



# Inkluderande bemötande

SAMTALSLEDARE

# Inkluderande bemötande, Svenska Islandshästförbundet

Det här materialet är framtaget för att ge dig som representerar Svenska Islandshästförbundet ett praktiskt och användbart stöd i arbetet med inkluderande bemötande.

Syftet är att stärka både förbundets kultur och våra möten med medlemmar – oavsett om det handlar om digitala samtal, fysiska möten eller kommunikation i våra olika kanaler.

Materialet är uppbyggt som ett Train the Trainer-upplägg där du, som samtalsledare eller ansvarig, får konkreta verktyg för att leda dialoger, övningar och reflektioner i din förening eller arbetsgrupp. Genom kunskap, självreflektion och strukturerade övningar skapar ni tillsammans en tydligare förståelse för vad inkludering innebär i praktiken och hur ni kan utveckla ert bemötande i vardagen.

**Innehållet fokuserar på fyra delar:**

## INTRODUKTION

varför inkludering är viktigt och hur vi skapar trygghet i gruppen.

## EXKLUDERING

att förstå situationer där bemötandet brister och hur de kan hanteras.

## INKLUDERING

att identifiera konkreta beteenden som skapar välkomnande möten.

## HANDLINGSPLAN

att omsätta insikter i tydliga och långsiktiga åtgärder.

Målet är att varje grupp ska lämna mötet med en konkret handlingsplan som stärker upplevelsen av inkludering i förbundets verksamhet. När vi tillsammans utvecklar vårt bemötande bygger vi ett förbund där alla känner sig sedda, respekterade och välkomna i enlighet med vår vision om att islandshästen ska vara för alla, genom hela livet.

Använd gärna materialet både i aktuella utbildningstillfällen och som stöd i löpande utvecklingsarbete.



## INTRODUKTION

Börja med en kort incheckning för att ge alla en röst tidigt och skapa trygghet inför samtalet. Låt deltagarna i tystnad skriva ner sina svar på frågan under några minuter.

Därefter delar alla i gruppen. Samtalsledaren samlar deltagarnas behov på en whiteboard/blädderblock, till exempel: "Lyssna på varandra", "Det som sägs här stannar här", "Lägg undan telefonerna" etc.

Vad behöver jag idag för att känna mig motiverad, engagerad och trygg?

---

---

Hur kan jag bidra till att andra känner sig motiverade, engagerade och trygga?

---

---

Fyll i  
dina svar

## VAD

Läs upp definitionen av ett inkluderande bemötande

Ett inkluderande bemötande innebär att varje medlem möts med respekt, lyhördhet och öppenhet – oavsett bakgrund, perspektiv eller erfarenhet. Det handlar om att skapa en trygg och välkomnande kontakt där varje medlem känner sig sedd, lyssnad på och betydelsefull.

**Det är hit vi strävar:** Att alla medlemmar, i alla möten med oss oavsett om det är digitalt, fysiskt eller i övrig kommunikation, ska känna att de är välkomna och viktiga för förbundet.

**När vårt bemötande är inkluderande så märks det på att:**

- Medlemmar känner att deras perspektiv och idéer tas tillvara
- Vi lyssnar nyfiket och visar intresse för medlemmarnas erfarenheter
- Vi gör vårt bästa för att hjälpa, vägleda och stötta
- Vi är öppna med när något inte fungerar och tar ansvar för att lära och förbättra
- Vi agerar tillsammans för att skapa en positiv upplevelse för alla medlemmar och lär oss av när något går fel

Inkluderande bemötande gentemot medlemmar och andra externa personer kan delas in i tre olika områden:

**Digitala möten** (möte med en eller flera, mail, hur vi svarar på sociala medier, telefon)

**Fokus:** Hur vi lyssnar, inkluderar och ger utrymme digitalt.

**Exempel:** Hur säkerställer vi att alla kommer till tals även digitalt? Har vi ett inkluderande språk?



**Fysiska möten** (alla sammanhang där vi möter någon fysiskt)

**Fokus:** Kroppsspråk, närvaro, tillgänglighet, respektfullt klimat.

**Exempel:** Hur märks det att någon är välkommen hos oss? Vilken jargong stärker gemenskap och vilken jargong utesluter? Har vi ett inkluderande språk? Har vi säkerställt den fysiska tillgängligheten?



**Kommunikation från organisationen** (t ex instruktioner, interna dokument, webbplatsen, sociala medier)

**Fokus:** Språk, ton, bilder, tillgänglighet, representation (det vill säga hur vi skapar igenkänning genom att synliggöra mångfald och undvika stereotyper)

**Exempel:** Känner alla igen sig i det vi skriver och visar? Vilka berättelser och personer lyfts fram och vilka saknas?



## Inkludering är en grundpelare i Svenska Islandshästförbundet.

Vår vision är att islandshästen ska vara för alla – genom hela livet. För att förverkliga den visionen behöver vi bygga en stark gemenskap där varje individ känner sig sedd, uppskattad och välkommen.

Vi strävar efter att skapa en kultur som genomsyras av öppenhet, respekt och trygghet. Genom ett aktivt och långsiktigt arbete med inkludering vill vi forma en miljö där alla, oavsett bakgrund eller förutsättningar, känner att de har en självklar plats i vår organisation.

## Egen upplevelse av inkludering

*Nu ska deltagarna landa i en egen upplevelse av inkludering.*

**Syfte:** Att känna efter hur inkludering upplevs, dela erfarenheter och skapa förståelse och trygghet i gruppen.

*Be alla besvara frågan individuellt i några minuters tystnad. Låt sedan alla dela i hela gruppen.*



Hej!

Fundera tyst för dig själv vad som är viktigt för dig i din vardag som medlem.  
Vad får dig att trivas? När är du som mest engagerad och motiverad?  
Vad skapar en upplevelse av inkludering och välkomnande? Vad är det andra GÖR?  
Text säger hej, frågar efter vad du tycker etc.

---

---

---

---

Diskutera tillsammans vad ni tycker fungerar bra och mindre bra när det kommer till bemötande idag. Be alla fundera tyst en stund igen och prata sedan två och två. Efter en stund ber du alla berätta kort. Skriv upp på blädderblock/whiteboard.

Vad fungerar bra idag?

Vilka brister finns idag?

## ATT LYSSNA AKTIVT



### Gruppövning i aktivt lyssnande

**Syfte:** Visa på kraften i att bli lyssnad på. Tacka gruppen för deras insatser hittills. Berätta att en viktig grund i inkluderingsarbete är att vi lyssnar på varandra – och att ni nu ska göra en övning i aktivt lyssnande.

#### 1. Ställ upp två led mittemot varandra.

Be det ena ledet berätta om något de tycker om att göra.

Be det andra ledet att visa så lite intresse som möjligt.

Efter ca två minuter: bryt och byt roller så att alla får uppleva hur det känns att inte bli lyssnad på.

#### 2. Reflektera kort i helgrupp.

Be deltagarna beskriva hur det kändes – särskilt vilka känslor som väcktes.

Skriv upp orden på whiteboard/blädderblock.

#### 3. Gör sedan motsatsen.

Be deltagarna använda listan och istället göra tvärtom: visa genuint intresse och lyssna aktivt.

Låt övningen pågå i två minuter och byt sedan roller.

#### 4. Avslutande reflektion.

Låt alla dela hur det kändes den här gången.

Sätt ord på att detta är aktivt lyssnande: att vara närvarande och få den andre att känns sig både sedd och hörd.

## EXKLUDERANDE BETEENDEN

### **Reflektion om en egen upplevelse av exkludering**

**Syfte:** Landa i hur det känns att bli exkluderad, dela erfarenheter, bidra till förståelse och trygghet genom att dela med varandra

Berätta att ni nu skiftar fokus till exkludering för att tydliggöra vilka beteenden som kan upplevas som exkluderande. Tala om att ni senare går vidare till inkluderande beteenden.

Be deltagarna börja med en kort självreflektion och skriva ner sina tankar. Låt dem därefter dela i mindre grupper eller två och två.

Tänk på en situation där du kände dig exkluderad, utanför, en upplevelse av att det du hade att komma med inte räknades. Vad var det som skapade den situationen?  
Hur påverkade det dig?

---

---

---

---

Fyll i  
dina svar

### **Diskussionsövning: Exempel på två olika exkluderande situationer**

**Syfte:** Att koppla frågorna till den egna verksamheten och tydliggöra vilka situationer som kan upplevas som exkluderande.

Gå igenom det första caset. Låt deltagarna först prata två och två och sedan dela i hela gruppen.

Be dem reflektera över:

- Vad var exkluderande?
- Vad hade någon kunnat göra annorlunda? ( eget ansvar)
- Hur hade situationen kunnat hanteras inkluderande istället?

När ni är klara – gör samma sak med det andra caset.

**Case 1:** En medlem i föreningen upptäcker via sociala medier att flera andra i gruppen har varit på en gemensam ridkurs arrangerad av föreningen under helgen. Personen var inte inbjuden och visste inte ens att träffen skulle äga rum.

**Case 2:** En medlem med en funktionsnedsättning blir tilldelad en uppgift i ett evenemang utan att först ha blivit tillfrågad. Uppgiften visar sig vara svår att genomföra utan anpassningar, vilket leder till att personen känner sig både stressad och utanför.

## INKLUDERANDE BETEENDEN

### **Samarbetsövning: Ta fram inkluderande beteenden**

**Syfte:** Att tillsammans samla många konkreta beteenden som skapar inkludering och ge en upplevelse av hur mycket vi kan göra i vardagen.

#### **Förberedelse:**

Skriv upp Digitala möten, Fysiska möten och Kommunikation från organisationen på tre olika blädderblock eller på tre delar av en whiteboard.

Berätta att gruppen nu ska ta fram en gemensam lista på inkluderande beteenden. Om gruppen är stor, dela in i tre mindre grupper. Påminn deltagarna om den första övningen där de reflekterade över vad som fick dem att känna sig välkomna och inkluderade. Be dem börja med att skriva ned just de beteendena.

Be grupperna sedan fylla på med så många beteenden som möjligt under sina tilldelade rubriker:

**Grupp 1:** Digitala möten

**Grupp 2:** Fysiska möten

**Grupp 3:** Kommunikation från organisationen

Förtydliga att ett beteende är något man gör – det ska gå att "se på film".

Exempel: "Att visa respekt" syns inte, men "att ställa frågor" gör det. Alltså är "att ställa frågor" ett beteende.

Efter cirka tio minuter roterar grupperna till nästa rubrik. Fortsätt tills alla grupper arbetat med alla tre områdena.

Be sedan en person från varje grupp läsa upp vad som står under respektive rubrik.

Avsluta med att lyfta att allt detta är handlingar som skapar inkludering och att det är i vardagen vi gör störst skillnad. Be alla skriva ner tre beteenden som de själva vill göra mer av framåt.

Tre saker som jag ska göra annorlunda i mitt bemötande:

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_



## HANDLINGSPLAN

### Skapa en handlingsplan

**Syfte:** Formulera nästa steg tillsammans. Nu ska ni sammanfatta vad ni vill göra på längre sikt för att stärka upplevelsen av inkludering i mötet med medlemmar. Betona vikten av att skapa en konkret handlingsplan.

Be deltagarna skriva ner vad ni faktiskt ska göra framåt. Utgå från allt ni diskuterat och de beteenden ni tagit fram.

Arbeta med ett område i taget och formulera en tydlig plan. Det ska framgå vad som ska göras, när, vem som ansvarar och hur det ska genomföras.

Fyll i  
dina svar

#### Fysiska möten

Vad ska vi göra.....

När ska vi göra det.....

Vem ska göra det.....

Hur ska vi följa upp det.....

#### Digitala möten

Vad ska vi göra.....

När ska vi göra det.....

Vem ska göra det.....

Hur ska vi följa upp det.....

#### Kommunikation från organisationen

Vad ska vi göra.....

När ska vi göra det.....

Vem ska göra det.....

Hur ska vi följa upp det.....

