TA HAND OM VARANDRA MED

LANDA-HÄFTET

Medfinansieras av
Europeiska unionen

Välkommen!

Detta är ett häfte med konkreta verktyg som kan vara ett stöd i hur du kan ta steg mot att arbeta än mer rättighetsbaserat. Med häftet hoppas vi att kunna ge inspiration och tips för en, förhoppningsvis, mer givande och hållbar arbetsvardag. Innehållet är baserat på material och lärdomar vi använt och tillskrivits under projektets gång tillsammans med våra rättighetsbärare.

Håll tillgodo!

/LANDAs arbetsgrupp

finsam GÖTEBORG

SKYDDSVÄRNET GÖTEBORG

GÖTEBORGS KYRKLIGA STADSMISSION

Rättighetsprinciper

emerga

Jämlikhet

Arbetet måste inkludera en aktiv strävan att minska eller ta bort ojämlikhet av olika slag och skapa lika rättigheter och möjligheter för alla

Ansvar & transparens

Det måste vara tydligt vem som har ansvaret för en process eller en fråga. Om alla har ansvar har ofta ingen ansvaret. Planering, prioriteringar, och beslut måste vara möjliga för rättighetsbärarna att följa och granska.

Icke-diskriminering

Ingen får behandlas sämre än någon annan, varken direkt eller indirekt. Hur vet ni att ni inte diskriminerar?

Inkludering

All planering, analys och design måste ske utifrån det faktum att människor är olika och har olika förutsättningar. Varje verksamhet måste säkerställa tillgänglighet.

Delaktighet

Arbetet är till för att förbättra människors liv och deras delaktighet i planering, genomförande och utvärdering är därför central. Ju mer en person berörs av ett beslut desto viktigare att hen är fullt delaktig.

Egenmakt

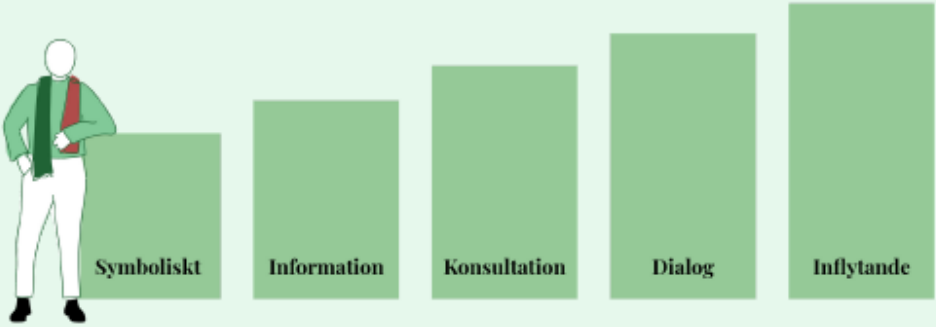
Rättighetsbärare måste ha kunskap om vilka rättigheter de har och hur de kan utkräva dessa rättigheter. Rättighetsförsvarare har ansvar att förmedla information och ge kunskap för att alla ska kunna göra rätt för dig.

Delaktighetsnivåer

Rättighetsbärares delaktighet i beslut och processer

Syftet med verktyget

Delaktighetsnivåer synliggör hur vi kan arbetar med rättighetsbärares delaktighet i beslut och processer.
Delaktighetsnivåerna ska inte användas hierarkiskt.
Delaktighetsnivåer ska användas som vägledning och utgångspunkt i diskussionerna kring vilken form av delaktighet som rättighetsbäraren har i en viss situation.



Symbol
Rättighetsbärare bjöds in till fysiska och digitala mötet utan dagordning, dokumentation eller tydligt syfte med mötet

Information
Rättighetsbärare får information via möten eller webb (text, film)

Konsultation
Rättighetsbärare bidrar med kunskap, erfarenhet och åsikter, genom enkät, fokusgrupper och webbpaneler

Dialog
Rättighetsbärare är med och diskuterar, utbyter idéer och erfarenheter samt utformar dagordningen genom dialogmöten, interaktiva workshops osv.

Inflytande
Rättighetsbärare ges makt och möjlighet att påverkar faktiska beslut vid beslutande möte

emerga

Hur mår du?

Baserat på studie efter studie vet vi att vårt fysiska, emotionella och psykologiska tillstånd påverkar vår uppfattning och förståelse av omvärlden. Med andra ord om du är kissnödig, glad och förvirrad kommer du uppfatta t.ex. avstånd, färger, rösttoner, betydelse av ord, kroppsspråk på andra sätt än om du är sömnig, nedstämd och fundersam. Genom att regelbundet under dagen kolla läget med oss själva har vi större chans att kunna uppmärksamma och tillgodose våra behov och då vara mer fokuserade i våra professionella roller, samt hålla isär vad som är “jag” och vad som är “omvärlden”.

- [ ] Dina basala behov
  Behöver du äta, sova, dricka, kissa, bajsa, rapa, skratta, gråta, vara arg, fryser du, är du varm? Hinner du gör något åt saken. Hinner du inte, ha informationen med dig in i mötet så du vet om den där känslan av brådska grundas i ärendet eller om det också är en spegling av en spänd urinblåsa eller kanske kläder som trycker åt på din varma kropp?

- [ ] Rörelse
  Rörelse är oftast vårt första “språk”. Ett effektivt sätt att använda rörelse för ökad närvaro kan vara att fokusera på lederna där vi har extra många “proprioceptoriska” celler som hjälper din kropp att förstå och känna sig själv i tid och rum. Testa att till exempel medvetet rullar genom handlederna eller runda och sträcka ut ryggraden. Hur är upplevelsen av din kropp, stunden och situationen innan och efter?

- [ ] Andetag
  Vi vet att stress påverkar vårt andetag. Vi vet också att medvetet andetag kan vara en väg till mer närvaro. Testa “the physiological sigh” ett andetag som reglerar ditt nervsystem. Du andas in genom näsan, håller andetaget 2ish sekunder på toppen, fyller på med en sipp av luft till, håller igen och andas ut långsamt genom munnen. Hur är upplevelsen av din kropp, stunden och situationen innan och efter?

☐ Orientering

Ge “reptildelen” av din hjärna en känsla av att du har koll på läget så att mer av dig kan vara närvarande. Låt din nacke och huvud röra sig så att din blick kan i en någorlunda långsam takt vandra genom din omvärld och du sätter ord på det du ser. Hur är upplevelsen av din kropp, stunden och situationen innan och efter?

☐ Beröring

Ett annat sätt att öka närvaro inte minst under de dagar då tunnelseendet börjat inte bara etableras utan rent av fastna, är genom beröring. Testa att medvetet klämma på dina armar och lår, klappa på ditt ansikte, kanske till och ge eller få en kram. Hur är upplevelsen av din kropp, stunden och situationen innan och efter?

☐ Hur mår du under mötet?

Öva din förmåga för empati och förmågan på att särskilja på vad som är “ditt” och vad som “tillhör” personen eller personerna du sitter med. Använd andetaget, beröring, rörelse och/eller orientering för att hålla koll på din egen fysiologi, kroppsspråk hur du mår och var du är.

☐ Hur mår du när du går från mötet?

Kolla läget med dig själv mellan dina möten så att du inte bär med dig upplevelserna från det ena till nästa. Det kan lätt bli fokus på det praktiska och jakten på lösningarna - men hur mår du? Hur påverkade mötet dig fysiskt, emotionellt och psykiskt? Använd någon av de tipsen här för att få mer information om hur du faktiskt mår samt för att utöka din närvaro i här och nu.

Bemötandets betydelse - utifrån LANDAs perspektiv

När du checkat av dig själv med "Hur mår du?" och är förberedd för mötet reflektera kring vilket bemötande du ska ha med dig. Bemötande är något som finns med i allt vi gör i vårt arbete. Dessa punkter nedan har rättighetsbärare och rättighetsförsvarare i Landa angett som betydelsefulla kring bemötandet.

Vara öppen och välkomnande
Bjuda på ett leende
Hälsa
Vara positiv
Skapa upplevelsen av ett stressfritt möte
Ha ögonkontakt
Bekräfta

Det finns ett tydligt syfte/mål med mötet
Möjlighet till delaktighet
Ge rätt information på rätt tid och plats
Utrymme för frågor

Lyssna med ögon och öron
Aktivt lyssna
God kommunikation
Prata tydligt och långsamt
Anpassning av språket vid behov

Respekt för känsla och mående där och då
Vara hjälpsam
Visa intresse för den du har framför dig
Tid till att lyssna
Vara snäll
Var en medmänniska

Intresse för varandras erfarenhet & kompetens
Öppen för nya och annorlunda perspektiv
En inkluderande fysisk och social miljö
Bekvämt, tryggt och förtroendefullt
Möta individen där hen befinner sig

Reflektera kring bemötande:

- ♥ Ett gott bemötande betyder inte att det är ett likvärdigt bemötande. Vad tänker du kring detta?
- ♥ Vad försvårar ett likvärdigt bemötande?
- ♥ Vad betyder orden snäll, respektfull och vara en medmänniska för dig och den du möter i mötet?
- ♥ Deltagare i Landa upplevde stressfria möten som en framgångsfaktor i bemötandet - Vad kan du göra/är bra förutsättningar för att motverka stress i ett möte?
- ♥ Vad kan du göra för att utveckla bemötandet av andra personer? Hur ska det följas upp?
- ♥ Hur vi bemöter varandra i arbetet – har det betydelse för hur vi bemöter de vi är till för?

Tips för att utmana dig!

UTMANA DIG SJÄLV OCH DINA KOLLEGOR I LÄRANDE OCH REFLEKTION

Oavsett var eller hur du arbetar finns det alltid möjlighet att utmanas. Här har vi listat några förslag på utmaningar i syfte att öka lärande och skapa utrymme för nya infallsvinklar. Förhoppningsvis vågar du prova och i bästa fall inspirera andra!

- [ ] **Byt arbetsuppgifter med en kollega**
Kan vi öka förståelsen eller öka lärandet mellan varandra genom att ta på sig varandras skor? Det behöver inte vara svårt, kan ni byta sekreterare på möten eller fördela om ansvar under en kortare period?

- [ ] **Avsätt tid för reflektion**
Reflektion bidrar inte bara till en bredare förståelse samt förmåga att utveckla kunskap. Forskning (från Högskolan Väst) visar också att den kan hjälpa till att skydda vid svåra och emotionellt laddade situationer. Så ge dig själv och din verksamhet möjligheten till att stärkas individuellt och som team!

- [ ] **Byt plats på kontoret eller lunchrummet**
Många av oss är bekanta med effekten av ett miljöombyte, kanske främst när vi är lediga. Går det att få en liten del av den effekten även på arbetet? Prova!

- [ ] **Lyssna aktivt utan att ge egna perspektiv**
Vi har alla oss själva som första utgångspunkt, försök att lyssna på andra utan att delge ditt perspektiv. Lyssna nyfiket och med intresse för vad som berättas. Testa gärna att återberätta för dig själv eller personen du samtalat med.

- [ ] **Checka in på möten**
Låt alla medverkande säga ett ord eller några meningar om sin egen status innan mötet.

- [ ] **Ta med en kollega på prat och promenad**
Förena kunskapsutbyte, miljöombyte och reflektion på samma gång. På köpet får du frisk luft och motion. Vem har sagt att utveckling är platsbundet?

- [ ] **Berätta vad du uppskattar med en kollega**
I många fall glömmer vi bort att tala om för varandra vad som skapar bra samarbeten eller bidragande faktorer till en fin miljö. Sätt ord på det du uppskattar, i skrift eller verbalt och dela det med personen det berör.

- [ ] **Kunskapsutbyte med kollegor**
Det finns alltid mänger med kunskap att lära, ofta nära tillhandlas. Visa intresse och undersök vad din närhet har att lära. Kanske kan du bjuda en kollega på en kopp kaffe för att dela varandras erfarenheter på ett djupare plan?

- [ ] **Pausa mera**
Ta dig tid att samla kraft eller få en stund för återhämtning. Exempelvis kan du byta position, blunda en stund eller fokusera på hur rummet ser ut som du befinner dig i.

- [ ] **Våga fråga**
Vi alla har bra och dåliga dagar, våga värna om varandra. Utmaningen gäller även personer som du möter om du arbetar socialt i din yrkesroll.

DISKRIMINERINGSCASE

Ordet diskriminering brukar i vardagligt tal ofta användas om orättvis behandling av olika slag, där någon gör åtskillnad mellan olika människor. Men det som av många uppfattas som diskriminering är inte alltid diskriminering i lagens mening. Nedan kan du läsa om två olika fall, tagna från www.do.se. Hur tror du det gick i de två fallen?

CASE 1

En kvinna arbetar som timanställd inom hemtjänsten i en kommun. Hon bär slöja i form av hijab under sina arbetspass då detta följer av hennes religion. Kvinnans chef tar under ett ledningsgruppsmöte upp frågan om inköp av slöjor som arbetskläder. Då meddelar verksamhetschefen för äldreomsorgen att det inte är tillåtet för hemtjänstmedarbetare att bära slöja under arbetet. På grund av detta får kvinnan kort därefter beskedet av sin chef att hon inte får fortsatt anställning om hon bär slöja under arbetet.

CASE 2

En arbetstagare (A) hos bolaget lämnade uppgifter till DO om att bolaget arbetsbefriade hen från en visstidsanställning och därefter inte erbjudit A fortsatt anställning i bolaget. Dessa beslut har enligt arbetstagaren haft samband med att A inte är svensk medborgare. Den arbetssökande sökte och fick anställning hos bolaget. Vid anställningsintervjun frågade bolaget om A var svensk medborgare eller om A hade ett arbetstillstånd. A berättade då att hen hade ett permanent uppehållstillstånd och således arbetstillstånd. Samma dag som A skulle börja arbeta meddelade bolaget att A var arbetsbefriad med två veckors lön. Bolaget uppgav att anledningen till detta var att det är ett krav att man är svensk medborgare för att bli anställd på bolaget.

DO:s BESLUT/BEDÖMMNING:

CASE 1

DO:s bedömning

DO bedömer efter utredning av händelsen att kvinnan utsattes för diskriminering som har samband med religion eller annan trosuppfattning. Av DO:s utredning framgår att anmälaren till följd av beskedet under cirka en månads tid inte får arbeta några pass inom ramen för sin timanställning i äldreomsorgen. Utöver den missgynnande behandlingen leder agerandet även till att anmälaren förlorar inkomst. Kommunen medger att kvinnan genom beskedet blev missgynnad. Men menar att händelsen beror på ett missförstånd som skedde under det möte där de diskuterat frågan om inköp av hijab som en del av arbetskläderna. Under överläggning med DO har verksamhetschefen förklarat att hon av misstag uppfattat att frågan rörde inköp av den typ av slöja som täcker bärarens ansikte (niqab). Efter att kommunen blir uppmärksammad om det inträffade så erbjuds kvinnan att fortsätta sin timanställning.

20 maj 2022: Krav på diskrimineringsersättning

DO begär att kommunen ska betala 70 000 kronor i diskrimineringsersättning samt ersättning för förlorad inkomst till kvinnan.

25 maj 2022: Kommun betalar begärd ersättning till kvinnan

Kommunen, som har medgett att kvinnan diskriminerats betalar begärd diskrimineringsersättning till kvinnan. Därmed avslutar DO ärendet.

CASE 2

DO:s beslut

DO bedömer att bolagets krav på att arbetssökande ska ha EU-medborgarskap för att få anställning inte är förenligt med förbudet mot indirekt diskriminering som har samband med etnisk tillhörighet. DO bedömer att bolaget genom att tillämpa kravet gentemot A har överträtt diskrimineringsförbudet.

Extern tillgänglighetsanalys
Tillgänglighet för rättighetsbärare

Syftet med verktyget

Det här verktyget används för att göra en bred extern tillgänglighetsanalys av er verksamhet. Verktyget synliggör utmaningar och områden där utvecklingsarbetet för en mer tillgänglig verksamhet kan börja.

Det kan till exempel handla om:

- Bristande kunskap som hinder
- Fysiska och psykosociala hinder
- Svårbegriplighet som hinder
- Begränsad svenska som hinder
- Krånglig administration som hinder
- Kostnader och avgifter som hinder
- Bristande tillit som hinder

Frågorna i verktyget är inte uttömmande, passa på att diskutera utifrån era egna funderingar och tidigare erfarenheter från er verksamhet.

Tips

1. Börja med att svara enskilt i 10-15 min. Om någon fråga är svår eller inte går att svara på så hoppa över den. Utgå från hur det är i verksamheten idag.
2. Sitt i grupper om 2-3 personer och diskutera frågorna. Försök hitta gemensamma utmaningar och reflektera över hur ni kan arbeta framöver.
3. Samlas i helgrupp och lyft era gemensamma reflektioner och tankar. Skriv gärna upp på en tavla eller papper, de områden som gemensamt identifierats som utvecklingsområden.
4. Välj ut en tillgänglighetsaspekt som ni vill arbeta med och gör en mindmap över möjliga förslag på lösningar.
5. Fördela ansvaret i gruppen för genomförande och uppföljning och boka in en avstämning för att utvärdera lösningar.

Olika aspekter av tillgänglighet

Brist på kunskap som hinder

Finns det information om oss utformat på sätt så att alla invånare förstår vad vi gör och hur de går tillväga för att ta del av vår verksamhet? Vad är konsekvenserna om informationen inte når fram?

- Är informationen lätt att få tag i?
- Vilka kanaler används för informationen?
- Vet personer vad det är för skillnad mellan oss och andra aktörer?
- Förstår de hur samverkan mellan oss och samverkande aktörer fungerar?

Psyko-sociala hinder

Finns det personer som undviker att besöka oss alternativt har svårt att tillgodogöra sig våra tjänster utifrån psykosociala svårigheter? Vad blir konsekvenserna av det för enskilda personers rättigheter?

- Hur kan ett besök/möte med beslutsfattare i vår verksamhet uppfattas av en person med psyko-sociala utmaningar?
- Hur lyssnar vi på vad personen vill säga?
- Finns det sätt vi kan göra vår service tillgänglig utanför det klassiska institutionella besöket på t.ex socialkontoret? Kan vi mötas på andra platser?

Fysiska hinder

Finns det fysiska hinder som gör att målgruppen inte hittar/har möjlighet att komma till oss och hur ser våra lokaler ut när de väl kommit fram?

- Börja med vägen till verksamheten och fråga: Vem kan ta sig hit? Vem kan komma in i de lokaler där verksamheten finns?
- Kan en person som har syn- eller hörselnedsättningar ta del av verksamheten?
- Kan personer som är allergiska delta?
- Finns det Braille-skrift på skyltar i lokalerna?
- Är webben anpassad så att personer med olika funktionsnedsättningar kan ta del av det som finns där?

Bristande tillit som hinder

Finns det grupper/personer som inte litar på vår professionalitet utifrån tidigare erfarenheter av diskriminering eller dåligt bemötande? Finns det idag delar i vårt bemötande eller verksamhet som är diskriminerande?

- Hur kan vi vara säkra på att vårt bemötande uppfattas som professionellt av alla oberoende av kön, sexuell läggning, könsöverskridande identitet och uttryck, funktionsnedsättning, etnicitet, religion och ålder?
- Är vi lika flexibla i vårt agerande mot alla?
- Ställer vi samma frågor till samtliga personer vi möter i vår verksamhet?

emerga

Administrativa hinder

Är rutiner, kontaktvägar, blanketter och möten tydliga och begripliga för alla personer vi träffar? Vilka problem kan annars uppstå?

- Försök att titta på verksamheten utifrån, som om du kom in i den för första gången, finns det några hinder som försvårar för personer att göra den motprestation de förväntas göra?
- Vilka administrativa rutiner förväntas en person lära sig inom varje enhet (datum, tid, blanketter, telefontid, deadlines osv.)?
- Kan de administrativa rutinerna förenklas på något sätt?

Kostnader och avgifter som hinder

Finns det ekonomiska hinder som gör att personer inte söker sig till oss? Vilka konsekvenser får det för personen ifråga och dennes rättigheter?

- Vad kostar det att använda sig av vår service?
- Finns det ekonomiskt stöd att få för den som annars inte har råd att ta del av verksamheten? Känner personer till hur de ska göra för att få detta stöd?
- Behöver en person betala i flera olika steg, t.ex. först på vårdcentralen och sedan hos specialisten?
- Hur viktigt är stödet från er för att personen ifråga ska kunna åtnjuta sina mänskliga rättigheter? (Ju centralare stödet är desto viktigare är det förstås att det är ekonomiskt tillgängligt)

Svårbegriplighet som hinder

Vad kan förenklas och göras tydligare för att personer med kognitiva utmaningar ska få tillgång till er verksamhet?

- Kan ni be olika personer som inte är lika bekanta med er verksamhet att hjälpa er att se på er verksamhet med nya ögon?
- På vilket sätt kan personer få mer utförliga förklaringar kring information, stöd och service om det behövs?

Begränsad svenska som hinder

Hur kan vi säkerställa att information går fram på den detaljnivå som krävs?

- Förutsätter vi att personer kan läsa, skriva och förstå svenska lika bra som vi själva?
- Vilka språk kommunicerar vi på och tillgängliggör vår information på?
- När ska vi använda tolk?
- Finns det möjlighet att använda telefontolk?

Hur har jag jobbat rättighetsbaserat ?

Egenmakt

Reflektera över hur du vet att den info du delade mottogs och blev förstådd?

Delaktighet

Exemplifiera hur delaktighet ägde rum i ditt möte?

Inkludering

Vilka olika behov såg du hos deltagarna i mötet? Hur tillgodosågs de?

Icke-diskriminering

Hur vet du att du/eller andra inte diskriminerade under mötet?

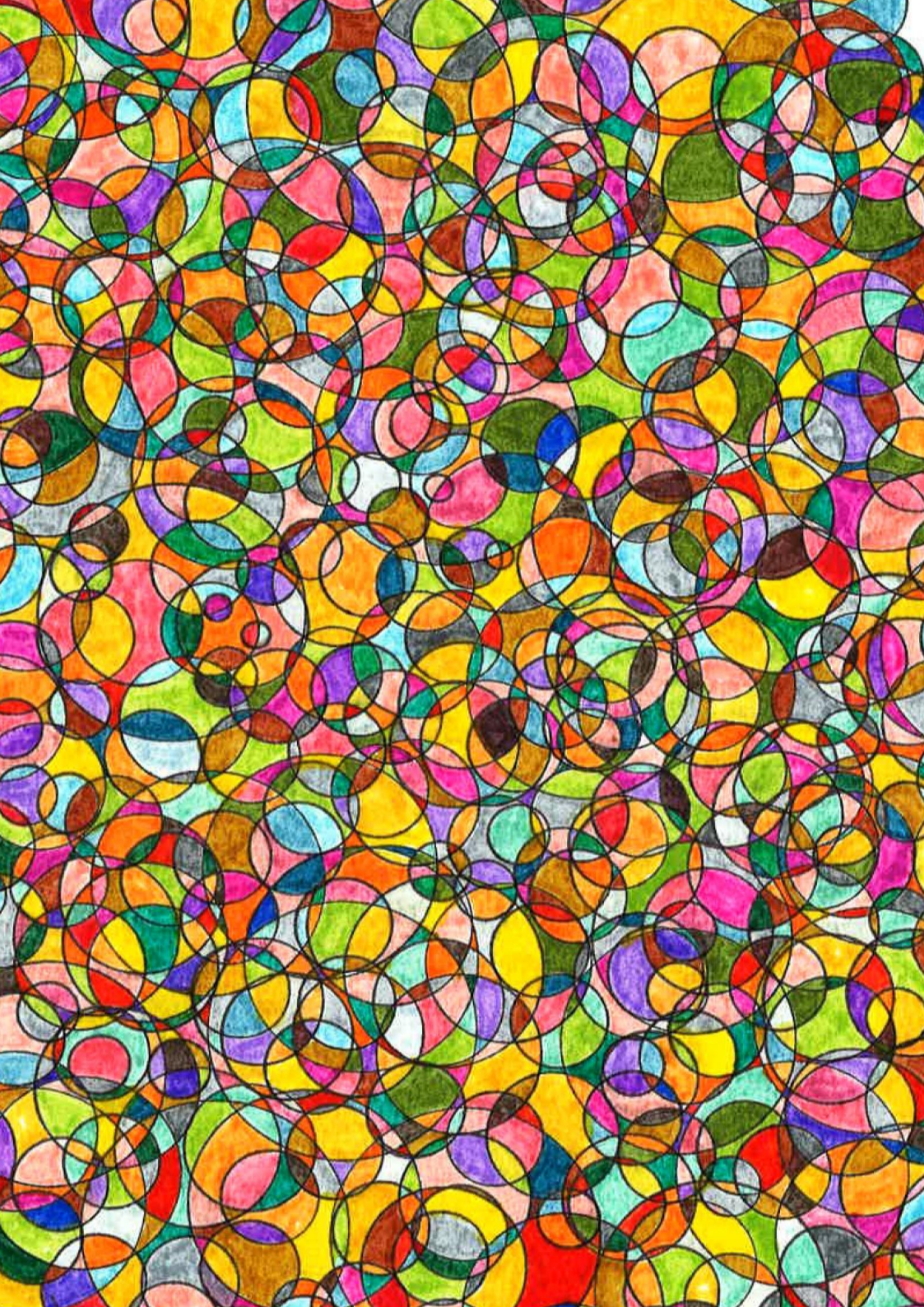
Ansvar och transparens

Beskriv din ansvarsroll i mötet
Hur vet du att de andra deltagarna förstod den?

Jämlikhet

Vilka maktbalanser såg du i mötet?
Vad gjorde du/ni för att minimera ojämlikheten mellan dem?

Tack för att du kikat igenom häftet!

Hoppas att du har lärt dig något nytt eller vågar anta några av våra utmaningar. Låt oss tillsammans skapa ett socialt hållbart samhälle genom gemensamt lärande, där varje individs rättigheter tillgodoses ❤️

Vill du läsa mer om projekt LANDAs erfarenheter eller hur Finsam Göteborg arbetar med rättighetsbaserat arbetssätt, skanna in QR-koden nedan: