



DILEMMAN OCH DISKUSSIONSUNDERLAG

Att möta en medmänniska

Ellis och Sam arbetar med att göra statliga utredningar. De har sällan kontakt med enskilda medborgare, och ärligt talat är det nog få privatpersoner som vet vad myndigheten gör. Sam brukar skämta om att det är omöjligt att veta om jobbtelefonen fungerar, eftersom ingen någonsin ringer.

Ellis och Sam har precis avrapporterat ett projekt om hur särskilt utsatta grupper i hälso- och sjukvården ska kunna få hjälp och stöd. Rapporten blev bra, tyckte Ellis, men ämnesområdet är svårt. En dag får Ellis ett samtal från en ganska uppriven man som läst rapporten. Han känner igen sig i problembilden, men tycker man missat viktiga frågor, och han vill gärna ha svar på hur han kan driva sitt ärende vidare. Mest av allt vill han kanske bli lyssnad på. Ellis lyssnar i fyrtio minuter, men känner sig osäker på vad man egentligen kan svara – det finns ju inte så mycket som går att göra när rapporten redan är klar. Till sist ursäktar sig Ellis med en lögn om ett möte som börjar strax, och avslutar samtalet. Efteråt har Ellis en klump i magen, det känns jobbigt att inte ha några svar eller kunna hjälpa till. Ellis går bort till Sams kontor och berättar vad som hänt.

”Vad kunde jag ha sagt? Vad borde jag ha gjort?” frågar Ellis uppgivet.

”Jaha”, säger Sam förvånat. ”Ja, han ringde till mig med. Jag sa bara att jag inte kunde hjälpa till, och sen la jag på. Det är ju inte vårt jobb att diskutera med rättshaverister.”

Ellis skruvar på sig. Är det så enkelt?

-
- Diskutera Ellis och Sams olika ståndpunkter!
 - Vad innebär det för din verksamhet att ha en serviceskyldighet?
 - Hur skulle du hantera en sådan här situation? Hur mycket tid är det rimligt att lägga på en sådan situation?