

Motion till riksdagen 2009/10:K404

av **Ulrika Carlsson i Skövde och Karin Nilsson (c)**

Bemötandefrågor

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anføres i motionen om att säkerställa att det finns tid för bemötandefrågor inom grundutbildningar och vidareutbildning för den personal som möter medborgare i olika typer av myndighetsutövning.

Motivering

I vårt svenska samhälle är det många människor som kommit i kontakt med olika myndigheter där de känt sig illa bemötta och genom detta har de blivit både ledsna och känt sig djupt kränkta. Trots att det kanske inte varit avsiktligt kan myndighetspersoner genom ett felaktigt uppträdande såra människor och förhindra att den enskilde får sin rätt mot olika myndigheter.

Många personer som har en myndighetsfunktion tänker inte på att den som söker dem i deras tjänsteutövning väldigt ofta känner sig i direkt underläge. Det kan som exempel gälla socialsekreterare, poliser, kronofogdar, läkare liksom personal på Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan. Listan kan göras lång. Man känner kanske inte alls att man har något överläge och blir irriterad över okunnighet eller tjatighet hos den som kommer med olika frågor.

Personerna upplever att myndighetspersonen har hela deras liv i sin hand och att personen ifråga är både kall och avståndstagande. Inte minst våra invandrare upplever sig kränkta och ifrågasatta i sina kontakter med olika myndigheter.

Detta är ett problem i samhället som det går att göra något åt. Framför allt i utbildningar i alla yrken som kommer att ha med människor att göra. Ett sätt är att i rollspel sätta sig in i klientens/den sökandes situation. Ett annat att i diskussioner med en handledare sätta sig i den hjälpsökandes ställe.

Fel! Okänt namn på

Ett professionellt förhållningssätt till dem man som myndighetsperson möter är att känna empati men att inte ta den hjälpsökandes problem på sig. Man ska få den man möter att känna sig respekterad och som en fullvärdig medborgare oavsett vem personen är och i vilket syfte denne sökt upp myndigheten. För att uppnå detta är det viktigt att det avsätts tid i både grundutbildningar och vidareutbildning av personal som möter människor i olika funktioner så att bemötandefrågor blir tillräckligt behandlade och så att bemötandet blir bättre än vad det är idag.

Stockholm den 1 oktober 2009

Ulrika Carlsson i Skövde (c)

Karin Nilsson (c)