

Checklista för mångfaldskommunikation – inkluderande kommunikation

1	Målgrupp, syfte och bakgrund.....	1
2	Verktyg för att arbeta med mångfaldskommunikation	2
3	Checklista.....	2
3.1	Representation.....	2
3.2	Normkritisk kommunikation	3
3.2.1	Språk.....	3
3.2.2	Pedagogiska exempel.....	4
3.2.3	Bild, bildkomposition och gestaltning.....	4
4	Mångfald vid involvering av mottagare.....	7
5	Begrepp.....	8

1 Målgrupp, syfte och bakgrund

Denna checklista är en bilaga till Skatteverkets grafiska profil (Grafisk manual 2.0), Skatteverkets riktlinje för språk (dnr 131670528 – 15/111) och Riktlinje för film i Skatteverkets kommunikation (dnr 131670471 – 15/111). Syftet med checklistan att Skatteverkets interna och externa kommunikation ska vara inkluderande och synliggöra en mångfald av sätt att leva och vara människa.

Listan visar hur riktlinjernas skrivningar om mångfald kan omsättas i praktiken. Målgruppen är Skatteverkets alla medarbetare, inklusive chefer, och i synnerhet alla som planerar, producerar eller beställer redaktionellt material till webbplats, trycksaker, intranät, presentationer, utbildningsmaterial, digitala tjänster, sociala medier och liknande.

Checklistan berör text, pedagogiska exempel, bildval, bildkomposition och gestaltning. Dessutom ingår ett avsnitt om urval vid involvering av privatpersoner och företagare i syfte att målgruppsanpassa information och kommunikation. Checklistan innehåller också en lista över vanliga begrepp som är bra att känna till.

Kommunikation är ett område i Skatteverkets handlingsplan för jämställdhetsintegrering (dnr 131 508863 – 15/113). Enligt planen ska Skatteverket i sin kommunikation bredda snarare än befästa normer för hur privatpersoner, företagare och Skatteverksanställda kan se ut och öka synligheten för olika grupper som bryter normen för bland annat kön, etnisk bakgrund, ålder

Kommunikationsavdelningen

Bilaga till riktlinjer inom kommunikation

och funktionsuppsättning. Handlingsplanen har alltså ett bredare perspektiv än jämställdhet, som ju syftar på jämlikhet mellan kvinnor och män.

2 Verktyg för att arbeta med mångfaldskommunikation

Vanliga verktyg för att arbeta med mångfaldskommunikation är representation och normkritisk kommunikation.

Representation innebär att låta olika sorters människor synas på bild och figurera i exempel och att visa ungefär lika många kvinnor som män.

Normkritisk kommunikation bygger på kunskapen om att varje diskrimineringsgrund motsvaras av en norm. Normer är outtalade och oftast omedvetna föreställningar om vad som utmärker den som tillhör normen, till exempel om vad som är en normal man eller kvinna. Normer sätter gränser för både den som tillhör normen och den som inte gör det. De skapar också förutsättningar för hierarkier som kan leda till diskriminering. Genom att bli medvetna om hur normerna ser ut och aktivt bryta mot dem, kan vi luckra upp själva förutsättningen för diskriminering.

Normkritisk kommunikation ska aldrig ses som kritik mot enskildas sätt att leva. Målet är att bredda urvalet och visa fler sätt att vara människa, inte att ersätta gamla normer med nya.

3 Checklista

Checklistan är utformad som en tabell. I vänstra kolumnen visas exempel på ett normativt synsätt och i högra kolumnen visas exempel på ett normkritiskt synsätt. Vi bör välja det normkritiska sättet att kommunicera minst lika ofta som vi använder det normativa. På språkområdet ska vi alltid använda det normkritiska sättet att kommunicera.

3.1 Representation

Normativ representation	Normkritisk representation
Endast vita människor i fertil ålder med full funktionsuppsättning syns på bild.	Människor med olika kön, könsuttryck, hudfärg, ålder och funktionsuppsättning syns på bild.
Endast heterosexuella relationer och familjeförhållanden syns på bild och figurerar i exempel.	Samkönade relationer och familjekonstellationer och familjer med endast en förälder syns på bild och figurerar i exempel.

Kommunikationsavdelningen

Bilaga till riktlinjer inom kommunikation

3.2 Normkritisk kommunikation

Exemplen på normkritisk kommunikation är uppdelade på

- språk
- pedagogiska exempel
- bild, bildkomposition och gestaltning.

Gränserna mellan områdena är flytande, och det som står om bild och gestaltning kan ofta tillämpas även i pedagogiska exempel och omvänt.

3.2.1 Språk

På språkområdet är det normkritiska synsättet styrande, det vill säga vi ska sträva efter att alltid använda den normkritiska varianten.

Normativ kommunikation	Normkritisk kommunikation
<p><i>Han</i> används när könet är okänt eller ointressant.</p> <p><i>Han eller hon</i> används när könet är okänt eller ointressant (utesluter den som varken identifierar sig som man eller kvinna).</p>	<p>Människor vars kön är okänt eller ointressant omnämns på något av följande sätt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>ben</i> - pluralisering: <i>Om medarbetare vill vara lediga bör de först vända sig till ...</i> - upprepning: <i>Om en medarbetare vill vara ledig bör medarbetaren först vända sig till ...</i> - omskrivning utan pronomen: <i>En medarbetare som vill vara ledig bör först vända sig till</i>
<p>Manligt könskodade beteckningar används för alla, till exempel</p> <ul style="list-style-type: none"> • riksdagsman • vetenskapsman • yrkesman. 	<p>Könsneutrala beteckningar används för alla, till exempel</p> <ul style="list-style-type: none"> • riksdagsledamot • forskare • fackkunnig, yrkesutövande, sakkunnig.
<p>Män omnämns med för- och efternamn och kvinnor med bara förnamn.</p>	<p>Både män och kvinnor omnämns med antingen både för- och efternamn eller bara förnamn.</p>
<p>Yrken som lärare, konstnär, författare etc. får en avledning när de används om kvinnor men inte när de används om män, till exempel lärarinna, författarinna, konstnärinna.</p>	<p>Både män och kvinnor kallas lärare, konstnär, författare etc., alltså ingen avledning för kvinnor.</p>
<p>Mammaledig</p>	<p>Föräldraledig</p>

3.2.2 Pedagogiska exempel

Normativ kommunikation	Normkritisk kommunikation
Människor har svensk klingande namn.	Människor har namn med annat ursprung än svenskt.
En familj består av en kvinna och en man med barn.	En familj består av ett samkönat par med barn eller av en ensamstående förälder med barn, gärna en pappa.
Mannen tjänar mer i ett heterosexuellt par.	Kvinnan tjänar mer i ett heterosexuellt par.
Män har traditionellt mansdominerade yrken som snickare eller rörmokare och kvinnor har traditionellt kvinnodominerade yrken som sjuksköterska eller förskollärare.	Kvinnor har traditionellt mansdominerade yrken som snickare eller rörmokare och män har traditionellt kvinnodominerade yrken som sjuksköterska eller föreskollärare.
Kvinnor är föräldralediga.	Män är föräldralediga.

Så här skulle ett par normkritiska pedagogiska exempel kunna inledas:

”Ibrahim och Mattias ska flytta till en större bostad tillsammans med sin dotter Love. Därför säljer de sin lägenhet och begär uppskov i deklarationen ...”

”Agnés är rörmokare och vill starta eget företag. Hon börjar med att ...”

3.2.3 Bild, bildkomposition och gestaltning

Normativ kommunikation	Normkritisk kommunikation
<p>Sammanhang och omgivning</p> <ul style="list-style-type: none"> Män avbildas i professionella miljöer, som kontor eller andra arbetsplatser. Kvinnor avbildas i privata eller fritidsbetonade miljöer, som hemmet, gymmet eller caféet, även när de uppträder i sin yrkesroll. Kvinnor fotograferas eller filmas en aning uppifrån för att se mindre och mer ofarliga ut. Män fotograferas eller filmas en aning underifrån, för att se stora, mäktiga eller lite farliga ut. 	<p>Sammanhang och omgivning</p> <ul style="list-style-type: none"> Kvinnor avbildas i professionella miljöer, som kontor eller andra arbetsplatser. Män avbildas i privata eller fritidsbetonade miljöer, som hemmet, gymmet eller caféet, även när de uppträder i sin yrkesroll. Män fotograferas eller filmas en aning uppifrån för att se mindre och mer ofarliga ut. Kvinnor fotograferas en aning underifrån, för att se stora, mäktiga eller lite farliga ut.

<p>Roller och aktivitet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Människor med till synes etnisk svensk bakgrund har kontors- och tjänstyrken. Människor med till synes annan etnisk bakgrund än svensk, har service- och omsorgstyrken. • Huvudpersonen är personlig assistent och har en rullstolsburen person med sig. • Människor med till synes etniskt svensk bakgrund representerar samhället (myndigheter, polis, skolväsende). Människor med till synes annan etnisk bakgrund än svensk är brukare. • Män är aktiva och sysselsatta med något, vanligen arbete. Kvinnor är mer passiva och ”poserar” eller tittar intresserat på vad män gör. • Män har roller med högre status eller mer makt, till exempel läkare eller chef, och kvinnor har roller med lägre status eller makt, till exempel sjuksköterska eller medarbetare. • Män har traditionellt mansdominerade yrken som företagsledare eller snickare. Kvinnor har traditionellt kvinnodominerade yrken som sjuksköterska eller receptionist. • Män har traditionellt mansdominerad näringsverksamhet som byggfirma eller revisionsbyrå. Kvinnor har traditionellt kvinnodominerad näringsverksamhet som skönhetsalong eller omvårdnadsverksamhet. 	<p>Roller och aktivitet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Människor med till synes annan etnisk bakgrund än svensk har kontors- och tjänstyrken. Människor med till synes etniskt svensk bakgrund har service- och omsorgstyrken. • Huvudpersonen, t.ex. en företagare, är rullstolsburen och har en personlig assistent med sig. • Människor med till synes annan etnisk bakgrund än svensk representerar samhället (myndigheter, polis, skolväsende). Människor med till synes etniskt svensk bakgrund är brukare. • Kvinnor är aktiva och sysselsatta med något, vanligen arbete. Män är mer passiva och ”poserar” eller tittar intresserat på vad kvinnor gör. • Kvinnor har roller med högre status eller mer makt, till exempel läkare eller chef, och män har roller med lägre status eller makt, till exempel sjuksköterska eller medarbetare. • Kvinnor har traditionellt mansdominerade yrken som företagsledare eller snickare. Män har traditionellt kvinnodominerade yrken som sjuksköterska eller receptionist. • Kvinnor har traditionellt mansdominerad näringsverksamhet som byggfirma eller revisionsbyrå. Män har traditionellt kvinnodominerad näringsverksamhet som skönhetsalong eller omvårdnadsverksamhet.

<ul style="list-style-type: none"> • Kvinnor förekommer i sammanhang som har med familj och omvårdnad att göra. Män förekommer i sammanhang som har med produktion och hantverk att göra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Män förekommer i sammanhang som har med familj och omvårdnad att göra. Kvinnor förekommer i sammanhang som har med produktion och hantverk att göra.
<p>Dialog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Män påstår och förklarar, kvinnor frågar och lyssnar. • Kvinnor ger mer samtalsstöd än män ("ja, absolut, jag förstår, precis"). • Män pratar något långsammare och tar upp något mer talutrymme än kvinnor. • Män introducerar nya samtalsämnen. Kvinnor tar upp andras trådar. • Män skämtar, kvinnor skrattar. 	<p>Dialog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvinnor påstår och förklarar, män frågar och lyssnar. • Män ger mer samtalsstöd än kvinnor ("ja, absolut, jag förstår, precis"). • Kvinnor pratar något långsammare och tar upp något mer talutrymme än män. • Kvinnor introducerar nya samtalsämnen. Män tar upp andras trådar. • Kvinnor skämtar, män skrattar.
<p>Kroppsspråk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Män är allvarliga och kvinnor ler. • Män tar plats genom att stå eller sitta bredbent, ta stora kliv och göra stora gester med armarna långt från kroppen. Kvinnor tar liten plats genom att stå och sitta med benen ihop, ta mindre steg och göra mindre gester med armarna närmare kroppen. • Män håller huvudet rakt. Kvinnor lägger det på sned. • Män tittar bort, på andra män eller på det de är sysselsatta med. Kvinnor tittar bekräftande på män eller in i kameran. 	<p>Kroppsspråk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvinnor är allvarliga och män ler. • Kvinnor tar plats genom att stå eller sitta bredbent, ta stora kliv och göra stora gester med armarna långt från kroppen. Män tar liten plats genom att stå och sitta med benen ihop, ta mindre steg och göra mindre gester med armarna närmare kroppen. • Kvinnor håller huvudet rakt. Män lägger det på sned. • Kvinnor tittar bort, på andra kvinnor eller på det de är sysselsatta med. Män tittar bekräftande på kvinnor eller in i kameran.
<p>Kläder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mäns och kvinnors klädsel följer 	<p>Kläder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mäns och kvinnor klädsel utmanar

<p>traditionella könsmonster. Kvinnor kan till exempel ha klackar och kjol, men inte män.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mäns klädsel är formell och visar inte hud eller konturer av kroppen. Kvinnors klädsel visar mer hud och konturer av kroppen, men absolut inte för mycket, för det är också en normavvikelse. • Mäns kläder är neutrala i färger och mönster: grått, svart, marin, beige. Kvinnor kan ha blommigt, färgglatt, glansigt, djurmönstrat, rosa. 	<p>traditionella könsmonster. (Här är det viktigt att bedöma hur långt det är möjligt att gå utan att effekten upplevs som förlöjligande på grund av vår ovana att frånga normen.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mäns klädsel visar lite mer hud eller konturer av kroppen. Kvinnors klädsel är formell och visar mindre hud och kroppskonturer eller tar tvärtom ut svängarna åt andra hållet. (Återigen krävs fingertoppskänsla.) • Kvinnors kläder är neutrala i färger och mönster. Män har mer färger och mönster. <p>Kommentar: Det traditionellt manliga är i viss mån norm för både kvinnor och män vad gäller kläder. Det är alltså mer normaliserat för kvinnor att ha traditionellt manliga kläder (under förutsättning att femininiteten markeras på andra sätt) än det är för män att ha traditionellt kvinnliga. Det är med andra ord mer normkritiskt att tänja ramarna för en mans klädsel än att göra det för en kvinnas.</p>
--	--

4 Mångfald vid involvering av mottagare

Skatteverket ska sträva efter att anpassa text och annan information efter den aktuella målgruppens behov, önskemål och förmåga i olika situationer. Ett sätt att öka kunskapen om detta är att involvera representanter för målgrupperna i arbetet med att planera, producera och revidera informationsmaterial och tjänster, till exempel genom användbarhetstester och tjänstedesign¹.

När vi involverar målgrupper bör vi sträva efter att träffa folk med olika kön, nationellt eller etniskt ursprung, språklig eller religiös tillhörighet, sexuell läggning, ålder och funktionsnedsättning, till exempel dyslexi, adhd och kognitiva begränsningar. Vi bör också träffa ungefär lika många kvinnor som män.

Viktigt är att inte se dem som omfattas av diskrimineringsgrunderna som separata målgrupper, utan som delar av alla eller de flesta av våra målgrupper.

¹ Metod för att genom kvalitativa och upprepade intervjuer undersöka vilken information och kommunikation en viss grupp mottagare behöver och vill ha för att förstå och kunna göra vad som förväntas av dem i en viss situation.

5 Begrepp

Här visas en lista över begrepp och vad de betyder. Begrepp märkta med * och deras betydelser är hämtade från rfs.l.se. Begrepp märkta med ** och deras betydelser är hämtade från socialstyrelsen.se.

Begrepp	Betydelse
Jämställdhet	Jämlikhet mellan män och kvinnor.
Jämlikhet	Jämlikhet mellan alla.
Mångfald	Bredd och synlighet utifrån framför allt diskrimineringsgrunderna.
Inkludera, inkludering	Inkludera och inkludering är att föredra framför tolerera och tolerans, som trots att de används med goda avsikter kan uppfattas som att den ena (subjektet) ”står ut med” den andra (objektet).
Kön*	Begreppet kön är ett system som i de flesta sammanhang används för att särskilja människor genom att dela in dem i grupperna kvinnor och män. Kön är dock mycket mer komplext än så. Kön kan brytas ned i fyra olika delar (se följande rader).
<ul style="list-style-type: none"> • Biologiskt kön* 	Definieras utifrån inre och yttre könsorgan, könskromosomer och hormonnivåer. Biologiskt kön är inte bara två, utan bör ses som en skala där ingen är helt ”man” eller helt ”kvinna”. All information om biologiskt kön går inte att få genom att se på en kropp, utan vilket biologiskt kön en har är en bedömning som läkare gör.
<ul style="list-style-type: none"> • Juridiskt kön* 	Det kön som står registrerat i folkbokföringen, i pass eller legitimation. Juridiskt kön framgår i Sverige också av näst sista siffran i personnumret. Alla barn som föds i Sverige tilldelas ett av två juridiska kön, baserat på deras biologiska kön.
<ul style="list-style-type: none"> • Könsidentitet* 	En persons självupplevda kön, det vill säga det kön man känner sig som (...). Det

	biologiska och juridiska könet behöver inte säga något om en persons könsidentitet.
<ul style="list-style-type: none"> • Könsuttryck* 	Hur en person uttrycker sitt kön genom attribut som socialt förknippas med könstillhörighet, till exempel kläder, kroppsspråk, frisyр, socialt beteende, röst med mera.
Transperson*	En transperson är en person som inte alls eller delvis inte identifierar sig med det kön den har fått tilldelat vid födseln. En person kan också vara transperson som inte följer rådande normer för hur en person med ett visst juridiskt kön ska vara, förutsatt att personen själv identifierar sig som transperson. Ordet <i>trans</i> är latin och för "överskridande". Transperson är ett paraplybegrepp med många undergrupper och det går att vara transperson på många olika sätt. Begreppet rör könsidentitet och könsuttryck och har ingenting med sexuell läggning att göra.
Transsexuell*	Transsexuell, eller transsexualism, är en medicinsk diagnos som i Sverige i dag är en förutsättning för att få tillgång till nytt juridiskt kön och underlivskirurgi. Denna process brukar kallas transition. (...) En person kan bara få diagnosen transsexuell under eget medgivande. Att vara transsexuell har inget med sexuell läggning att göra. (...) En del transsexuella fortsätter att identifiera sig som trans efter sin transitionsprocess och kallar sig för transkvinna eller transman, medan det för många är viktigt att se sig själva och att ses av andra helt enkelt som man eller kvinna.
Transvestit*	En person som i sitt privatliv växlar mellan att klä sig eller använda sig av andra attribut som traditionellt används av män respektive kvinnor.
Rom	Etnisk folkgrupp, som kan ha olika

	nationalitet. Använd inget annat uttryck.
Svart	Människor med mörk hudfärg. Använd inget annat uttryck.
Invandrad, utlandsfödd	Undvik ”utlänning”.
Funktionsnedsättning**	<p>Nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga.</p> <p>En funktionsnedsättning kan uppstå till följd av sjukdom eller annat tillstånd eller till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana sjukdomar, tillstånd eller skador kan vara av bestående eller av övergående natur.</p> <p>Undvik att kalla en individ ”funktionsnedsatt”. Säg hellre ”person med funktionsnedsättning”, om funktionsnedsättningen behöver nämnas. Tanken är att ingen är sin funktionsnedsättning.</p>
Funktionshinder**	<p>Begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen.</p> <p>Exempel på begränsningar är svårigheter att klara sig själv i det dagliga livet och bristande delaktighet i arbetslivet, i sociala relationer, i fritids- och kulturaktiviteter, i utbildning och i demokratiska processer. Det handlar framförallt om bristande tillgänglighet i omgivningen.</p> <p>Undvik att kalla en individ ”funktionshindrad”. Säg hellre ”person som blir funktionshindrad. Det viktiga är att funktionshindret ligger hos omgivningen och inte personen.</p>
Funktionsuppsättning	Neutralt begrepp som omfattar alla varianter av funktion. Kan användas i normkritiskt syfte.

Kommunikationsavdelningen

Bilaga till riktlinjer inom kommunikation

Rullstolsburen	Person som använder rullstol. Använd inte ”rullstolsbunden”.
----------------	--