

# KVALITET I BEMÖTANDET

KVALITET I BEMÖTANDE KAN ÅSTADKOMMAS GENOM KOMPETENSUTVECKLING. ETT LED I EN SÅDAN KOMPETENSUTVECKLING ÄR ETT SAMARBETSPROJEKT MED DISKUSSIONSGRUPPER OCH SEMINARIER DÄR BÅDE HANDLÄGGARE OCH BRUKARE DELTAGIT.

HUR ÅSTADKOMMER MAN DET GODA MÖTET? ETT BRA KRISAMTAL HJÄLPER DEN DRABBADE ATT HJÄLPA SIG SJÄLV. ETT TYDLIGT NEGATIVT BESKED ÄR BÄTTRE ÄN OVISSHET. ATT SOM HANDLÄGGARE KOMBINERA RAKHET MED MEDKÄNSLA, ATT VARA EMPATISK OCH UNDVIKA BAGATELLISERING ÄR VIKTIGT EFTERSOM DEN SUBJEKTIVA UPPLEVSELSEN AV PROBLEMET ÄR HELT AVGÖRANDE.

OSKAR KRANTZ

**M**ot bakgrund av kritik som riktats mot bland annat Försäkringskassan i den sk bemötandeutredningen påbörjades en allmän diskussion om hur bemötandet kan förbättras. Ett resultat av denna diskussion blev ett projekt med stöd från Allmänna arvsfonden, "Kvalitet i Bemötandet", som syftade till att ta fram en metod för att arbeta med bemötandefrågorna samt att utvärdera denna metod.

Detta projekt avlöstes sedan av det SISUS-finansierade projekt i vilket HSO-Skåne, Försäkringskassan Skåne, Kommunförbundet Skåne och HAREC, Centrum för handikapp- och rehabiliteringsforskning vid Lunds universitet drivit, i syfte att använda den tidigare genererade metoden. Ett diskussionsmaterial, det så kallade *bemötandeinstrumentet*, sammanställdes och innehåller följande teman. Introduktion till bemötandediskussionen. Kunskap om funktionshinder betydelse för bemötande. Etik och bemötande, dvs attityders, värderingar och etikens implikationer för bemötande.

Det goda mötet och vad som kännetecknar detta. Det svåra samtalet, dvs avslag på ansökningar osv. Den professionella yrkesrollen och vad som kännetecknar denna. Den dubbla utsattheten, som behandlar simultan utsatthet samt avslutningsvis en summering och diskussion kring genomförandet och bemötandets praktik.

Projektet har vänt sig till handläggare inom kommunerna och inom Försäkringskassan som i sitt dagliga arbete möter personer med funktionshinder, inom kommunerna LSS-handläggare och inom Försäkringskassan handläggare som arbetar med ärenden som riktar sig till personer med funktionshinder. Handläggarna har tillsammans med representanter för handikapprevelsen bildat tio lärgrupper som fungerat som diskussionsgrupper. Gemensamt för alla gruppen har fem större konferenser genomförts. Dessa konferenser har behandlat fördjupningar av projektens delar och experter inom olika ämnesområden har bjudits in som föreläsare.

Projektledarens uppgifter i lärgrupperna har varit att initiera diskussion, aktivt lyssna, tolka och reflektera över vad som sägs och vid behov styra upp och sammanfatta dagens samtalsämne.

Projektet har utvärderats via enkäter till projektdeltagarna, intervjuer med ett randomiserat urval deltagare, en större fokuserad gruppintervju samt löpande samtal med deltagare och styrgrupp.

Lärgrupperna uppkallades efter de orter där de träffats. Lärgruppen har bestått av 4-5 representanter från Försäkringskassan, 4-5 representanter från kommunernas handläggare, 2 HSO-representanter samt 1-2 samtalsledare från HAREC. Vid några få tillfällen har representanter från HSO saknats och då har lärgrupperna inte varit lika effektiva.

VAD ÄR KVALITET

Vid den första konferensen inom projektet var Angelica Frithiof huvudtalare över ämnet "Vad är kvalitet i bemötandet?" Pelle Sandstrack, skådespelare och dramatiker, talade under rubriken "Tourette



och jag". Vidare informerade Inger Karlsson och Ola Balke från SISUS om bemötandeprojektet och om hur man vill utveckla projektet nationellt. Dessutom talade direktören för Försäkringskassan Skåne samt direktören för Kommunförbundet Skåne om bemötande utifrån respektive organisations perspektiv.

I bemötandeinstrumentet fastslås att man, för att kunna bemöta personer med funktionshinder på ett bra och korrekt sätt, behöver ha kunskap om olika funktionshinder och de konsekvenser det medför för den handikappade. Detta bildar bakgrund till den första lärgruppsomgången under rubriken "Bemötande och kunskap om funktionshinder".

I lärgrupperna har frågan om anställningens längd och erfarenheter inom yrket diskuterats för att utveckla ett bättre bemötande i relation till personer med funktionshinder. Det är t ex inte självklart att den som har lång erfarenhet också är den som fungerar mest positivt i bemötandet. Han eller hon kan ha tillägnat sig

negativa attityder eller andra stereotypa föreställningar i sin yrkesroll, som påverkar bemötandet negativt.

Hur åldersbakgrunden bestämmer våra attityder till verkligheten har beskrivits utifrån skilda perspektiv och i olika sociala kontexter. I vilken utsträckning påverkar tex stora åldersskillnader bemötandeproblematiken? Hur upplever en ung person med funktionshinder en handläggare som skulle kunna vara hans eller hennes far- eller morförälder? Hur påverkar åldersskillnanden handläggarens förmåga att sätta sig in i den unges behov och hur påverkar det handläggarens attityd i bemötandet?

Simultant förtryck innebär att en person diskrimineras på grund av flera faktorer samtidigt tex genus, etnicitet och funktionshinder. Kan det innebära att en ung man med handikapp upplever sig få ett sämre bemötande för att han både är ung, kille i en "kvinnovärld" och dessutom handikappad? Det kan ju också finnas positiva effekter med dessa skillnader. Ålders-

perspektiven har bara marginellt uppmärksammats inom projektet, vilket till en del beror på att deltagarna i projektet främst representerats av medelålders och äldre.

Obalansen i fråga om genusbakgrund är om möjligt ännu tydligare. I enkätutvärderingen framgår att endast 7 personer (10,4%) av 67 svarande är män. Den totala kvinnodominansen är tydlig i alla deltagarkategorierna, även om det är inom Försäkringskassan som kvinnodominansen är allra tydligast.

Precis som inom allt bemötande går det självklart inte att dra allt för djärva slutsatser om handläggarnas bakgrundsdata och hur detta påverkar de sökande. En av de bärande tankarna i projektet är dessutom att kvaliteten i bemötande är något som kan åstadkommas genom kompetensutveckling.

Under lärgruppsomgång 2 diskuterades vikten av att särskilja olika delar av bemötandet, dels det personliga, dvs människa till människa, dels det generella, dvs

de förutsättningar som ges av den organisation som tillhandahåller resurserna för tjänstemannen för att denne skall kunna utföra sitt arbete.

Om bemötande enbart definieras utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv, eller på en mikronivå, kan det vara lätt att anse att det enbart är attityder och mänskliga värderingar som påverkar bemötandet. Det är dock inte hela sanningen. Mötet mellan enskilda människor sker sällan opåverkat av de attityder och värderingar som råder i samhället. Bemötande kan också ses ur ett juridiskt perspektiv där detta uttrycks i regeringsformens första kapitel: "Den offentliga makten skall utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet".

Bemötande kan vidare ses utifrån ett makroperspektiv, både ett juridiskt, strukturellt och socialpsykologiskt perspektiv där samhället genom lagar, regler, programförklaringar och allmänna värderingar manifesterar sin syn på ett visst fenomen eller på en viss grupp människor.

#### ETIK I BEMÖTANDET

Den andra konferensens tema var "Etik och bemötande i offentligt arbete med personer med funktionshinder". Huvudföreläsare vid detta seminarium var Dieter Hoffmann, präst och teol. Dr. Dieter Hoffman har mer än 30 års erfarenhet som bl a sjukhuspräst. Han talade om etik och moral utifrån sina egna erfarenheter, en föreläsning som av kommentarerna i projektutvärderingen att döma väckte många tankar.

Dieter Hoffman talade också om makt och den ojämlika maktsituation som ofta kännetecknar möten inom den offentliga sektorn. Några av handläggarna visade sig vara förvånade över att så många av brukarna upplever mötet med olika myndigheter ur ett sådant maktperspektiv. Detta föranledde många diskussioner i grupperna. En jämförelse kan göras med Bourdieus tankar om kapitaltilldelning

inom socialförsäkringsområdet, där handläggarna av brukarna tillskrivs en stor mängd symboliskt kapital i förhållande till brukarna. Goffman har utvecklat och problematiserat individens hantering av ojämlikheter i möten. Ett begrepp Goffman utreder är "stigma" och vad stigmatiseringen kan få för betydelse för individen och dennes omgivning. Goffman talar också om "dramaturgiska perspektiv" där mötet, i det fall det genomförs inom Försäkringskassans lokaler, sker i en främre region, besöksrummet, medan den bakre regionen utgörs av de (fysiska) lokaler som är utrymmen dit brukaren normalt sett ej har (fysiskt) tillträde.

Anna Bruce, jur kand och doktorand vid HAREC, forskar på temat mänskliga rättigheter för personer med funktionshinder och har arbetat i ett FN-projekt på Irland. Hennes föreläsning berörde de mänskliga rättigheternas tillkomst, hur de har förändrats fram till idag samt hur de kan komma att påverka handikappolitiken och därmed synen på funktionshinder.

#### ATTITYDER OCH VÄRDERINGAR

Följande lärgruppsomgång hade rubriken "Attityder, värderingar och etik". I samband med de intervjuer som genomförts i projektet beskrivs bl a hur den intervjuade kan uppleva mötet med en myndighetsperson: "Det känns nästan som att stå lite med mössan i hand, tycker jag i alla fall" eller "Tvätta inte håret innan du går till kassan". Detta som visserligen var sagt halvt på skämt, halvt på allvar, visar ändå på vilka missförstånd och värderingar som kan påverka mötet. Utifrån Bourdieus tankar om kapitaltilldelning skulle det betyda att den sökande i detta fall upplever att det bidrar till ett större kapital att inte tvätta håret, eftersom individen därigenom upplever sig få en större utdelning av mötet.

#### DET SVÅRA SAMTALET

Tredje konferensen hade som tema "Att

komma tillbaka" och "Det svåra samtalet". Talare var Ambjörn Sandler, fd militär och trafikskadad och Kjell Ekstam som är psykolog och psykoterapeut.

Ambjörn Sandler råkade som militär ut för en svår trafikolycka och berättade om sin väg tillbaka. Olyckan gav honom, som han uttrycker det, en ny syn på livet. Han försöker numera se möjligheterna istället för hindren. Följande punkter som sammanfattar Sändlers personliga lärdomar låg också till grund för efterföljande diskussioner.

- Personligt bemötande. Ge brukaren ett mänskligt bemötande, se till hela personen. Mötet är mer än ett ärende på ett papper.
  - Besluta gemensamt i dialog.
  - Skapa en stämning där brukaren känner sig delaktig i beslutet. Försök att tillsammans komma fram till en bra lösning.
  - Rehabilitering tar tid!
  - En person blir aldrig färdigrehabiliterad. Det uppstår nya problem efterhand. Ha därför tålamod och arbeta långsiktigt.
  - Vad gör jag om olyckan drabbar mig eller någon i min omgivning?
  - Försök att sätta dig in i situationen att du själv eller en närstående är funktionshindrad. Vad kan du och omgivningen göra för att minimera de praktiska och psykiska hinder som kan uppstå. Hur förmår man sig att se möjligheter, övervinna gränser och undvika självömkan, finns det kanske en mening med allt?
  - Hur kan Ambjörn Sändlers erfarenheter tillvaratas i arbetet som handläggare? Har det givit dig en djupare förståelse för funktionshindrades livssituation? Hur kan det bidra till ett bättre bemötande?
- Kjell Ekstam föreläste om det svåra samtalet utifrån sin långa erfarenhet som konsult, utbildare och konflikthanterare. Han redogjorde för en strukturerad metodik för att på ett så bra sätt som möjligt överlämna svåra besked.
- Ett bra möte bygger enligt Ekstam på til-

lit. Vi skapar tillit genom att bygga upp en bra självkänsla, genom att visa tillit och vara förutsägbar, att säga till när man inte vet eller förstår, att aldrig ljuga men därför inte nödvändigtvis behöva säga alla sanningar vid första mötet. Man bör vara rak och tydlig även vid negativa besked. Falsk humanism, att pga rädsla ge otydliga besked, leder ofta till miss-tolkningar menar Ekstam och sammanfattar med "Lova aldrig mer än du kan hålla!"

Med följande grundregler kan vi skapa förutsättningar för en bättre kommunikation enligt Ekstam.

- Knappast någon förstår exakt vad du menar.
- Du vet inte vad du sagt förrän du fått svar.
- Folk ser vad de vill se och hör vad de vill höra.
- Samma ord har olika innebörd och väcker olika känslor hos olika människor.
- Som man frågar får man svar.
- Du kan inte nå fram med ditt budskap om du inte når fram med dig själv.
- Obehagliga budskap aktiverar lätt våra försvarsmekanismer.

Ett bra krissamtal hjälper den drabbade att hjälpa sig själv. En sammanfattning av Ekstams råd vid förmedling av obehagliga besked är att ge rikligt med information, att det är bättre med ett tydligt negativt besked än osäkerhet, att som handläggare kombinera rakhet med medkänsla, dvs att vara empatisk och att undvika bagatellisering eftersom den subjektiva upplevelsen av problemet är helt avgörande.

#### DET GODA MÖTET

I lärgruppen samtalades kring "Det goda mötet". Att hålla i och genomföra ett bra och tillfredsställande möte är inte alltid så lätt enligt handläggarna. Det är mycket man ska tänka på, både före, under och efter mötet för att det ska bli så bra och givande som möjligt. En handläggare som

är förberedd och påläst uppfattas ofta av brukaren som en mer professionell handläggare.

Nästa lärgruppsomgång hade titeln "Det svåra samtalet". Om handläggaren kan förmedla negativa besked på ett bra sätt, dvs om man kan förklara varför det blivit ett negativt beslut, slipper man ofta många tråkiga och uppslitande samtal. För att bli bättre på att förmedla negativa besked finns, enligt lärgruppsdiskussionerna, primärt tre faktorer som är viktiga och som kan underlätta i svåra samtal nämligen empati, information och vikten av att lyssna.

I diskussionerna kring handläggarnas arbetssituation menade en av HSO-representanterna att denne fått en större förståelse för att handläggarna faktiskt har en svår arbetssituation. "Även vi brukare har ju ett ansvar för att bemöta handläggaren på ett bra sätt! När jag sa det i lärgruppen så blev det först tyst och sedan en enorm diskussion, för det var liksom ett väldigt tabubelagt ämne..."

#### DUBBEL UTSATTHET

Vid den näst sista konferensen inom projektet behandlades "Den dubbla utsattheten", dvs den problematik som kan uppstå då en person har både ett funktionshinder och tex en annan kulturell bakgrund.

Gun Källstigen som var en av föreläsarna har arbetat med ett flertal projekt kring invandrare med funktionshinder och den dubbla utsattheten. Islamologen, teol. dr vid Lunds universitet, Jonas Svensson föreläste om islam. Eva Nilgert, projektledare för HSO-Skånes invandrarprojekt redogjorde, tillsammans med Saeed Azam, rullstolsburen imam från Malmö och Lul Hassan, mamma till ett handikappat barn, för erfarenheter från sitt projekt.

Inom den vetenskapliga diskursen har man i huvudsak lämnat begrepp som "dubbel utsatthet" för att istället tala om "simultan utsatthet". Orsaken till detta är

att man kan vara utsatt på flera sätt tex utöver funktionshinder och etnicitet även pga klass och utseende. Det simultana förtrycket eller utsattheten är många gånger svårfångat teoretiskt, men konkret ofta väldigt närvarande. Detta kan vara svårt att pedagogiskt hantera och flera av deltagarna har haft problem med att förhålla sig utifrån sin egen verklighet som handläggare eller handikappaktivist i relation till detta.

Projektet avslutades med en konferens där Bengt Lindqvist, FN-rapportör och fd statsråd, och David Lega, idrottsman, talade. Konferensen blev mycket uppskattad bl a för ett kulturinslag med framträdande av elever från Kulturcentrum Skåne, en eftergymnasial utbildning i kulturskapande.

Vi konferensen genomfördes en utvärdering där deltagarna besvarade ett enkätformulär.

Det som enligt utvärderingen haft störst betydelse har varit lärgrupperna och möjligheterna till eftertanke och diskussion med kollegor och andra. Handläggarna från både kommunerna och från Försäkringskassan upplevde också mötet med brukarna som betydelsefullt. Tyvärr var brukarna, av skäl som vi inte känner till, ibland var alltför få och någon gång inte representerade alls.

Oskar Krantz



*oskar.krantz@smi.mas.lu.se*

*Rapporten i sin helhet går att beställa från HAREC via författaren.*