

Minoritetsperspektiv



i offentlig tjenesteyting

- Likeverdig offentlig tjenestetilbud
- Like muligheter
- Like plikter
- Like rettigheter



Utlendingsdirektoratet
– Integreringsavdelingen
april 2004

Utfordringer i tjenesteytingen



I møtet mellom offentlige tjenesteytere og brukere med innvandrerbakgrunn oppstår ofte situasjoner hvor begge parter føler mangel på respekt og tillit. Noen ganger oppstår tilspissede situasjoner der holdninger, oppfatninger og mangel på kunnskap kan føre til konflikt og frustrasjon.



- Har ikke respekt for meg...
- Uhøflig oppførsel...
- Forstår ikke hva jeg sier...
- Har ikke tid til meg...
- Diskriminerer meg...



Praksis i det offentlige kan også hindre likeverdig behandling – selv om dette ikke er tilsiktet. Eksempler på slike faktorer som kan være indirekte årsaker til diskriminering er:

- Køordninger
- Tidsknapphet
- Byråkratisk språk
- Dårlig tilrettelegging av informasjon
- Treg saksbehandling
- Krav om skriftlighet
- Manglende eller feilaktig tolkebruk
- Skjemavelde



- Gjør ikke som jeg sier...
- Aggressiv oppførsel...
- Urimelige krav...
- Kaller meg rasist...



Offentlige tjenester som ikke er tilpasset det etniske og kulturelle mangfold i befolkningen, kan føre til marginalisering av enkelte grupper.

Hva kan gjøres?



Både minoritetenes og de offentlige tjenesteyternes frustrasjoner og avmaktsfølelse må tas på alvor. For å oppnå et likeverdig tjenestetilbud vil Regjeringen øke kompetansen i forvaltningen slik at offentlig sektor bedre kan mestre de utfordringer som et etnisk og kulturelt mangfold innebærer. I denne sammenheng har UDI iverksatt et forsøks- og utviklingsprogram rettet mot offentlige instanser for perioden 2002-2006.

Hva kan vi oppnå med et minoritetsperspektiv?

- Bedre kommunikasjon mellom tjenesteyter og bruker
- Større trygghet i profesjonsutøvelsen
- Gjensidig respekt mellom tjenesteyter og bruker
- Likestilling mellom minoritet og majoritet
- Likeverdig tilbud til brukerne



Offentlige virksomheter vil vinne på dette, fordi tjenester som er bedre tilpasset brukerne er mer effektive. De ansatte vil vinne på det, fordi de blir tryggere på sin egen profesjonalitet.

Et minoritetsperspektiv i tjenesteytingen innebærer brukerorientering og evne til kommunikasjon på tvers av kulturbarrier.

En slik bevissthet kan innføres på ulike måter:

- Ved opplysningsvirksomhet, nettverk og kunnskapssentra
- Ved kompetanseheving via tjenesteyternes grunnutdanning, kurs eller videreutdanning
- Ved opplæring av ledere og tillitsvalgte

Befolkningen som helhet vil vinne på dette, fordi tjenesteyterne blir mer oppmerksomme på varierende behov hos alle individer i befolkningen.

Vil du vite mer?

Ta kontakt med UDI – Integreringsavdelingen.
Vi har brosjyrer og mer informasjon om temaet
– og holder oss oppdatert på nye prosjekter,
metoder og erfaringer.



www.udi.no

Kontaktpersoner:

Jorun Hermansen, jhe@udi.no

Katrine Lossius, klo@udi.no

Chrysostom Selahvarzi, hos@udi.no

Spesielt om tolkefaglige spørsmål:

Tatjana Radanovic Felberg, trf@udi.no