast personer som själva flyttat till ett land kallas för invandrare.
- * **Kultur.** Grundbetydelsen är odling, bildning. Under årens lopp har begreppet vidgats och det har idag en vid definition där man bland annat talar om kultur som den form i vilken en viss grupp av människor ordnar sin försörjning och organiserar gemensamma angelägenheter på en samhällelig nivå. Kultur ses som de uppsättningar av värderingar, ritualer, traditioner och sedvänjor som skapas av människor för att förstå, tolka och ge mening åt världen. Inom forskningen räknar man inte med bara en kultur inom ett visst område utan flera olika delkulturer.
- * **Modersmål.** Det språk som barn lär sig först (förstaspråk). Modersmålet är det redskap som barn lär sig utnyttja för att kunna använda symboliska begrepp och koda sin omvärld. I tvåspråkiga familjer kan barn tillägna sig två modersmål samtidigt. Inom det svenska skolväsendet är modersmål sedan 1998 benämningen på språk, annat än svenska, som utgör ett levande inslag i en elevs hemmiljö.

- * **Tillgänglighet.** Öppenhet för tillträde, åtkomlighet. Tillgängligt är det som det går att få tag på, att utnyttja.

Det som vi tror är fasta begrepp är ofta föremål för tolkningar. De skiftar även i betydelse beroende på tid och sammanhang. Definitionerna ovan kommer från Nationalencyklopedin samt Statens offentliga utredningar (SOU).

Det finns en mängd lagar, förordningar och handlingsplaner för att tillförsäkra människor med funktionshinder och annan etnicitet än svensk mer jämlika levnadsvillkor. En fullständig förteckning med mer information finns i Sisus nationella program för att öka kompetensen om bemötande. I Sisus idébank hittar du också litteratur, länkar och annan information kring funktionshinder och etnicitet. Se: www.sisus.se

Nationella handlingsplaner

Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken. Prop. 1999/2000:79

Nationella mål

- En samhällsgemenskap med mångfald som grund.
- Att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet.
- Jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder.

Det handikappolitiska arbetets särskilda inriktning

- Att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för personer med funktionshinder.
- Att förebygga och bekämpa diskriminering av personer med funktionshinder.
- Att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder förutsättningar för självständighet och självbestämmande.

Prioriterade arbetsområden de närmaste åren:

- Att se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer.
- Att skapa ett tillgängligt samhälle.
- Att förbättra bemötandet.

Nationella mål för integrationspolitiken

- Lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter för alla oavsett etnisk och kulturell bakgrund.
- En samhällsgemenskap med samhällets mångfald som grund.
- En samhällsutveckling som kännetecknas av ömsesidig respekt för olikheter inom de gränser som följer av samhällets grundläggande demokratiska värderingar och som alla oavsett bakgrund ska vara delaktiga i och medansvariga för.

Nationell handlingsplan mot rasism, främlingsfientlighet, homofobi och diskriminering

Antogs 2001. Här identifieras nyckelområden för arbetet plus insatser i det framtida arbetet, bland annat samordning av diskrimineringslagstiftningen och ombudsmännens arbete mot diskriminering, informations- och utbildningsinsatser, antidiskrimineringsklausuler vid upphandling, uppbyggnad av lokal verksamhet mot diskriminering samt ny lagstiftning mot rasistiska yttringar.

Lagar, förordningar och konventioner

Det finns många lagar och konventioner som utgör grunden för handikapp- och integrationspolitiken. Några av de viktigaste lagarna här i sammanhanget är:

Förvaltningslagen (1986:223) innehåller bestämmelser om hur staten, kommunen och landstinget ska handlägga ärenden. Lagen slår fast långtgående skyldigheter att ge service åt medborgarna.

Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) slår fast att målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och vård på lika villkor för hela befolkningen. I lagens andra paragraf står det: Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, (1993:387) är en rättighetslag som ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Målet ska vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra. Lagen gäller personer med utvecklingsstörning, autism eller hjärnskada. Den gäller också personer med fysiska eller psykiska funktionshinder som innebär betydande svårigheter i den dagliga livsföringen. Det är främst kommunerna som har ansvaret för LSS-insatser.

Lagen om assistansersättning, LASS, (1993:389) ger rätt till ersättning för kostnader för personlig assistans. Lagen gäller den som behöver personlig assistans i mer än 20 timmar per vecka. Det är försäkringskassan som beslutar om assistansersättning.

Lagen om förbud mot diskriminering (2003:307). Med lagen stärks rättigheterna för den som blir diskriminerad på grund av etnisk tillhörighet, religion eller andra trosuppfattningar, funktionshinder eller sexuell läggning.

Socialtjänstlagen (2001:453) handlar om kommunernas skyldigheter mot medborgarna när det gäller socialtjänsten. I lagens första paragraf står det: Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. I samma paragraf står det också att verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. I lagen slås den viktiga principen fast att kommunerna har det yttersta ansvaret för att de som bor i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver.

Andra viktiga lagar, konventioner och överenskommelser:

Regeringsformen (1974:152)

Tryckfrihetsförordningen (1949:105)

Sekretesslagen (1980:100)

Lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (1998:531)

Förordningen om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av handikappolitiken (2001:526)

Förordningen om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken (1986:856)

Lagen om förbud mot diskriminering i arbetslivet av personer med funktionshinder (1999:132)

Lagen om att etniska, språkliga och religiösa minoriteters möjligheter att behålla och utveckla ett eget kultur- och samfundsliv bör främjas (2002:903)

Lagen om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning (1999:130)

Lagen om likabehandling i högskolan (2001:1286)

Lagen om handikappersättning och vårdbidrag (1998:703)

Förordningen om bilstöd till handikappade (1988:890)

Lagen om färdtjänst (1997:736) och Lagen om riksfärdtjänst (1997:735)

Plan- och bygglagen, PBL (1987:10)

Lagen om bostadsanpassningsbidrag m.m. (1992:1574)

Lagen om tekniska egenskapskrav på byggnadsverk, m.m., Byggnadsverkslagen (1994:847)

Lagen om allmän försäkring (1962:381)

Arbetsmiljölagen (1977:1160)

Skollagen (1985:1101)

Lagen om anställningsskydd (1982:80)

Lagen om vissa anställningsfrämjande åtgärder (1974:13)
FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna
Den europeiska konventionen om de mänskliga rättigheterna
FN:s konventioner om ekonomiska , sociala och kulturella rättigheter och om
de medborgerliga och politiska rättigheterna
FN:s konvention mot diskriminering av kvinnor
FN:s barnkonvention
FN:s konvention mot rasdiskriminering
FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning
delaktighet och jämlikhet
The European Code of Good Administrative Behaviour
Överenskommelsen om introduktion av flyktingar och andra invandrare

