

Bemötande

Bemötande av personer med funktionshinder

Inledning

Den 30 januari 1997 beslutade regeringen (Direktiv 1997:24) att tillsätta en särskild utredare med uppdrag att kartlägga och analysera frågan om bemötande av personer med funktionshinder. Uppdraget innebar även att utifrån resultatet lämna förslag som kunde bidra till att avhjälpa brister och missförhållanden i bemötandet av personer med funktionshinder.

Bengt Lindqvist, f d statsråd och FNs specielle rapportör i handikappfrågor förordnades till särskild utredare.

Utredningen fokuserade på olika samhällsområden där personer med funktionshinder upplevde att bemötandet inte var bra och arbetet presenterades i fem olika publikationer samt ett slutbetänkande.

Utredningens publikationer var:

1. *När åsikter blir handling – en kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder* (SOU 1998:16). Forskning kring attityder och bemötande.
2. *Kontrollerad och ifrågasatt – intervjuer med personer med funktionshinder* (SOU 1998:47). Rapporten beskriver bemötandet utifrån ett antal funktionshindrade personers Upplevelser.
3. *Arbetsförhållanden och attityder – professionellas möten med personer med funktionshinder* (SOU 1998:121). Syftet med rapporten var att försöka förstå vad som ligger bakom den kritik som personer med funktionshinder ofta uttalar gentemot samhällets representanter.
4. *Kvinnor, män och funktionshinder* (SOU 1998:138). Rapporten visar att det finns många faktorer som gör att kvinnor och män med funktionshinder bemöts olika av de professionella som de möter i sin vardag.
5. *En särskild utsatthet – om personer med funktionshinder från andra länder* (SOU 1998:139). Rapporten tar upp många och stora problem som möter människor med både funktionshinder och utländsk bakgrund, men också på de möjligheter som finns att komma till rätta med dem.

Utredningens slutbetänkande har titeln *Lindqvists nio – nio vägar att utveckla bemötandet av personer med funktionshinder* (SOU 1999:21). I betänkandet gav Bengt Lindqvist nio förslag på hur bemötandet skall kunna förbättras samt en analys av kunskapsläget.

Resultatet av betänkandet blev en proposition som antogs av Riksdagen den 31 maj 2000 ”Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken. (Proposition 1999/2000:79)

Vad är bemötande?

Bemötandet har många dimensioner. I grunden handlar det om att alla människor ska bli respekterade för den person de är. Det är en fråga om mänskliga rättigheter, om att få leva i ett samhälle som är tillgängligt, både fysiskt och psykiskt och att inte bli diskriminerad.

Bemötandet i samhället av människor med olika funktionshinder kan bli bra om myndigheter och offentliga verksamheter samarbetar om dem det gäller. Och personer med funktionshinder måste bli delaktiga i det arbete som syftar till att stärka delaktigheten.

Mötet mellan en enskild person och en offentligt anställd formas av båda i deras olika roller i mötet. När man som funktionshindrad behöver en offentlig tjänst eller stöd av något slag befinner man sig i beroendeställning. Den som, genom sitt yrke, har makten att förändra något i en annan människas liv har ett stort ansvar i sitt yrkesutövande. Med ökad kunskap hos båda parter om funktionshinder, lagstiftning och bedömningsgrunder kan bemötandet förbättras.

I delrapporten ”Kontrollerad och ifrågasatt” beskriver personerna till exempel att upplevelsen av att få ett avslag på en ansökan om bistånd inte alltid är det största problemet utan hur informationen om avslaget ges.

1. Kollektiv nivå

Det grundläggande mötet uppstår i politiken och anger tonen för hur det kollektiva bemötandet utformas. Det handlar om synen på rättigheter för människor med funktionshinder. Riksdag och regering, som lagstiftare, har ett avgörande ansvar för hur människor med funktionshinder bemöts.

2. Organisatorisk nivå

Det organisatoriska bemötandet styrs av hur enskilda förtroendevalda, chefer, handläggare och annan personal i den statliga förvaltningen, kommunerna, landstingen och försäkringskassorna uppfattar, tolkar och tillämpar lagarna och handikappolitiken. Det gäller också enskilda verksamheter med offentliga uppdrag. Här är en ständig utvecklingsprocess viktig för att skapa en gemensam tolkning av och tillämpning av lagarna.

3. Det enskilda mötet

Det individuella bemötandet handlar om anställdas förmåga att visa respekt i mötet med enskilda människor. Varje arbetsplats behöver kontinuerlig se över sitt etiska förhållningssätt och sina värdegrunder. Värdering, viljan och förmågan till inlevelse är av central betydelse för att skapa ett så bra och konstruktivt möte som möjligt.

Att möta personer med psykiska funktionshinder

I det professionella mötet med personer som har olika funktionshinder är det bra att, innan mötet, öka sin egen kunskap om problematiken för den man ska träffa. När man möter personer med psykiska funktionshinder är det även viktigt att uppmärksamma att kognitiv problematik ställer ännu större krav på bemötandet. Det är därför bra att tänka på att:

- avsätta tillräckligt med tid för mötet
- ha en tydlig struktur, det underlättar och skapar trygghet
- använda ett tydligt och enkel språk, samt att spara på orden
- ge både muntlig och skriftlig information. Det är viktigt att personen sedan hemma i lugn och ro, kan läsa igenom vad som beslutats eller diskuterats på mötet. Papper och penna är fortfarande de bästa hjälpmedlen!
- reducera intrycksmängden, både verbalt och visuellt
- vara pedagogisk – gör kunskap av det som ”alla andra vet”
- sammanfatta ofta – be även motparten att göra det samma.

Källor: Om Bemötande, SISUS, 2001
Projekt HumanTeknik