

Bra bemötande

Ett korrekt bemötande är enligt professor

Peter Esaiasson en kombination av att ge ett respektfullt bemötande med en noggrann ärendehantering.

Korrekt bemötande

Fyra attityder i bemötande påverkar kvaliteten:

- **Samförståndskaparen** ger ett respektfullt bemötande + en noggrann ärendehantering
- **Kompisen** ger ett respektfullt bemötande + ingen noggrann ärendehantering.
- **Regeltolkaren** ger en noggrann ärendehantering + inget respektfullt bemötande.
- **Översittaren** ger inget respektfullt bemötande i kombination med ingen noggrann ärendehantering

Ett bra bemötande?

Katarina väntar på ett möte i en av Stockholms sdf. 2011. I entrén blir hon vittne till anställda som samtalar om interna problem. Bakom en disk sitter en receptionist och en väktare. Framför disken står en medarbetare. En av de anställda säger högt: "det är för jäkligt...och då blev jag skitförbannad.."

Få tips på Bemötandeverktyg i boken Professionellt bemötande

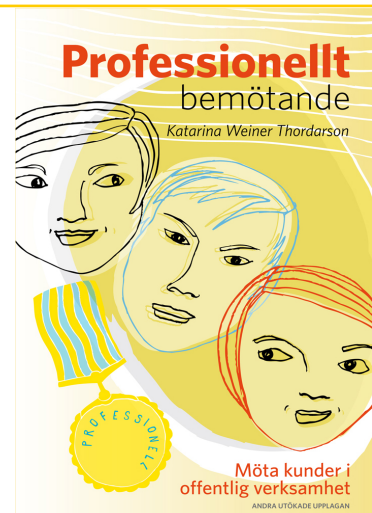
Bemötande = Beteenden = Det du säger och gör

Respekt och empati är vanliga ord i värdegrunder. Med vilka beteenden visar anställda respekt, omtanke och empati? Och med vilka beteenden visar de bristande empati, omtanke och respekt?

Var medarbetarnas beteende professionellt? Vilken kompetens saknades? Vill kunder ta del av interna problem? Fantasier kan skapas hos kunden/besökaren:

- Har de så stora interna bemötande problem att de till och med pratar om dem i receptionen?
- Är de så upptagna av sina egna problem att de inte märker att det finns kunder som lyssnar?
- Är kunden/besökaren så oviktig / ointressant att de inte bryr sig?

Ordet bemötande betyder svara an, uppträda emot



uppföra sig. I värdegrunder finns ord som visa respekt, hänsyn, omtanke, empati, vänlighet. Kunder som klagar på bemötandet tar upp bristande empati och förståelse, inte blivit tagna på allvar, blivit ovänligt och nonchalant bemötta, känt att de stört, varit till besvär och inte fått den tid de behöver. Eller att kunden bemöts av någon av de fem härskarteknikerna, beskrivna av Berit Ås professor i socialpsykologi.

Gyllene regeln vid bemötande

Du ska bemöta andra som du själv vill bli bemött, säger regeln. I värdegrunder finns ord som empati och respekt, men det är skillnad på att känna till, förstå, acceptera en värdegrund och att kunna **tillämpa** den i sitt beteende. **Läs autentiska exempel om det i boken.**

Ta skit - gör om det till guld

Många tycker att **bemötande har blivit svårare** med kunder som:

- Har höga förväntningar och krav
- Vill ha hjälp snabbt, är stressade och anser att deras ärende ska prioriteras
- Har ett stort fokus på sina rättigheter
- Är kunniga i sakfrågan och ifrågasätter mer
- Är hotfulla fysiskt och verbalt
- Hotar med att kontakta media, högre chef och DO
- Är mer lättkränkta
- Ställer krav utifrån annan etnisk tillhörighet

Professionellt bemötande - Bemötandespelet

Få tillgång till mängder av **bemötandeverktyg** i boken. **Tips** – till boken finns tre spel om Bemötande! Läs mer på **www.weiner-t.com**

Bemötandeutbildning och **Bemötandespel nu** med Katarina Weiner Thordarson!