

OSMO²

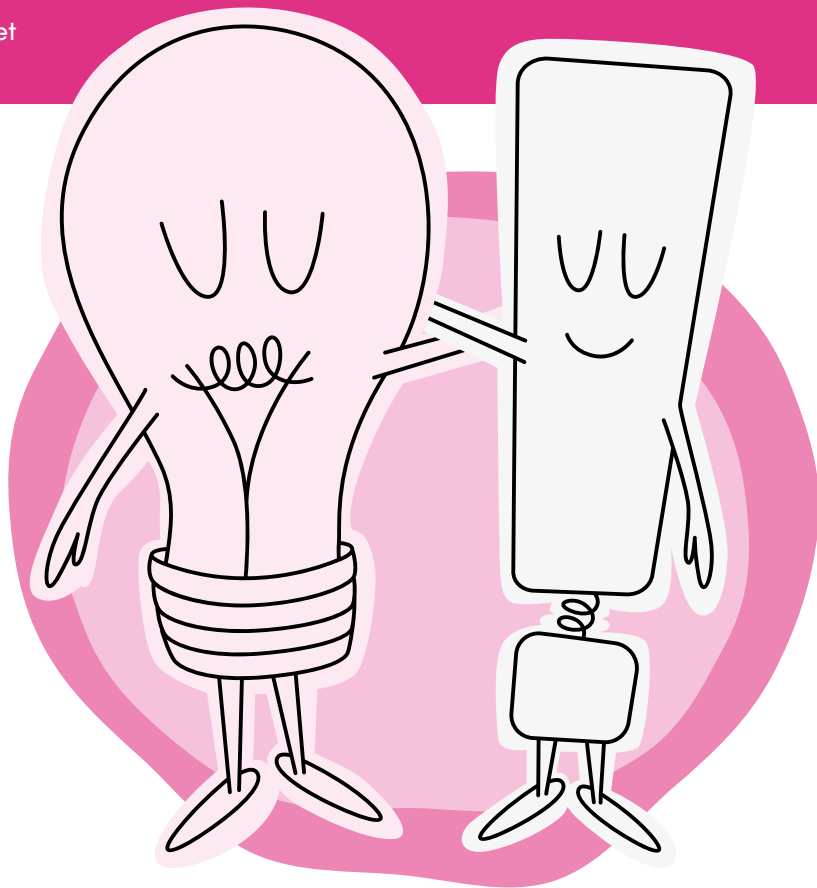
- Mångkulturellt kunnande till Navigatorerna -projektet

Likabehandling i Navigatorn

- Tips och idéer

bit.ly/LikabehandlingNavigatorn

- webbplats ämnad för Navigatorer



Likabehandling i Navigatorn:

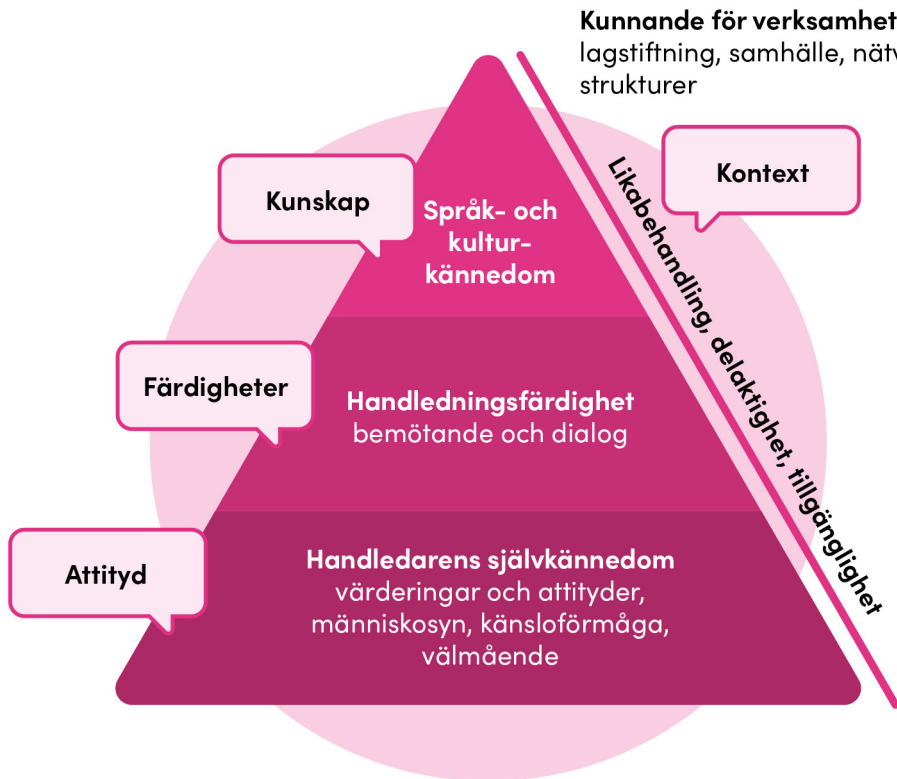
- Likabehandling
- Tillgänglighet
- Delaktighet
- Likabehandlingsplanering
- Navigatorernas goda praxis

Välkommen till webbplatsen för Likabehandling i Navigatorn – Tips och idéer!

Guiden syftar till att specifikt öka **likabehandlande**, **tillgängliga** och **inkluderande** handledningskunskaper för anställda vid Navigatorn.

- **Likabehandling** enligt lag innebär att alla människor är likvärdiga oavsett kön, ålder, etnicitet, nationalitet, språk, religion, funktionshinder, hälsotillstånd, sexuell läggning eller andra individuella skillnader.
- I Navigatorns verksamhet sammanlänkas **likabehandling**, **tillgänglighet** och ungas delaktighet på så sätt, att alla under 30 år erbjuds en möjlighet att delta och använda Navigatorns tjänster. **Delaktighet** förverkligas då servicen är tillgänglig för alla och bemötandet är jämlikt. Då uppfylls även kriterierna i lagen för likabehandling. I Navigatorerna betonar man kunddelaktigheten: kundens deltagande i planering av tjänster, beslutsfattande om sig själv samt möjlighet att påverka den egna serviceprocessen.

Likabehandlingskompetens är en del av mångkulturell kompetens. Med hjälp av självvärderingsenkäten får du en bra överblick över dina egna färdigheter bit.ly/sjalvutvarderingOSMO2



Navigatorernas goda praxis för att stödja likabehandling:

- Kundråd
- Mystery shopping
- Case-palavers och yrkesreflektion
- Specifika tjänster åt kunder med invandrarbakgrund
- En tydlig kundstig
- En tryggare miljö
- Digitillgänglighet
- En mångfaldig arbetsgemenskap
- Att röra sig bland unga
- Tillämpande av tredje sektorns kompetens i Navigatorerna
- Arbetsgemenskap och samarbete
- Jämställdhets- och likabehandlingsplan

Likabehandlingskriterier

bit.ly/Likabehandlingskriterier

Fysisk tillgänglighet/likabehandling

- Navigatorns utrymmen är fysiskt tillgängliga
- Navigatorn är lätt att hitta
- Kunden har lätt att hitta nödvändig service vid Navigatorn
- Navigatorns tjänster är tydligt markerade på plats vid Navigatorn
- I Navigatorns hiss finns röststyrning
- Navigatorns tjänster är tillgängliga på många olika (digitala) enheter
- Navigatorns tjänster finns i flera kanaler

Social likabehandling, handledning och stöd

- Navigatorns verksamhet är kultursensitiv
- Navigatorns verksamhet är könssensitiv
- Kundens delaktighet beaktas i servicen
- Kunden deltar i utvecklingen av Navigatorns tjänster
- Osakligt beteende tas itu med
- I Navigatorn befrämjas likabehandling
- I Navigatorerna anpassas verksamheten/tjänsterna enligt kundernas behov
- Interaktivitet med kunden sker via dialog
- Kundens bakgrund tas i beaktande i handledningen
- Navigatorpersonalen kan agera normkritiskt

Språklig tillgänglighet

- Tjänsterna erbjuds på lättbegriplig svenska
- Kunden blir förstådd
- Att få material på flera språk är möjligt
- Att använda tolk är möjligt vid behov
- Tjänster är också tillgängliga på kundens egna modersmål
- Handledarna agerar språkmedvetet

Psykisk tillgänglighet

- Tjänsterna är tillgängliga för alla
- Det finns en låg tröskel för tjänster (även digitala tjänster)
- Det finns en trygg atmosfär hos Navigatorn
- Att motivera kunden är en del av tjänsten
- Kunden blir hörd och uppskattad
- Kundens styrkor och förmågor beaktas i vägledningen
- Kundens individuella behov beaktas

Andra perspektiv

- Likabehandling beaktas i ledarskapet
- Principerna för likabehandling hos Navigatorn är tydliga för alla
- Navigatorns värderingar stöder likabehandling
- Anställda vid Navigatorn har en positiv inställning till mångfald bland sina kunder
- Anställda vid Navigatorn har tillräckligt med kunskap om att stöda och utveckla likabehandling i verksamheten