

## Motion till riksdagen 2005/06:K323

av **Birgitta Carlsson och Annika Qarlsso**n (c)

### Bemötandefrågor

#### Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad i motionen anføres om att säkerställa att tid finns i utbildningar och vidareutbildningar för bemötandefrågor för personal som möter människor i myndighetsutövning.

#### Motivering

I dagens samhälle upplever alltför många människor som kommer i kontakt med myndigheter sig illa bemötta och blir ledsna och känner sig djupt kränkta. Trots att det inte var avsiktligt kan myndighetspersoner genom ett felaktigt uppträdande sår människor och förhindra att den enskilde får sin rätt mot myndigheten.

Alltför många personer som har en myndighetsfunktion tänker inte på att den som söker dem i deras tjänsteutövning känner sig i direkt underläge. Det kan gälla socialsekreterare, poliser, kronofogdar, lärare eller läkare. 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 frågor. Människor upplever att myndighetspersonen har hela deras liv i sin hand och att personen i fråga är både kall och avståndstagande. Inte minst våra invandrare upplever sig kränkta och ifrågasatta i sina kontakter med olika myndigheter, bland andra Migrationsverket och Utlänningsnämnden.

Detta är ett problem i samhället, men det går att göra något åt det. Framför allt i utbildningen 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.

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 han/hon sökt upp myndigheten. För att uppnå detta är det viktigt att det avsätts tid i både grundutbild-

**Fel! Okänt namn på**

ning och vidareutbildning av personal som möter människor i olika funktioner så att bemötandefrågor blir tillräckligt behandlade och så att bemötandet blir ännu bättre än vad det är idag.

Stockholm den 1 oktober 2005

*Birgitta Carlsson (c)*

*Annika Qarlsson (c)*