

Lika villkor - Case – Lösningsförslag

Case 1: Språkliga brister och kommunikationssvårigheter

Bakgrund

Maria är en VFU-student (Verksamhetsförlagd utbildning) som genomför sin praktik på ett apotek i en mångkulturell stadsdel. Maria har flyttat till Sverige för några år sedan och har fortfarande vissa språkliga brister i svenska. Hon är mycket duktig på det teoretiska och har goda kunskaper inom farmaci, men hon känner sig osäker när det kommer till att kommunicera med kunder på svenska.

Situation

Under en vanlig arbetsdag på apoteket kommer en kund in med ett recept som ska lösas in. Kunden är en äldre person som har svårt att höra och förstå. Maria försöker förklara hur medicinen ska tas, men på grund av hennes språkliga brister har kunden svårt att förstå instruktionerna. Kunden blir frustrerad och börjar höja rösten, vilket gör Maria nervös och osäker.

Handledaren, Zahra, observerar situationen och inser att Maria behöver feedback på sin kommunikation. Zahra är dock orolig för att Maria ska uppfatta feedbacken som kritiskt eller till och med som rasistiskt, eftersom Maria redan har uttryckt osäkerhet kring sitt språk och sin kulturella bakgrund.

Frågeställningar

1. **Hur kan Zahra ge konstruktiv feedback till Maria utan att det uppfattas som kritiskt eller rasistiskt?**
 - Zahra kan börja med att berömma Marias starka sidor, som hennes teoretiska kunskaper och hennes vilja att lära sig.
 - Zahra kan sedan på ett varsamt sätt nämna att språket ibland kan vara ett hinder i kommunikationen med kunder och föreslå att de tillsammans kan öva på vanliga fraser och uttryck som används på apoteket.
 - Zahra kan också föreslå att Maria tar hjälp av språkstödsprogram eller kurser för att förbättra sitt svenska.
2. **Vilka strategier kan Maria använda för att förbättra sin kommunikation med kunder?**
 - Maria kan öva på att tala långsammare och tydligare, och använda enkla ord och fraser.
 - Maria kan också använda sig av visuella hjälpmedel, som bilder eller skriftliga instruktioner, för att underlätta kommunikationen.
 - Maria kan be om hjälp från sina kollegor när hon känner sig osäker, och gradvis bygga upp sitt självförtroende.
3. **Hur kan apoteket som arbetsplats stötta Maria i hennes språkinläring och kommunikation?**

- Apoteket kan erbjuda språkstöd och resurser, som ordlistor och frasböcker, specifikt anpassade för apoteksmiljöer.
- Apoteket kan också ordna regelbundna möten där personalen kan öva på kommunikation och få feedback från varandra.
- Apoteket kan skapa en öppen och inkluderande miljö där alla känner sig trygga att be om hjälp och stöd.

Mål

Målet med detta case är att Maria ska känna sig mer säker i sin kommunikation med kunder och att hon ska få det stöd hon behöver för att förbättra sitt svenska. Zahra ska kunna ge konstruktiv feedback på ett sätt som uppmuntrar och stöttar Maria, utan att det uppfattas som kritiskt eller rasistiskt. Apoteket som arbetsplats ska kunna erbjuda de resurser och det stöd som behövs för att Maria ska kunna utvecklas och trivas i sin praktik.

Case 2: Respekt för pronomen och inkludering på apoteket

Bakgrund

Alex är en VFU-student som genomför sin praktik på ett apotek. Alex har uttryckt att de vill bli tilltalade med pronomenet "hen". De flesta kollegor på apoteket respekterar detta önskemål, men en kollega, Lisa, har starka personliga övertygelser och väljer att ignorera detta. Lisa fortsätter att tilltala Alex med "han" eller "hon" beroende på vad hon anser passa bäst, vilket gör att Alex känner sig missförstådd och inte välkommen på apoteket.

Situation

Efter flera veckor av att bli felaktigt tilltalad bestämmer sig Alex för att ta upp detta med sin handledare, Ivan. Alex förklarar att de känner sig obekväma och inte respekterade, vilket påverkar deras arbetsglädje och självförtroende. Ivan förstår problemet och vill stötta Alex, men han är osäker på hur han ska hantera situationen på bästa sätt. Ivan vill skapa en inkluderande arbetsmiljö men vet inte hur han ska närma sig Lisa med denna känsliga fråga.

Frågeställningar

1. Hur kan Ivan stötta Alex och visa att deras känslor och önskemål är viktiga?

- Ivan kan börja med att tacka Alex för att de tog upp frågan och förklara att deras känslor är helt förståeliga och giltiga.
- Ivan kan försäkra Alex om att han kommer att ta detta på allvar och arbeta för att skapa en mer inkluderande miljö på apoteket.
- Ivan kan också erbjuda Alex stöd genom att regelbundet checka in med dem för att se hur de mår och om situationen har förbättrats.

2. Hur kan Ivan närma sig Lisa för att diskutera detta känsliga ämne?

- Ivan kan boka in ett privat möte med Lisa för att diskutera frågan utan att andra kollegor är närvarande.
- Ivan kan börja samtalet genom att förklara vikten av att respektera varandras identitet och pronomen på arbetsplatsen.
- Ivan kan använda exempel och forskning för att förklara varför det är viktigt att använda rätt pronomen och hur det kan påverka en persons välbefinnande.
- Ivan kan också förklara att det är en del av apotekets policy att respektera alla medarbetares och studenter identitet och pronomen.

3. Vilka åtgärder kan apoteket vidta för att främja en inkluderande arbetsmiljö?

- Apoteket kan ordna utbildningar och workshops om inkludering, mångfald och respekt för pronomen.
- Apoteket kan skapa en policy som tydligt anger att alla medarbetare och studenter ska respekteras och tilltalas med de pronomen de föredrar.
- Apoteket kan sätta upp information och påminnelser om vikten av att respektera varandras identitet och pronomen på synliga platser, som i personalrummet och på anslagstavlor.
- Apoteket kan uppmuntra öppen dialog och diskussion om dessa frågor för att skapa en kultur av förståelse och respekt.

Mål

Målet med detta case är att Alex ska känna sig respekterad och välkommen på apoteket. Ivan ska kunna ge Alex det stöd de behöver

Case 3: Hantering av NPF-diagnos och tidsanpassning

Bakgrund

Dana är en VFU-student som genomför sin praktik på ett apotek. Dana har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning (NPF), vilket gör det svårt för henne att hantera tid och passa in i strukturerade scheman. Trots hennes bästa ansträngningar har Dana svårt att komma i tid till sitt VFU-apotek, vilket har börjat påverka hennes relation med apotekschefen och hennes handledare.

Situation

Dana har kommit för sent till apoteket vid flera tillfällen, vilket har lett till att apotekschefen, Fatma, har blivit irriterad. Fatma har tagit upp detta med Danas handledare, Malin, och bett henne att prata med Dana om vikten av att komma i tid. Malin förstår Danas situation och vill stötta henne, men hon är också medveten om att det är viktigt att Dana förstår vikten av punktlighet på arbetsplatsen.

Frågeställningar

1. **Hur kan Malin ta upp frågan om punktlighet med Dana på ett stöttande och förstående sätt?**
 - Malin kan börja samtalet genom att uttrycka förståelse för Danas situation och erkänna de utmaningar som hennes NPF-diagnos medför.
 - Malin kan sedan förklara vikten av punktlighet på apoteket och hur det påverkar arbetsflödet och kollegorna.
 - Malin kan också fråga Dana om det finns några specifika svårigheter hon möter och om det finns några anpassningar som skulle kunna hjälpa henne att komma i tid.
2. **Vilka strategier kan Dana använda för att förbättra sin punktlighet?**
 - Dana kan använda sig av påminnelser och alarm på sin telefon för att hjälpa henne att hålla koll på tiden.
 - Dana kan också försöka förbereda sig dagen innan, till exempel genom att lägga fram sina kläder och packa sin väska på kvällen.
 - Dana kan prata med en kurator eller coach som kan hjälpa henne att utveckla strategier för att hantera sin tid bättre.
3. **Hur kan apoteket som arbetsplats stötta Dana i hennes strävan att komma i tid?**
 - Apoteket kan erbjuda flexibla arbetstider eller justera Danas schema så att hon har lite mer tid på morgonen.
 - Apoteket kan också se till att Dana har en mentor eller stödperson på arbetsplatsen som kan hjälpa henne att hålla koll på tiden och ge henne påminnelser.
 - Apoteket kan ordna utbildningar eller workshops om tidshantering och NPF för att öka medvetenheten och förståelsen bland personalen.

Mål

Målet med detta case är att Dana ska känna sig stöttad och förstådd i sin strävan att förbättra sin punktlighet. Malin ska kunna ge Dana det stöd hon behöver och hjälpa henne att utveckla strategier för att hantera