

## Chefens ansvar för bemötande

**E**tt professionellt bemötande innebär att

vara medveten om och kunna tillämpa olika förhållningssätt; professionell, personlig eller privat. Vad är den enskilda medarbetarens ansvar och vilket ansvar har verksamhetens ledning?

### Medarbetarens ansvar

Den tidigare socialministern Bengt Lindqvist skriver:

*Hur en person blir bemött beror på hur personen själv har agerat men det är tjänstemannen som ska vara professionell och ha ansvar för att kommunikationen fungerar. Även om kunden/brukaren inte tar sin del av ansvaret*

### Ledningens ansvar för bemötande

Hur ska en verksamhets ledning agera för att visa att de ser på bemötande som en viktig fråga?

Ledningen har ansvar att tydliggöra värdegrunder men också att gripa in då icke önskade beteenden förekommer hos medarbetarna. Det gäller både i det *interna* bemötandet som i det *externa*.

### Autentiskt exempel:

*På ett halvdags chefsseminarium om Bemötande där ett 100 tal av kommunens chefer var samlade somnade kommunchefen. Titeln kommunchef är högste förvaltningschef i en kommun.*

### Det interna bemötandet smittar

Hur tror du att kommunchefens svårighet att hålla sig vaken påverkade de underställda chefernas syn på bemötande? Förmedlade han att bemötande är en viktig fråga? Ledningen bör **agera som goda förebilder i sitt eget bemötande** till underställda, kollegor och i externa kontakter. Om man har skrivit en värdegrund och ledningen inte agerar efter den, påverkar det – positivt eller negativt!

### Internt och externt bemötande

Det interna bemötandet påverkar det externa. Hur medarbetarna uppträder mot varandra på arbetsplatsen påverkar bemötandet till verksamhetens kunder.



### Professionellt bemötande innehåll

1. Bemöta och komma överens	8
2. Kunder som klagar	20
3. Beteendet avslöjar bemötandet	28
4. Kvalitet vid bemötande	42
5. Konkreta tips för att bemöta krävande kunder	51
6. <b>Nytt kapitel: Bemötandeverktyg</b>	73
7. Påverka ditt eget och andras bemötande	85
Litteratur och lästips	103
Test av bemötandestil	104

### Tips - Bemötandespelet

Till boken finns tre spel som utvecklar bemötandet till kunder och kollegor



Lär dig bemöta krävande kunder på ett vänligt, kreativt och välkomnande sätt. Lär dig leda Svåra samtal i utbildning med författaren. Läs mer på [www.weiner-t.com](http://www.weiner-t.com)

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