



# **Likabehandling i arbetsförvaltningen**

**Arbetsförvaltningens linjedragningar för att främja likabehandling**

# Innehållsförteckning

Förord

## Del I: Arbetsförvaltningens linjedragningar för att främja likabehandling

<b>1. Mål</b>	<b>3</b>
<b>2. Värdegrund och verksamhetsidé</b>	<b>3</b>
<b>3. Likabehandling i arbetsförvaltningen</b>	<b>3</b>
3.1. Främjande av likabehandling	4
3.2. Förbud mot diskriminering	4
3.3. Service och positiv särbehandling	4
<b>4. Utvecklingsbehoven med tanke på att främja likabehandling</b>	<b>5</b>
4.1. Arbetsrutiner och växelverkan	5
4.2. Jämställdhet mellan könen	6
4.3. Etniskt ursprung	7
4.4. Religion	8
4.5. Övertygelse	8
4.6. Ålder	9
4.7. Funktionshinder och handikapp	10
4.8. Sexuell läggning	11
4.9. Långtidsarbetslöshet	11
<b>5. Sätten att främja likabehandling</b>	<b>12</b>
5.1. Personalutbildning	12
5.2. Anvisningar	12
5.3. Resurser och resultatstyrning	13
5.4. Rådgivning	13
5.5. Informationsförmedling	14
5.6. Samarbete	14
<b>6. Särskilda frågor</b>	<b>14</b>
6.1. Arbetsförvaltningens service inom samernas hembygdsområde	14
6.2. Mottagning av asylsökande	15
6.3. Minskning av arbetsmarknadens segregation enligt kön	17
6.4. Språkfrågan	17
<b>7. Uppföljning och utvärdering</b>	<b>18</b>
7.1. Uppföljning av likabehandlingsplanen	19
7.2. Resultatbedömning ur likabehandlingsperspektivet	19

**Sammandrag av de centrala linjedragningarna**

## Del II: Arbetsförvaltningens verksamhetsmiljö

# Del I: Arbetsförvaltningens linjedragningar för att främja likabehandling

## 1. Mål

Arbetsförvaltningens mål är att på ett planmässigt och långsiktigt sätt främja likabehandling i sin verksamhet och i den service som arbetsförvaltningen tillhandahåller. De åtgärder som främjar likabehandling och jämställdhet beaktas i planeringen och i utförandet av tjänsterna, allokeringen av resurserna, arbetsförvaltningens anvisningar och uppföljningen av resultaten samt i informationsförmedlingen till olika kundgrupper och medborgare. Till målen hör också att öka arbetsförvaltningens interna mångfald och att dra nytta av mångfalden vid utvecklingen av organisationen och i serviceutbudet.

Dessa linjedragningar, som gäller hela arbetsförvaltningen, säkerställer att målen och innehållet i lagen om likabehandling uppnås i arbetsförvaltningen. Med hjälp av linjedragningarna vill man förebygga all slags diskriminering på grund av kön, etniskt eller nationellt ursprung, ålder, språk, religion och övertygelse, funktionshinder, sexuell läggning och de negativa föreställningar som förknippas med långtidsarbetslöshet. Genom att följa dessa linjedragningar strävar arbetsförvaltningen efter att främja den ställning som grupper som löper risk för diskriminering har på arbetsmarknaden och som användare av arbetsförvaltningens service, och att öka jämställdheten mellan könen.

## 2. Värdegrund och verksamhetsidé

Arbetsministeriet svarar för arbets- och invandrapolitikens linjedragningar och verkställelse och målen med linjedragningarna är att utveckla arbetslivets funktionsduglighet och att främja sysselsättningen. Arbetsministeriets framtidsvision är ett välfärdssamhälle som baserar sig på kompetens och där alla har möjlighet att få arbete. Strävan är att kontinuerligt förnya servicen och verksamheten, så att dessa motsvarar situationen på arbetsmarknaden och de utmaningar som det förändrande arbetslivet ställer.

Arbetsförvaltningens verksamhet baserar sig på en arbetspolitisk strategi, som är härledd från regeringsprogrammet, och som genomförs genom verkställelsen av det tvärsektoriella sysselsättningsprogrammet och genom resultatstyrning. De linjedragningar som fastställts i strategin berör minskning av den strukturella arbetslösheten, tillgång på kompetent arbetskraft, förbättring av arbetets produktivitet, skapande av förutsättningar för en aktiv, arbetsbaserad invandrapolitik samt ökning av företagsamheten och främjande av att arbetslösa sysselsätter sig själva.

De centrala principer, dvs. värden (värdearbetsgruppens förslag) som styr arbetsförvaltningen är effektivitet, kundorientering, expertis och kompanjonskap. Likabehandlingsperspektivet i fråga om *kundorientering* är till exempel att alla kunder bemöts som individer och inte enbart som medlemmar i en viss grupp. Med tanke på likabehandling innebär *expertis* exempelvis att kundens sakkunskap i förhållande till kundens möjligheter och livssituation erkänns. Med tanke på arbetsförvaltningens arbetstagare innebär *expertis* bl.a. att alla arbetstagare på en allmän nivå identifierar olika minoritetsgruppers situationer och behov.

*Effektivitet* kan mätas på flera olika sätt, vanligast är dock att man mäter kvantitativa mål. Den kvantitativa effektiviteten mäts till exempel som antal eller andel personer som har blivit sysselsatta efter genomgången utbildning. Därtill kunde man mäta de långtidsarbetslösa eller andra specialgruppers andel av de sysselsatta. Med hjälp av kvalitativa mätare kan verksamheten vidareutvecklas så att den stöder att grupper som löper risk för diskriminering får tillgång till utbildning och annan service. *Kompanjonskap* som arbetsförvaltningens värde uppnås bl.a. när representanter för olika grupper inbjuds att delta i planering av servicen och att man samarbetar i fråga om serviceproduktionen. Likabehandling främjas också genom mainstreaming av nya samarbetsformer och metoder, exempelvis kan kundråd införas som en del av processen med planering och bedömning av servicen.

### **3. Likabehandling i arbetsförvaltningen**

I detta kapitel behandlas begreppen likabehandling och diskriminering samt arbetsförvaltningens service i relation till positiv särbehandling som definieras i lagen om likabehandling.

***Inom arbetsförvaltningen bör man vara medveten om att likabehandling inte alltid garanteras genom att alla behandlas jämlikt, eftersom människors utgångspunkter och möjligheter varierar från individ till individ. Positiv särbehandling stöder reell likabehandling bland grupper och individer med sämre ställning.***

***Det är viktigt att arbetsförvaltningens personal får information om diskrimineringens olika uttrycksformer och om olika grupper som löper risk för diskriminering.***

#### **3.1. Främjande av likabehandling**

Att erbjuda likadan service till arbetsförvaltningens olika kundgrupper och att använda enhetliga arbetsmetoder är inte jämlikt, om kunderna har särskilda behov som beror på deras bakgrund, livssituation eller om de är hindrade från att utnyttja vissa serviceformer. För vissa kundgrupper behövs åtgärder och stödformer genom vilka kundgruppen uppnår en jämlik ställning jämfört med andra kunder. I lagen om likabehandling kallas dessa stödformer och tjänster som kompletterar basservicen för *positiv särbehandling*. Exempel på de aktuella stödtjänsterna är bl.a. tolkservice för invandrare och döva/hörselskadade och kundrådgivning i att använda elektronisk service.

#### **3.2 Förbud mot diskriminering**

De olika formerna av diskriminering är *direkt* diskriminering, *indirekt* diskriminering, *trakasseri* och *instruktioner eller befallningar att diskriminera*. Direkt diskriminering förekommer då någon behandlas mindre förmånligt än någon annan i en jämförbar situation. Indirekt diskriminering förekommer då att en skenbart neutral bestämmelse eller ett skenbart neutralt kriterium eller förfaringssätt särskilt missgynnar någon jämfört med andra. Även trakasseri och befallning att diskriminera är diskriminering. Diskriminering kan förekomma på flera grunder samtidigt eller parallellt. En situation då en person eller grupp blir utsatt för diskriminering på fler än en grund kallas för flerfaldig diskriminering. Att känna igen diskriminering är ett villkor för likabehandling och därför bör arbetsförvaltningens personal få mångsidig information om diskrimineringens olika

uttrycksformer, om situationen för grupper som löper risk för diskriminering och om att diskriminering kan vara avsiktlig eller oavsiktlig, men att det i båda fallen är lika förbjudet.

### **3.3. Service och positiv särbehandling**

Arbetsförvaltningen strävar i första hand efter att utveckla sin basservice så, att den också tillgodoser olika minoritetsgruppers behov, också genom stödåtgärder som inbyggs i servicen, om det behövs. I fråga om specialtjänsterna är strävan att säkerställa att de är tillräckliga, av hög och jämn kvalitet och att de utvecklas kontinuerligt genom att man lyssnar på serviceanvändarna och andra slag av resultatbedömning. Specialtjänsterna bör basera sig på kundens behov. Tillhörigheten i en viss grupp får inte i sig definiera de serviceformer som erbjuds. Med andra ord har en ingenjör med invandrabakgrund inte nödvändigtvis mest nytta av invandrarinriktad service, utan eventuellt gynnas ingenjören med invandrabakgrund mest av specialtjänster för ingenjörbranschen.

## **4. Utvecklingsbehoven med tanke på främjande av likabehandling**

I detta kapitel behandlas hur man i arbetsförvaltningens verksamhet och service kan främja likabehandling genom att lyfta fram frågor som har observerats vara problematiska eller upplevts som problem och genom att presentera alternativ för att lösa problemen. I linjedragningarna ingår utvecklingsmål på både kort och lång sikt.

### **4.1. Arbetsrutiner och växelverkan**

*Man bör planmässigt och långsiktigt utveckla arbetsförvaltningens myndigheters förmåga att identifiera diskriminering och metoder att ingripa i diskriminering eller framförd misstanke om diskriminering. I personalutbildningen bör man behandla situationen för olika minoritetsgrupper, också de s.k. osynliga minoriteterna, och hur man känner igen sina egna attityder samt hur växelverkan sker i praktiken.*

*Arbetsförvaltningen bör tillsammans med instanser som representerar de grupper som löper risk för diskriminering försöka eliminera fördomar som finns bland arbetsgivare genom att lyfta fram goda exempel och ge praktisk information.*

*I arbetsförvaltningens organisation bör chefer och personalledning stöda en sådan utveckling av arbetsgemenskapens normer och attitydklimat att likabehandling och mångfald uppskattas. Vid rekryteringar bör man vid sidan om arbetskunskaper och andra kvalifikationer fästa uppmärksamhet vid attitydfrågor.*

I arbetssituationer i praktiken betonas frågor i anslutning till växelverkan, arbetssätt och attityder och dessa kan ha stor inverkan på utfallet av kundservicen. Arbetsförvaltningens anställda bör utbildas i interaktionsfärdigheter och ett kundorienterat grepp på arbetet. Redan i rekryteringsskedet är det viktigt att vid sidan om arbetskunskaper och kompetens också fästa uppmärksamhet vid attitydfrågor. Därtill bör arbetstagarna ha tillgång till redskap som tryggar ömsesidig kommunikation, informationsförmedling och förståelse.

Tillgången på och mångsidig användning av tolkservice, när såväl nya invandrare som döva och hörselskadade uträttar ärenden, främjar likabehandlingen i servicen. Redan i rekryteringsskedet bör

man beakta mångsidiga språkkunskaper, också i fråga om sällsynta språk och andra saker som stöder växelverkan, exempelvis erfarenhet av minoritetskulturer eller tid som tillbringats utomlands. I utbildning som stärker interaktionsfärdigheterna bör man också fästa uppmärksamhet vid s.k. osynliga minoriteter, såsom könsminoriteter och sexuella minoriteter och funktionshindrade vilkas funktionshinder inte är synliga.

Chefens och personalledningens stöd, personalutbildning och samtal för handledning i arbetet är till stor nytta för personal som utför kundservice. Med hjälp av dessa bygger man också upp arbetsgemenskapens normer, påverkar attityder och främjar arbetstagarnas ork i arbetet och servicekvaliteten.

#### **4.2. Jämställdhet mellan könen**

***Vid planeringen av likabehandling bör man fästa uppmärksamhet vid att jämställdhet mellan könen uppnås för olika minoritetsgruppers del och vid behov bör speciella stödåtgärder inkluderas för att förebygga flerfaldig diskriminering för minoritetsgruppernas del.***

***I arbetsförvaltningens jämställdhetsarbete och personalutbildning bör man beakta könsminoriteter bl.a. genom ökad information om könets mångfald och beredskapen att möta könsminoriteter.***

Främjandet av jämställdheten mellan könen hör till personalpolitiken, främjandet av personalens arbetshälsa samt arbetsförvaltningens verksamhet för att främja jämställdheten mellan könen på arbetsmarknaden. Med jämställdhets- och likabehandlingsplaner täcker man arbetsförvaltningens organisationer både som arbetsgivare och aktörer. På de enskilda arbetsplatserna är det också möjligt att kombinera ovan nämnda planer.

I likabehandlingsplanerna bör man beakta skillnaderna mellan könen med tanke på diskriminering och det är bra att inkludera aktiva åtgärder för att minska segregationen enligt kön på arbetsmarknaden (se punkt 6.3.). I planerna är det bra att fästa uppmärksamhet vid jämlik behandling av könen i fråga om olika minoritetsgrupper, såsom etniska minoriteter och funktionshindrade kvinnor, och inkludera särskilda stödåtgärder för att förhindra flerfaldig diskriminering för deras del.

Även om den nya jämställdhetslagen också täcker exempelvis diskriminering på grund av könskorrigering, vet man inte tillräckligt om detta på arbetsplatserna och därför är det skäl att öka informationen om könsminoriteter i jämställdhetsarbetet. Till könsminoriteterna hör *intersexuella*, dvs. personer som är födda med de båda biologiska könen egenskaper, såväl som *transsexuella*, dvs. människor som upplever att deras psykiska kön står i konflikt med deras fysiska könsliga egenskaper och som ofta genomgår en medicinsk process med könskorrigering. Till könsminoriteterna hör också *transgenderpersoner*, vilka ständigt lever på gränsen mellan manlighet och kvinnlighet samt *transvestiter*, vilka kan identifiera sig med och leva sig in i båda könen. Manliga transvestiter har också behov av att leva sig in i kvinnligheten till exempel genom att klä sig som kvinnor. I arbetsförvaltningens planer, anvisningar och service bör man undvika normer som hänför sig till ett av könen, och även i allmänhet stärkande av könsrollerna eller könsrollernas självklarhet. På arbetsförvaltningens arbetsplatser bör man ingripa i eventuella trakasserier på grund av kön och sårande öknamn (vare sig dessa riktar sig på kvinnor, män eller trans-personer).

### 4.3. Etniskt ursprung

*Till följd av att kundkretsen börjar få etnisk mångfald behövs utvecklingsarbete för att minska kulturbundenheten i olika serviceformer och handledningsmetoder.*

*För att invandrare och etniska minoriteter skall ha jämlika möjligheter beträffande arbetskraftsservice, behövs tillräckliga personalresurser och andra resurser (bl.a. språkutbildning) samt att rådgivning och handledning ordnas enligt kundens behov, till exempel genom att man använder tolktjänster och reserverar tillräckligt med tid för kundbesöken.*

*Uppgiftsbeskrivningen och sakkunskapen för de kontaktpersoner i romska frågor vilka utnämns vid TE-centralerna och arbetskraftsbyråerna bör vidareutvecklas och kontaktpersonerna bör erbjudas möjligheter att fördjupa sina kunskaper i förebyggande av diskriminering, i den romska kulturen och i frågor som hänför sig till den romska situationen.*

Till de etniska minoriteterna i Finland hör exempelvis romer, tatarer och judar, flyktingar och andra invandrare samt urbefolkningen samerna.

*Invandrarna* som arbetsförvaltningens kunder utgör en heterogen grupp, vars behov och möjligheter varierar från individ till individ. För den arbetskraftsservice som ges till invandrare bör man reservera tillräckliga personalresurser och andra resurser, så att dessa stöder att invandrarna får jämlika möjligheter på arbetsmarkanden och i utbildningen. Speciellt viktigt är det att säkerställa att tillräckligt mycket invandrarutbildning tillhandahålls och att utbildningens kvalitet utvecklas, att invandrare får annan arbetskraftspolitisk utbildning, arbetspraktik och sysselsättningsstödåtgärder samt att tolk- och språkservicen används på ett mångsidigt sätt. Innehållet i den special- och basservice som ges till invandrare bör också utvecklas på lång sikt, så att tjänsterna bättre beaktar kundernas utgångspunkter och kulturbakgrund. Till följd av att kundkretsen blir mångfaldigare behövs utvecklingsarbete till exempel för att minska kulturbundenheten i olika tester och vägledningsformer.

I arbetsförvaltningens service bör man vara medveten om att mottagning av *flyktingar* är en del av den humanitära invandringen, och att bakgrunden är förföljelse, diskriminering och missgynnsamhet i förhållande till utbildning, arbete och hälsotillstånd. För att tillgodose de individuella behoven hos kunder med flyktingbakgrund och säkerställa jämlika möjligheter behövs ofta mångsidiga stödåtgärder, såsom språkutbildning, yrkesrehabilitering, yrkesvägledning och arbetspraktik.

Service för *romska* kunder bör förbättras i första hand genom att man utvecklar basservicen så att den inkluderar stödåtgärder och träning så olika serviceformer kan utnyttjas mångsidigt. Effektiviserat stöd behövs bl.a. i anslutning till utbildning, arbetspraktik, arbetsprövning, sysselsättning med sysselsättningsstöd och rehabilitering. Vid planeringen av projekten bör man samarbeta med instanser som representerar romerna och tillvarata de starka sidorna i den romska kulturen. I genomförande av projekten bör man tillvarata de resurser och den kunnighet som de romska gemenskaperna har. I samband med konkurrensutsättning bör man fästa uppmärksamhet vid att uppgiftsbeskrivningarna är detaljerade och att tillräckliga resurser finns, exempelvis för att anställa en kurator med romsk bakgrund.

Uppgiftsbeskrivningen och sakkunskapen för de kontaktpersoner i romska frågor vilka utnämns vid TE-centralerna och Arbetskraftsbyråerna bör vidareutvecklas. Kontaktpersonerna bör samarbeta med andra myndigheter såväl som romska gemenskaper och ta initiativ för att främja romernas situation på arbetsmarknaden och att de blir sysselsatta. Kontaktpersonerna bör erbjudas möjligheter att fördjupa sina kunskaper i förebyggande av diskriminering, i den romska kulturen och i frågor som hänför sig till den romska situationen. Kontaktpersonerna har också i uppdrag att främja sakkunskapen i romska frågor i sin arbetsgemenskap.

Vid sidan om aktiva åtgärder är rådgivning, vägledning och informationsförmedling särskilda utvecklingsobjekt, vilka ökar likabehandlingen för minoriteternas del. Målet bör vara att minoritetsinriktad rådgivning och handledning ges på ett tillräckligt kompetent sätt, motsvarande rådgivning och handledning som ges till majoritetsbefolkningen. Detta förutsätter att den minoritetsinriktade rådgivningen och handledningen effektivteras till exempel genom tolktjänster, rådgivningstjänster på kundens språk och utveckling av kundservicepersonalens kommunikationsfärdigheter (bl.a. att språket är lättförståeligt) och kulturkännedom. Det är bra att i informationsförmedlingen nyttiggöra alternativa och parallella informationsformer, såsom informationsmöten, minoriteternas egna informationskanaler och informations-samarbete med organisationer och andra myndigheter.

Antalet invandrare och etniska minoriteter i arbetsförvaltningens kundkrets ökar, vilket är bra att uppmärksamma vid rekryteringar till de enskilda arbetsställena. Representanter för etniska minoriteter och invandrare bör anställas förutom till att sköta den service som riktar sig till de aktuella grupperna, också i allmänhet till att sköta olika uppgifter inom arbetsförvaltningen.

#### **4.4. Religion**

*Arbetsförvaltningens arbetstagare kan inverka på fördomar som hänför sig till religion genom att ge korrekta uppgifter och uppmuntra arbetsgivarkunder till att på praktisk nivå komma överens om frågor med anknytning till religion.*

Diskriminering på grund av religion baserar sig ofta på religionens yttre kännetecken, såsom möjlighet att hålla bönestund eller att muslimska kvinnor bär slöja.

Arbetsförvaltningen har i uppdrag att se till att de författningar som berör likabehandling följs vid rekrytering via arbetsförvaltningen (bl.a. platsannonser) och att arbetsförvaltningens anställda också har färdigheter att identifiera diskriminering på grund av religion. Arbetsförvaltningens anställda bör vara medvetna om de konsekvenser som religiös bakgrund eventuellt kan ha och uppmärksamma detta vid arbetsförmedlingen, ifall religiös bakgrund har kommit fram vid samtal med arbetssökanden. Varje kund bör ges möjlighet att själv definiera ovan nämnda konsekvenser i samband med samtalet med arbetssökanden.

#### **4.5. Övertygelse**

*Diskriminering på grund av övertygelse och åsikt är olaglig och förbjuden, på samma sätt är det förbjudet att med sin egen övertygelse motivera diskriminerande uppförande.*

Fördomar på grund av övertygelse eller åsikt kan riktas mot flera olika objekt och vara av flera nivåer. En övertygelse är en mycket beständigare kod som styr människan och människans beteende än en åsikt, det är således fråga om en nivåskillnad. En person kan bli utsatt för ojämlikt eller fördomsfullt bemötande på grund av att han eller hon hör till ett politiskt parti eller en viss organisation/ett visst förbund. Ibland kan det anses vara negativt att en person gjort civiltjänstgöring istället för värnplikt, eller så kan vegetarianers etiska principer anses vara underliga. I vissa situationer kan även det faktum att en person inte har en viss livsåskådning eller ideologi leda till påtryckning eller isolering inom arbetsgemenskapen. Diskriminering på grund av övertygelse är olaglig och förbjuden, och det är lika förbjudet att motivera diskriminerande uppförande med sin egen övertygelse.

#### **4.6. Ålder**

***Arbetsförvaltningen bör säkerställa att personens ålder inte inverkar på tillgången till olika åtgärder och service, om det inte är fråga om positiv särbehandling riktad till äldre eller unga.***

***Äldre kunder som samtidigt hör till en annan grupp som löper risk för diskriminering behöver särskild uppmärksamhet och att servicen anpassas till deras behov.***

***Vid organisering av Arbetskraftsbyråns service och allokering av resurserna bör man beakta de förpliktelser som programmet samhällsgaranti för unga medför.***

I arbetsförvaltningens service får åldern inte utgöra hinder för erbjudande av service, sysselsättningsfrämjande åtgärder eller förkovran inom yrke. För äldre kunder bör man vid behov erbjuda utbildning som uppdaterar yrkesfärdigheterna och kompetensen, på samma sätt bör de hänvisas till rehabiliterande service utgående från deras individuella behov.

Det verkar som om ålder är en av faktorerna bakom flerfaldig diskriminering på arbetsmarknaden och inom utbildning. Därför bör man vid planering av service för olika grupper (till exempel invandrare, funktionshindrade och handikappade) beakta att servicen lämpar sig för äldre kunders behov och säkerställa att de har tillgång till olika serviceformer, vid behov genom särskilda stödåtgärder.

De ungas ställning på arbetsmarknaden är i allmänhet instabil och dessutom löper vissa individer och grupper redan tidigt risk för utslagning på arbetsmarknaden på grund av utbildnings- och erfarenhetsbakgrund, livssituation eller andra orsaker. Till de unga bör riktas egen arbetskraftsservice, såsom arbetspraktik och yrkesutbildning, arbetskrafts och vägledande utbildning samt yrkesvals- och karriärplaneringsservice. Arbetstagare som är specialiserade på arbetskraftsservice för unga kan också bäst stöda att unga som hör till olika minoritetsgrupper (exempelvis funktionshindrade unga, invandrare och romska ungdomar) kommer ut på arbetsmarknaden, i samarbete med andra arbetstagare och olika intressegrupper. De bra rutiner och verksamhetsformer som olika projekt och annat utvecklingsarbete – såsom workshoppar, olika former av kommunalt samarbete eller stödprojekt för unga utan bostad – resulterat i, bör mainstreamas och etableras. Vid organisering av Arbetskraftsbyråns service och allokering av resurser bör man beakta de förpliktelser som programmet samhällsgaranti för unga medför.

#### 4.7. Funktionshinder och handikapp

*Alla som arbetar med kundbetjäning inom arbetsförvaltningens bör ha tillräcklig sakkunskap att känna igen den verkan som ett funktionshinder eller en sjukdom har på jobsökningen.*

*Arbetsförvaltningens kundservicepersonal bör ha tillräcklig sakkännedom, så att de till exempel genom att konsultera med sakkunniga kan bedöma de begränsningar relaterade med ett funktionshinder eller en sjukdom vilka måste beaktas vid placering i arbete och organisering av arbetsmiljön och vilka arbetsgivaren måste uppmärksamma då personer med funktionshinder eller sjukdom anställs.*

*Man måste säkerställa att det finns resurser för anställda som är specialiserade på yrkesinriktad rehabilitering och att deras yrkeskompetens upprätthålls.*

*Kundorientering innebär också obehindrat tillträde till arbetsförvaltningens utrymmen, utnyttjande av tolkservice i teckenspråk, utvecklande av kommunikationsfärdigheter och kommunikationsmedel och obehindrad elektronisk kommunikation. Beträffande ändringsbehoven bör människor med funktionshinder och nedsatt arbetsförmåga betraktas förutom som kunder också som samarbetspartners och eventuella arbetstagare i arbetsförvaltningen.*

I vissa situationer som stöder jobsökning och sysselsättning är det nödvändigt med positiv särbehandling för funktionshindrade och handikappade. Trots detta är det viktigt att de i första hand bemöts och ges hjälp i sysselsättningen enligt normalprincipen och behövliga effektiviserade stödåtgärder vidtas därtill.

I arbetsförvaltningens kundservice är det skäl att utveckla sakkunskapen i yrkesmässig rehabilitering i den bemärkelse hur olika funktionshinder och sjukdomar påverkar arbetsförmågan och vilka eventuella arrangemang i arbetet eller arbetsplatsens förhållanden behövs från fall till fall för att anställa en funktionshindrad eller handikappad person. Yrkeskompetensen för alla anställda med kundservice och de ansvariga för yrkesrehabilitering bör upprätthållas och stärkas. Varje byrå bör säkerställa att det finns tillräckliga resurser för ovan nämnda verksamhet. Ofta avgör personalens yrkeskompetens hur väl och ändamålsenligt anslag används och hur hinder för sysselsättning och utbildning kan identifieras och elimineras. Betydelsen av nuvarande rehabiliterings- och stödåtgärder för sysselsättning omdöms, när resultaten av den pågående undersökningen är färdiga.

På längre sikt är det också nödvändigt att i större utsträckning än för närvarande inrikta sysselsättning med stödåtgärder på funktionshindrade och handikappade arbetssökande. Nuvarande sysselsättningsstöd för högst två år kanske inte är tillräckligt sporrande för arbetsgivaren. Även den yrkesutbildningen för funktionshindrade bör utvecklas genom att redan under utbildningen bygga broar till arbetslivet.

Kundorientering innebär också obehindrat tillträde till arbetsförvaltningens utrymmen, utnyttjande av tolkservice i teckenspråk, utvecklande av kommunikationsfärdigheter och kommunikationsmedel, t.ex. när ärenden sköts per telefon och obehindrad elektronisk kommunikation. Beträffande elektronisk service och informationsförmedling bör man kontrollera att webbsidorna kan nås obehindrat, hur datorerna är placerade per byrå och att till exempel personer som sitter i rullstol har

möjlighet att använda datorerna och får hjälp av personalen vid behov. Beträffande utrymmena och andra ändringsbehov bör funktionshindrade och handikappade personer betraktas förutom som kunder också som samarbetspartners och eventuella arbetstagare i arbetsförvaltningen. Arbetsförvaltningens informationsmöten, samarbetsmöten och andra evenemang bör ordnas i utrymmen med obehindrat tillträde.

#### **4.8. Sexuell läggning**

***Arbetsförvaltningen bör i sin service och sina anvisningar undvika antagandet att någon är heterosexuell, och på samma sätt också andra antaganden som hänför sig till levnadssätt och livssituationer.***

***I arbetsförvaltningens arbetsgemenskaper bör man ingripa om någon eventuellt diskrimineras, trakasseras eller mobbas på arbetsplatsen på grund av sin sexuella läggning och uppmuntra medarbetarna till öppen diskussion och eliminerande av stereotyper.***

***Arbetsförvaltningens personal bör ges utbildning om de konsekvenser som sexuell läggning har på arbetsmarknaden och i kundservice.***

Arbetsförvaltningen bör i sin service, sina anvisningar och sin kundservice undvika antagandet att någon är heterosexuell. I förhållande till verksamhetsmiljön och samarbetsinstanserna bör man reagera på diskriminering, trakasserier eller misstanke om diskriminering på grund av sexuell läggning på samma sätt som i fråga om andra diskrimineringsgrunder.

I många arbetsgemenskaper och studiegrupper finns personer som reagerar mycket starkt på homosexualitet och upplever det som mycket motbjudande eller löjeväckande. Därför är det viktigt att arbetsförvaltningens personal ges utbildning i diskriminering av icke-heterosexuella och stereotyper och vilka konsekvenser detta kan ha på arbetsmarknaden. I kundservicen bör man vara medveten om att stereotyper och fördomar relaterade med sexuell läggning kan påverka så att man byter arbete eller inverka på karriärvalet.

I arbetsförvaltningens arbetsgemenskaper bör man inte tillåta diskriminering, trakasserier eller mobbning på grund av sexuell läggning, såsom skämt om homosexualitet, utan uppmuntra till öppen och saklig diskussion. Ifall det förekommer misstanke om diskriminering eller mobbning på arbetsplatsen, bör cheferna bära särskilt ansvar för att utreda frågan, eftersom den övriga arbetsgemenskapen kan vara rådlös i den aktuella situationen.

#### **4.9. Långtidsarbetslöshet**

***Arbetsförvaltningens anställda bör vara medvetna om att det på arbetsmarknaden finns negativa attityder och fördomar mot långtidsarbetslösa och dessa kan utgöra hinder för att de långtidsarbetslösa blir sysselsatta, oberoende av arbetssökandens individuella kompetens och motivation.***

Begreppet långtidsarbetslöshet har så småningom blivit en stereotypi, som oberoende av arbetssökandens individuella egenskaper och motivation kan utgöra hinder för hans eller hennes sysselsättning. I samarbetet med arbetsgivare bör man poängtera att det finns olika grupper av långtidsarbetslösa, att det finns många orsaker till arbetslöshet och att fördomarna på grund av längre arbetslöshet redan som sådana försvårar den långtidsarbetslösas sysselsättning. Mångsidigt stöd bör riktas till arbetsgivare, så att de sysselsätter personer som länge har varit arbetslösa.

I arbetsförvaltningens personalutbildning och utbildning inom de enskilda arbetsplatserna bör man till exempel lyfta fram sådana förutfattade meningar och stereotypier som på arbetsmarknaden finns om långtidsarbetslösa och utveckla sätt och metoder för att eliminera dessa. Eftersom det bland de långtidsarbetslösa även finns personer med minoritetsbakgrund och funktionshinder, bör dessa uppmärksammas i planeringen av stödservice och stödåtgärder. I personalutbildningen bör man även behandla uppkomsten av de egna attityderna och attitydernas konsekvenser för de lösningar som i praktiken görs i arbetet.

## **5. Sätten att främja likabehandling**

I detta kapitel beskrivs sätten att främja mångfald och likabehandling i arbetsförvaltningens verksamhet och service.

*Förutsättningarna för likabehandling är att diskriminering identifieras, att åtgärder och metoder utvecklas för att främja likabehandling och motverka diskriminering och att man ingriper i diskrimineringssituationer och diskriminerande processer och rutiner.*

*De viktigaste kanalerna för att främja likabehandling i arbetsförvaltningen är anvisningar, allokering av resurser, utbildning för personalen och verksamhetsomgivningen, information, vägledning och rådgivning samt personalledning.*

*Arbetsförvaltningen bör öka samarbetet med representanter för de grupper som löper risk för diskriminering i planeringen och genomförandet av åtgärder som stöder dessa grupper och därtill hörande uppföljning och utvärdering.*

### **5.1. Personalutbildning**

Att identifiera diskriminering är en utgångspunkt och förutsättning för att likabehandling sker i myndighetsverksamheten. För att identifiera diskriminering behövs utbildning av personalen och ökad medvetenhet om situationen och behoven för grupper som löper risk för diskriminering och de egna attityderna och uppfattningarna. I personalutbildningen bör man beakta den service som tillhandahålls för specialgrupper, för att utveckla servicen och hålla den på en hög nivå. På samma sätt bör man i utbildningen förmedla ny information som inhämtats genom undersökningar och utveckla metoder för att utnyttja den nya informationen i det praktiska arbetet. Utöver arbetsförvaltningens gemensamma utbildning vore det bra om de enskilda arbetsplatserna ordnade utvecklingsdagar där frågor som berör likabehandling behandlas.

Förutom utbildning som hänför sig till frågor om diskriminering, arbetsmetoder och växelverkan samt olika gruppers situation, behövs också sätt att påverka arbetsgivarattityder till exempel i samband med orienteringsbesök och andra evenemang såväl som färdigheter att på ett positivt sätt

presentera representanter för olika grupper för arbetsgivare. De kampanjer som riktas till arbetsgivare bör också inkludera frågor som berör jämlikhet och mångfald och lyfta fram erfarenheter, möjligheter och arbetsförvaltningens stödåtgärder beträffande sysselsättning av olika grupper.

## **5.2. Anvisningar**

Ett av arbetsförvaltningens viktigaste sätt att främja och säkerställa likabehandling är att se till att diskriminerande rutiner inte uppstår och att de grupper som löper risk för diskriminering uppmärksammas på ett positivt sätt, när anvisningar utfärdas. I anvisningarna är det bra att betona att det är fråga om positiv särbehandling i enlighet med lagen om likabehandling och att därmed eftersträvas att grupper i sämre ställning får en jämlikare ställning som serviceanvändare och kunder. Det är således inte fråga om att ge någon grupp bättre ställning än andra grupper. Om man upptäcker brister i anvisningarna eller upptäcker att de medför ojämlikhet, bör anvisningarna ändras och rättas till.

Likabehandlings- och jämställdhetsplanerna för arbetsförvaltningens enskilda arbetsplatser bör innehålla anvisningar som gäller personalens tillvägagångssätt vid eventuella diskriminerings-situationer. Alla anställda har rätt att ingripa i diskriminering. Chefen har skyldighet att ta ställning till misstanke om diskriminering som en anställd framfört eller som annars kommit till chefens kännedom och säkerställa att ärendet utreds. En sådan situation kan till exempel uppstå i samband med inköp och finansiering av utbildning, om man misstänker att den valda utbildande organisationen inte behandlar alla sökande eller alla som utbildas jämlikt. Eventuella misstankar om diskriminering i arbetsförvaltningens organisation, såväl som diskriminering eller trakasserier eller beskyllningar om diskriminering eller trakasserier inom arbetsgemenskapen, bör behandlas tillsammans med medarbetarna.

Vid diskriminering eller misstanke om diskriminering finns flera kanaler som kan kontaktas och som ger råd och stöd i situationen: arbetarskyddsorganisationen, de förtroendevalda, jämställdhetsombudsmannen, minoritetsombudsmannen och riksdagens justitieombudsman. Arbetstagaren bör alltid försöka ge råd och vägledning åt sin kund i sådana situationer. Det bör också observeras att diskriminering ofta beror på okunskap och inte är avsiktlig, men inte ens i det fallet är det tillåtet.

## **5.3. Resurser och resultatstyrning**

Ett viktigt redskap i allokering av arbetsförvaltningens service och resurser och definieringen av de resultat som ställts som mål är resultatstyrningsprocessen. Genom resultatstyrning kan man främja ställningen för grupper som löper risk för diskriminering genom att uppställa mål så att reell likabehandling av minoriteter uppnås i fråga om både grundservice och särskild service. Strävan med resultatstyrningsprocessen bör vara allokering av de personalresurser och andra resurser som behövs för att uppnå ovan nämnda mål och trygga att fördelningen av resurserna inte medför sådan obalans som kan leda till strukturell diskriminering.

## **5.4. Rådgivning**

I arbetsförvaltningen har man redan länge poängterat ett kundanpassat arbetssätt. För att anpassa verksamheten efter kunderna i de olika grupperna, behövs effektiviserad rådgivning och vägledning i fråga om olika serviceformers ändamål och hur de används. Betydelsen av rådgivning och handledning betonas i frågor som hänför sig till förmåner och rättigheter. Sådana åtgärder och stödformer som främjar olika kundgruppers medvetenhet om deras rättigheter och skyldigheter främjar också likabehandling. I olika sammanhang har det kommit fram att till exempel invandrare

och romer har haft bristfälliga uppgifter om arbetsförvaltningens olika serviceformer, grunderna för beviljande av förmåner och andra yttre villkor (bl.a. hur man söker till utbildning och utbildningsvalen) samt om avsikten med de planer som uppgörs. Genom att bättre effektivisera (se punkt 8.5. Språkfrågan) och allokera rådgivning och handledning, kan man främja ovan nämnda gruppers ställning som arbetsförvaltningens kunder och serviceanvändare.

### **5.5. Informationsförmedling**

Att förmedla korrekt information utgör en väsentlig del av att främja likabehandlingen. Information bör förmedlas till den breda publiken såväl som särskilt inriktat till olika grupper. Med hjälp av allmän information kan man förhindra att ensidiga uppfattningar uppstår och främja positivt bemötande av olika minoriteter. Genom specialinriktad informationsförmedling kan man säkerställa att olika kundgrupper och samarbetsinstanser får tillräcklig information om de möjligheter som arbetsförvaltningen erbjuder. Eftersom det har visat sig att traditionella former av informationsförmedling, såsom meddelanden och brev, inte är täckande, bör man utveckla alternativa och parallella former av informationsförmedling för att säkerställa att informationen når alla målgrupper. Därtill bör man fästa uppmärksamhet vid att kommunikationen är förståelig och på språkfrågan (se punkt 8.5.).

### **5.6. Samarbete**

Det bästa sättet att säkerställa de tjänster och andra åtgärder som planerats som stöd för minoriteterna tillgodoser deras verkliga behov, är att samarbeta med olika organisationer, samfund och organ som representerar minoriteterna. Samarbetet bör inledas redan i planeringsskedet, för att serviceanvändarnas synpunkter skall bli tillräckligt uppmärksammade. Ett kundanpassat arbetssätt innefattar också insamling av kundkommentarer och gemensam bedömning av effektiviteten, särskilt om det är fråga om en verksamhet eller grupp som inte följs upp systematiskt, eller om det inte är möjligt att samla in systematiska uppföljningsuppgifter.

På riksomfattande nivå ökas samarbetet med exempelvis Delegationen för jämställdhetsärenden, Delegationen för romska ärenden, Sametinget, Delegationen för etniska relationer, Delegationen för rehabiliteringsärenden, Riksomfattande handikapprådet samt riksomfattande organisationer såsom SETA, Handikappforum rf och andra instanser som representerar minoriteter och religiösa samfund. Samarbetspartners på områdes- och lokalnivå är bl.a. områdesdelegationerna för romska ärenden och etniska relationer, handikappråd och lokalorganisationer samt samfund som representerar grupper som löper risk för diskriminering. Det är viktigt att vara medveten om att en dialog förutsätter att båda parter sakkunskap och roll identifieras, att man möter varandra halvvägs och ömsesidig flexibilitet.

Vid utveckling av arbetsförvaltningens interna mångfald och planering och genomförande av personalutbildning bör man samarbeta intimt med arbetsmarknadsorganisationer, andra instanser som representerar personalen och de sakkunniga enheterna och personerna inom personalutbildningen.

## **6. Särskilda frågor**

I detta kapitel behandlas som särskilda frågor arbetsförvaltningens service på samernas hembygdsområde, mottagning av asylsökande, åtgärder för att upplösa segregationen på arbetsmarknaden och språkfrågor.

## 6.1. Arbetsförvaltningens service inom samernas hembygdsområde

*Arbetsförvaltningens åtgärder bör stöda bevarandet och utvecklingen av den samiska livsformen och kulturen genom att reservera behövliga personalresurser och ekonomiska resurser för att samordna uppgiften.*

*Vid planering av arbetsförvaltningens åtgärder och vid beslutsfattandet bör man se till att det finns sakkunskap om förhållandena inom samernas hembygdsområde. I beslutsfattandet bör man så långt som möjligt följa närhetsprincipen.*

*Arbetsförvaltningen bör på områdes- och lokalnivå utveckla samarbetet med de instanser som representerar samerna.*

Samerna såsom urfolk är med stöd av bestämmelserna i grundlagen tillförsäkrade rätten att bevara och utveckla sitt språk och sin kultur. Till den samiska kulturformen på samernas hembygdsområde hör de traditionella näringarna renskötsel, fiske och jakt. Med arbetsförvaltningens åtgärder bör man inom samernas hembygdsområde stöda bevarandet och utvecklandet av den samiska livsformen och kulturen. Arbetsförvaltningen bör försöka påverka forskningen kring likabehandling och livsvillkor så att den i framtiden också omfattar undersökning om samernas levnadsförhållanden inom hembygdsområdet.

De samiska språkens officiella ställning och användning inom samernas hembygdsområde bestäms i lag. Särskilda stödåtgärder behövs för det som är väsentligt med tanke på språkets livskraft, såsom massmedier och utbildningstjänster. Arbetsförvaltningens service på de samiska språken bör utvecklas tillsammans med instanser som representerar samerna och med andra lokala aktörer. Till utvecklingsobjekten hör bl.a. att inleda företagsrådgivning och yrkesvals- och karriärplaneringsservice på samiska samt att åstadkomma material på samiska, till exempel broschyrer.

Utöver tjänster som ges på samernas modersmål är kännedom om kulturen och de lokala förhållandena viktigt. Eftersom antalet samer inom hembygdsområdet redan understiger samernas antal i övriga Finland, bör de samiska ungdomarnas möjligheter att stanna inom hembygdsområdet stödjas exempelvis genom skräddarsydd arbetskraftsutbildning.

I ärenden som gäller likabehandling bör Lapplands TE-central och de lokala arbetskraftsbyråerna samarbeta med självstyreorgan och organisationer som representerar samerna samt höra lokala samfund. Det vore bra att utnämna en ansvarig för samordnandet och utvecklingen av arbetskraftsservicen för samerna vid Lapplands TE-central eller vid en av arbetskraftsbyråerna inom hembygdsområdet.

## 6.2. Mottagning av asylsökande

*Verksamhetsidén för mottagningscentralerna för asylsökande bör basera sig på reell likabehandling så att personer i den sämsta ställningen kan få särskilt stöd för att uppnå en jämlik ställning med andra asylsökande.*

***Mottagningscentralernas personal bör utbildas i frågor som hänför sig till främjande av likabehandling och identifiering av diskriminering. Vid behov bör ansvariga för likabehandlings- och jämställdhetsärenden utses bland arbetstagarna.***

I mottagningsverksamheten följs grundlagens jämlikhetsbestämmelser, annan lagstiftning och internationella avtal. Verksamheten skall åtminstone uppfylla de minimikrav för mottagning av asylsökande som Europeiska unionen utfärdat. Beträffande den service som mottagningscentralerna tillhandahåller bör man beakta att asylsökandenas utgångspunkter och möjligheter varierar från individ till individ. Därför bör mottagningscentralernas verksamhetsidé justeras så att man för asylsökanden som hör till diskrimineringshotade grupper erbjuder stödformer och förhållanden, med hjälp av vilka de kommer närmare en jämlik ställning jämfört med de andra asylsökandena i mottagningscentralerna.

Sådana grupper är till exempel asylsökande med funktionshinder, vilkas obehindrade tillträde och tillgång till centralernas utrymmen, service och informationsförmedling bör tryggas. Till de grupper som löper risk för diskriminering hör också äldre asylsökande som kanske behöver särskilda serviceformer och stödåtgärder. I stängda mottagningscentraler bör man fästa särskild uppmärksamhet vid barns och kvinnors förhållanden och särskilda behov. De asylsökande som hör till sexuella och könsminoriteter kan i mottagningscentralerna uppleva diskriminering, trakasserier eller sårande uppförande. Personalens uppgift i sådana situationer är att ge råd och hjälp till den som blivit utsatt för diskriminering. De anställda bör också internt i centralen behandla innehållet i den lagstiftning som förbjuder diskriminering och de föreskrivna påföljderna. Även främjande av jämställdhet mellan könen och jämlika möjligheter för båda könen bör ingå som en del av mottagningscentralens värdegrund och verksamhetsidé. Mottagningscentralen bör också planera de praktiska åtgärder med hjälp av vilka samtliga ovan nämnda mål uppnås.

Personalen vid mottagningscentralerna bör utbildas i frågor som hänför sig till främjande av likabehandling och motverkande av diskriminering. Vid behov utses bland arbetstagarna en ansvarig för likabehandlings- och jämställdhetsärenden. Mångfalden vid mottagningscentralerna bör vidareutvecklas och frågor i anslutning till kulturbakgrund bör beaktas på ett positivt sätt i mottagningscentralernas service.

Mångsidiga metoder och kanaler bör tillämpas i upplysningen av och informationsförmedlingen till kunder, samarbetsinstanser och näromgivningen. Informationen bör också innefatta frågor som hänför sig till likabehandling, jämställdhet och genomförande av mänskliga rättigheter. Vid informationsförmedlingen är det bra att nyttiggöra den sakkunskap som organisationer och personer med flyktningbakgrund har. Det har kommit fram att tolkservicen för asylsökande med romsk bakgrund utgör ett problem, för de talar oftast endast romani och kan alltså inte avreselandets huvudspråk. Eftersom den romani som talas i Finland inte sammanfaller med romanispråken i andra länder, och endast få i Finland talar internationell romani flytande, bör kunskaperna i internationell romani ökas och initiativ tas till utbildning av tolkar.

### **6.3. Minskning av arbetsmarknadens segregation enligt kön**

***Det är bra att låta de likabehandlingsplaner som arbetsförvaltningens enheter uppgör omfatta konkreta aktivåtgärder, med hjälp av vilka arbetsmarknadens segregation enligt kön kan minskas.***

Europeiska unionens sysselsättningsstrategi och verksamhetsplanerna för sysselsättningspolitiken i Finland har lyft fram den starka segregationen enligt kön på arbetsmarknaden som det viktigaste jämställdhetsproblemet. Att upplösa segregationen är viktigt för att förbättra individens möjligheter, för serviceanvändare och med tanke på arbetsmarknadens funktionsduglighet och tryggheten av kompetent arbetskraft. De åtgärder som syftar till upplösning av segregationen ökar arbetsgemenskapernas mångfald och jämställdheten mellan könen till exempel i fråga om lönesättning.

Den arbetsgrupp som övervägde olika sätt att minska segregationen framförde många åtgärder i samband med undervisningens innehåll, utbildning av lärare, studiehandledning och utveckling av arbetslivet, med hjälp av vilka segregationen kan minskas på lång sikt. För arbetsförvaltningens del är sätten att minska segregationen bl.a. att allokera arbetskraftsutbildningen, att motverka fördomar bland kunder och arbetsgivare, att sporra arbetssökandena till icke-typiska val, att på ett mångsidigt sätt presentera alternativ i anslutning till jobbsökning och utbildning samt att ge information om olika arbetsplatser. Segregationen kan också minskas i samband med anvisning av arbetsplats, beskrivning av arbetsplatser, yrkesvals- och karriärplaneringsservice, såväl som i offentlighetsfrågor och marknadsföring. Det finns redan en del erfarenheter av bl.a. organisering av utbildning med syfte att rätta till den obalanserade könsfördelningen inom vissa branscher, till exempel närvårdarkurser som riktar sig till män eller utbildning i metallbranschen som riktar sig till kvinnor.

Det är bra att låta de likabehandlingsplaner som arbetsförvaltningens enheter uppgör omfatta konkreta aktivåtgärder, med hjälp av vilka arbetsmarknadens segregation enligt kön kan upplösas. En del av uppföljningen av åtgärderens resultat bör vara insamling av kundkommentarer, så att utbildningsutbudet och kursinnehållen kan vidareutvecklas utgående från feedbacken.

#### **6.4. Språkfrågan**

***Arbetsförvaltningen bör betjäna sina kunder både på finska och på svenska och säkerställa kundens rätt att tala samiska inom samernas hembygdsområde.***

***Att uppnå reell likabehandling i kundservice förutsätter ofta användning av tolktjänster och skriftlig information och informationsförmedling på olika språk.***

***Arbetsförvaltningens elektroniska kommunikation bör vara obehindrad. Utöver utvecklingen av den elektroniska kommunikationen bör man trygga alternativa sätt att få information och uträtta ärenden.***

#### **Tvåspråkighet**

I hela landet betjänas arbetsförvaltningens kunder på både finska och svenska. Detta gäller både egentlig kundservice och informationsförmedling (inklusive elektronisk information) och den vägledning och rådgivning som ges till kunderna. För att uppnå likabehandlingsmålet med tanke på tvåspråkighet, bör arbetstagarna inom arbetsförvaltningen uppmuntras till att använda minoritetsspråket. Förutsättningar att öva sig i minoritetsspråket och studera det bör också skapas.

Tvåspråkigheten inom samernas hembygdsområde innebär att service ges på både finska och samiska (enaresamiska, skoltsamiska eller nordsamiska). Arbetsförvaltningens arbetstagare får inte ge begränsad betjäning på samiska eller vägra att betjäna på samiska med den motiveringen att kunden även talar något annat språk, såsom finska eller svenska. Information förmedlas på samiska inom samernas hembygdsområde. Rätten att använda samiska kan bäst tryggas genom att man rekryterar arbetstagare som talar samiska.

### **Andra språk och språktjänster**

Arbetsförvaltningen har kunder med invandrarbakgrund och andra kunder som inte i tillräcklig utsträckning kan nyttiggöra betjäning på finska eller svenska. Då är tolkning, inklusive teckenspråket, en förutsättning för reell likabehandling och kundens rättssäkerhet. Utöver egentlig arbetsförmedling och vägledning till utbildning samt integrationsplanering bör tolktjänster också användas i samband med andra rådgivnings- och vägledningssituationer samt i yrkesvals- och karriärplaneringsservice. Vid behov bör man ordna utbildning om när tolkar behövs till anställda med kundserviceuppgifter inom arbetsförvaltningen och ge information i frågan. Det är också bra att översätta arbetsförvaltningens viktigaste broschyrer och blanketter till invandrarspråk.

I Finland förutsätts inte att service ordnas på romani. Arbetsförvaltningen kan dock stöda upprätthållandet och utvecklingen av romani till exempel genom att inkludera undervisning i romani i sitt kursutbud. Särskilt bör romani användas i informationsförmedling som är riktad till romer. Att kunna romani är en speciell och sällsynt språkkunskap, vilket är bra att beakta exempelvis när man uppgör en kundprofil, kompetenskartläggning eller individuell plan för en romsk kund.

### **Elektronisk och skriftlig kommunikation**

Användningen av Internet och annat elektroniskt uttalande av ärenden och elektronisk informationsförmedling har under senare år utvecklats och ökat betydligt i arbetsförvaltningen. Samtidigt som den elektroniska servicen och kommunikationen vidareutvecklas, bör man beakta att alla kunder på grund av boplat, livssituation och personliga orsaker fortfarande inte har möjlighet att utnyttja elektronisk service i större omfattning. Således bör man säkerställa informationsförmedlingen och möjligheten att uträtta ärenden även på andra sätt. Den elektroniska servicen och informationskanalerna bör också vara tillgänglig utan hinder. Ifall det konstateras att det finns hinder för att nå webbsidorna, bör detta åtgärdas.

Den elektroniska och skriftliga kommunikationen bör vara språkmässigt tydlig och förståelig. I mån av möjlighet bör man uppgöra broschyrer på lättläst finska och i allmänhet undvika svår yrkesterminologi. Vid behov bör begreppen förtydligas så att man inte behöver särskild sakkännedom för att förstå begreppen. Ett bra sätt att säkerställa att innehållet i broschyrerna förstås på rätt sätt är att samarbeta med instanser som representerar olika grupper och minoriteter.

## **7. Uppföljning och utvärdering**

I detta kapitel behandlas frågor som hänför sig till uppföljning och utvärdering av likabehandlingsplanen och de uppnådda resultaten.

***Arbetsförvaltningens enheter bör regelbundet följa upp och utvärdera såväl utfallet av sin likabehandlingsplan som sina verksamhetsresultat ur likabehandlingsperspektivet.***

*I likabehandlingsplanerna inkluderas tidtabeller, konkreta former och ansvariga instanser för uppföljningen och utvärderingen.*

*Det viktigt att vid påbörjandet av planeringen uppgöra en situationsbedömning, utgående från vilken ändringarna kan utvärderas.*

## **7.1. Uppföljning av likabehandlingsplanen**

Tidtabellerna för uppföljning och utvärdering av likabehandlingsplanen inkluderas i planen, liksom den ansvariga instansen. I planen inkluderas också sätten att genomföra uppföljningen och utvärderingen. När planeringen inleds är det viktigt att uppgöra en situationsbedömning, utgående från vilken de skedda ändringarna kan utvärderas. Genomförandet av likabehandlingsplanen kan följas upp jämsides med jämställdhetsplanen och verksamhetsprogrammet för arbetarskydd. För uppföljningen försöker man samla kundkommentarer och annan feedback från instanser som representerar olika grupper i samarbete med organ och organisationer som representerar grupperna i fråga. Uppföljningens resultat bör vid behov leda till korrigeringsåtgärder. Resultaten kan också tillvaratas på andra sätt, till exempel genom att man plockar ut konkreta modeller och bra rutiner för vidareutveckling.

I uppföljningen av likabehandlingsplanerna är det viktigt att samarbeta med personalen och de organisationer som representerar personalen. Förutom med tanke på personalutveckling är detta samarbete också viktigt för att säkerställa att olika arbetstagargrupper på ett jämbördigt sätt blir informerade om planens centrala innehåll och om hur planen utvecklas. Den enskilda arbetsplatsens processer som hänför sig till planering, uppföljning och utvärdering är väsentliga med tanke på utveckling av arbetsgemenskapens interna och externa likabehandling. Det vore viktigt att frågorna om likabehandling var en del av arbetsförvaltningens och organisationernas interna dialog, med hjälp av vilken man lyfter fram konkreta utvecklingsobjekt och beaktar likabehandlingsaspekterna enligt den genomgående principen.

Arbetsministeriet följer på landsomfattande nivå upp utarbetandet och utfallet av likabehandlingsplanerna och bereder under hösten 2005 sätt och metoder i anslutning till planerna. Linjedragningarna för att främja likabehandling i arbetsförvaltning kommer att revideras efter de första erfarenheterna av uppföljningen och utvärderingen.

## **7.2. Resultatbedömning ur likabehandlingsperspektivet**

Resultatbedömning ur likabehandlingsperspektivet är inte lätt, för utöver eventuell diskriminering påverkas resultaten ofta av många andra faktorer. Vid resultatbedömningen måste man beakta bl.a. ändringarna i arbetsmarknadssituationen och relatera de olika gruppernas situation till situationen på arbetsmarknaden. För de osynliga minoriteternas del är uppföljning omöjlig utan samarbete med instanser som representerar gruppen i fråga. Utvärderingen av åtgärdernas effektivitet bör vara både kvantitativ och kvalitativ. För den arbetskraftspolitiska utbildningens del innebär detta till exempel att man utöver antalet sysselsatta eller personer som sökt sig till fortbildning följer upp den andel som olika grupper har (bl.a. invandrare, handikappade, äldre, långtidsarbetslösa).

Vid resultatbedömningen bör redan befintliga system och former nyttiggöras så långt som möjligt. Eftersom främjandet av likabehandling också är en del av utvecklingen av service- och verksamhetskvaliteten, kan likabehandlingen införas till exempel i EFQM-systemet.

De former som används för insamling av information, såsom statistikföring och kundkommentarer, bör vid behov omvandlas så att man med hjälp av dem får information om bl.a. invandrarnas, de funktionshindrades och handikappades situation och fördelningen enligt kön och ålder i grupperna. Eftersom det inte är möjligt att föra statistik över eller samla uppgifter om etniskt ursprung, bör man finna andra uppföljningssätt. Information kan samlas till exempel genom enkät riktade till personal med kundservice, genom att uppgöra särskilda utredningar och ordna uppföljningsmöten, kundråd och andra evenemang, samt genom att tillvarata olika samarbetsorgans sakkunskap.

Vid utarbetande av den första likabehandlingsplanen är det bra att uppgöra en förteckning över de samarbetsinstanser som är viktiga med tanke på likabehandlingsfrågor. Arbetsförvaltningens representanter bör finnas representerade i olika samarbetsorgan, vilka följer upp situationen i fråga om jämställdhet mellan könen, samer, invandrare, romer och funktionshindrade. Arbetsförvaltningen bör också samarbeta med ovan nämnda grupper och organisationer som representerar andra diskrimineringsgrunder (bl.a. SETA). Genom samarbetet bör man se till att den uppföljning som ovan nämnda instanser genomför också omfattar information om arbetsförvaltningens verksamhetsområde.

Utvärderingen bör innehålla en bedömning av utvecklingen i fråga om hinder för handikappade utgående från uppgjord kartläggning av hinder. Kartläggningen kan uppgöras till exempel genom att man bjuder in representanter för det lokala handikapprådet, vilka får bekanta sig med situationen. Uppföljningen och utvärderingen av hur hindersfri omgivningen är, stöder att dessa frågor beaktas till exempel i samband med flyttningar, renoveringar eller förnyande av webbsidorna.

## Sammandrag av de centrala linjedragningarna

### Likabehandling i arbetsförvaltningen

1. Inom arbetsförvaltningen bör man vara medveten om att likabehandling inte alltid garanteras genom att alla behandlas jämlikt, eftersom människors utgångspunkter och möjligheter varierar från individ till individ. *Positiv särbehandling* stöder *reell likabehandling* bland grupper och individer med sämre ställning.
2. Det är viktigt att arbetsförvaltningens personal får information om diskrimineringens olika uttrycksformer och om olika grupper som löper risk för diskriminering.

### Utvecklingsbehov

#### Arbetsrutiner och växelverkan

3. Man bör planmässigt och långsiktigt utveckla arbetsförvaltningens myndigheters förmåga att identifiera diskriminering och metoder att ingripa i diskriminering eller framförd misstanke om diskriminering. I personalutbildningen bör man behandla situationen för olika minoritetsgrupper, också de s.k. osynliga minoriteterna, och hur man *känner igen sina egna attityder* samt hur växelverkan sker i praktiken.

4. Arbetsförvaltningen bör *tillsammans* med instanser som representerar de grupper som löper risk för diskriminering försöka eliminera fördomar som finns bland arbetsgivare genom att lyfta fram goda exempel och ge praktisk information.

5. I arbetsförvaltningens organisation bör *chefer och personalledning* stöda en sådan utveckling av arbetsgemenskapens normer och attitydklimat att likabehandling och mångfald uppskattas. Vid *rekryteringar* bör man vid sidan om arbetskunskaper och andra kvalifikationer fästa uppmärksamhet vid attitydfrågor.

#### Jämställdhet mellan könen

6. Vid planeringen av likabehandling bör man fästa uppmärksamhet vid att jämställdhet mellan könen uppnås för olika minoritetsgruppers del och vid behov bör speciella stödåtgärder inkluderas för att förebygga *flerfaldig diskriminering* för minoritetsgruppernas del.

7. I arbetsförvaltningens jämställdhetsarbete och personalutbildning bör man beakta könsminoriteter bl.a. genom ökad information om könets mångfald och beredskapen att möta könsminoriteter.

#### Etniskt ursprung

8. Till följd av att kundkretsen börjar få etnisk mångfald behövs utvecklingsarbete för att minska kulturbundenheten i olika serviceformer och handledningsmetoder.

9. För att *invandrare* och *etniska minoriteter* skall ha jämlika möjligheter beträffande arbetskraftsservice, behövs tillräckliga personalresurser och andra resurser (bl.a. språkutbildning) samt att rådgivning och handledning ordnas enligt kundens behov, till exempel genom att man använder tolktjänster och reserverar tillräckligt med tid för kundbesöken.

10. Uppgiftsbeskrivningen och sakkunskapen för de *kontaktpersoner i romska frågor* vilka utnämns vid TE-centralerna och Arbetskraftsbyråerna bör vidareutvecklas och kontaktpersonerna bör erbjudas möjligheter att fördjupa sina kunskaper i förebyggande av diskriminering, i den romska kulturen och i frågor som hänför sig till den romska situationen.

### Religion

11. Arbetsförvaltningens arbetstagare kan inverka på fördomar som hänför sig till religion genom att ge korrekta uppgifter och uppmuntra arbetsgivarkunder till att på praktisk nivå komma överens om frågor med anknytning till religion.

### Övertygelse

12. Diskriminering på grund av övertygelse och åsikt är olaglig och förbjuden, på samma sätt är det förbjudet att med sin egen övertygelse motivera diskriminerande uppförande.

### Ålder

13. Arbetsförvaltningen bör säkerställa att personens ålder inte inverkar på tillgången till olika åtgärder och service, om det inte är fråga om positiv särbehandling riktad till äldre eller unga.

14. Äldre kunder som samtidigt hör till en annan grupp som löper risk för diskriminering behöver särskild uppmärksamhet och att servicen anpassas till deras behov.

15. Vid organisering av Arbetskraftsbyråns service och allokering av resurserna bör man beakta de förpliktelser som programmet *samhällsgaranti för unga* medför.

### Funktionshinder och handikapp

16. Alla som arbetar med kundbetjäning inom arbetsförvaltningens bör ha tillräcklig sakkunskap att *känna igen* den verkan som ett funktionshinder eller en sjukdom har på jobbsökningen.

17. Arbetsförvaltningens kundservicepersonal bör ha tillräcklig sakkännedom, så att de till exempel genom att konsultera med sakkunniga kan *bedöma* de begränsningar relaterade med ett funktionshinder eller en sjukdom vilka måste beaktas vid placering i arbete och organisering av arbetsmiljön och vilka arbetsgivaren måste uppmärksamma då personer med funktionshinder eller sjukdom anställs.

18. Man måste säkerställa att det finns resurser för anställda som är specialiserade på yrkesinriktad rehabilitering och att deras yrkeskompetens upprätthålls.

19. Kundorientering innebär också *obehindrat* tillträde till arbetsförvaltningens utrymmen, utnyttjande av tolkservice i teckenspråk, utvecklande av kommunikationsfärdigheter och kommunikationsmedel och obehindrad elektronisk kommunikation. Beträffande ändringsbehoven bör människor med funktionshinder och nedsatt arbetsförmåga betraktas förutom som kunder också som samarbetspartners och eventuella arbetstagare i arbetsförvaltningen.

### Sexuell läggning

20. Arbetsförvaltningens personal bör ges utbildning om de konsekvenser som sexuell läggning har på arbetsmarknaden och i kundservice.

21. Arbetsförvaltningen bör i sin service och sina anvisningar undvika antagandet att någon är heterosexuell, och på samma sätt också andra antaganden som hänför sig till levnadssätt och livssituationer.

22. I arbetsförvaltningens arbetsgemenskaper bör man ingripa om någon eventuellt diskrimineras, trakasseras eller mobbas på arbetsplatsen på grund av sin sexuella läggning och *uppmuntra* medarbetarna till *öppen diskussion* och eliminering av stereotyper.

### Långtidsarbetslöshet

23. Arbetsförvaltningens anställda bör vara medvetna om att det på arbetsmarknaden finns negativa attityder och fördomar mot långtidsarbetslösa och dessa kan utgöra hinder för att de långtidsarbetslösa blir sysselsatta, oberoende av arbetssökandens individuella kompetens och motivation.

### **Sätten att främja likabehandling**

24. Förutsättningarna för likabehandling är:

- att diskriminering identifieras
- att åtgärder och metoder utvecklas för att främja likabehandling och motverka diskriminering
- p att man ingriper i diskrimineringssituationer och diskriminerande processer och rutiner

25. De viktigaste kanalerna för att främja likabehandling i arbetsförvaltningen är:

- anvisningar
- allokering av resurser
- utbildning för personalen och verksamhetsomgivningen
- information, vägledning och rådgivning
- personalledning

26. Arbetsförvaltningen bör öka samarbetet med representanter för de grupper som löper risk för diskriminering i

- planeringen och
- genomförandet

av åtgärder som stöder dessa grupper och därtill hörande

- uppföljning och utvärdering

### **Särskilda frågor**

#### Arbetsförvaltningens service inom samernas hembygdsområde

27. Arbetsförvaltningens åtgärder bör stöda bevarandet och utvecklingen av den *samiska livsformen och kulturen* genom att reservera behövliga personalresurser och ekonomiska resurser för att samordna uppgiften.

28. Vid planering av arbetsförvaltningens åtgärder och vid beslutsfattandet bör man se till att det finns *sakkunskap om förhållandena* inom samernas hembygdsområde. I beslutsfattandet bör man så långt som möjligt följa närhetsprincipen.

29. Arbetsförvaltningen bör på områdes- och lokalnivå utveckla *samarbetet* med de instanser som representerar samerna.

#### Mottagning av asylsökande

30. *Verksamhetsidén för mottagningscentralerna* för asylsökande bör basera sig på reell likabehandling så att personer i den sämsta ställningen kan få särskilt stöd för att uppnå en jämlik ställning med andra asylsökande.

31. Mottagningscentralernas *personal bör utbildas* i frågor som hänför sig till främjande av likabehandling och identifiering av diskriminering. Vid behov bör ansvariga för likabehandlings- och jämställdhetsärenden utses bland arbetstagarna.

#### Minskning av arbetsmarknadens segregation enligt kön

32. Det är bra att låta de likabehandlingsplaner som arbetsförvaltningens enheter uppgör omfatta *konkreta aktivåtgärder*, med hjälp av vilka arbetsmarknadens segregation enligt kön kan minskas.

#### Språkfrågan

33. Arbetsförvaltningen bör betjäna sina kunder både på finska och på svenska och säkerställa kundens rätt att tala samiska inom samernas hembygdsområde.

34. Att uppnå reell likabehandling i kundservicen förutsätter ofta användning av tolktjänster och skriftlig information och informationsförmedling på olika språk.

35. Arbetsförvaltningens elektroniska kommunikation bör vara obehindrad. Utöver utvecklingen av den elektroniska kommunikationen bör man trygga alternativa sätt att få information och uträtta ärenden.

#### **Uppföljning och utvärdering**

36. Arbetsförvaltningens enheter bör regelbundet följa upp och utvärdera såväl *utfallet av sin likabehandlingsplan* som sina *verksamhetsresultat* ur likabehandlingsperspektivet.

37. I likabehandlingsplanerna inkluderas tidtabeller, konkreta former och ansvariga instanser för uppföljningen och utvärderingen.

38. Det viktigt att vid påbörjandet av planeringen uppgöra en *situationsbedömning*, utgående från vilken ändringarna kan utvärderas.