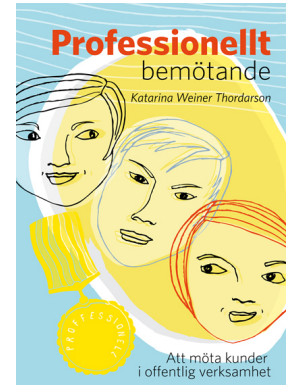


Recensioner av Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet

Titel: Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet
Förlag: SKL Kommentus Media, 2009, 2011
ISBN: 978-91-7345-212-0
Författare: Katarina Weiner Thordarson



Erland Gurman, lektör, BTJ Bibliotekstjänst
Häftepos 12103167

Recension av upplaga 2, 2011

Boken ger användbara metoder, verktyg, för vardagens bemötanden. Denna andra upplaga av Katarina Weiner Thordarson, med mångårig praktisk erfarenhet inom offentlig verksamhet, är kraftigt utökad med flera autentiska exempel, ett antal bemötandeverktyg och bemötandestilstester. Innehållet är riktat mot offentliga sektorns olika kundroller; klienter, målsäganden, vittnen, besökare, patienter, brukare etc. Bemötandets svårighetsgrad ökar när man stöter på udda ärenden eller krävande personer där facit inte finns. Boken är välstrukturerad, lättillgänglig, bildande och användbar både för enskild läsning och som utbildnings-/kurslitteratur. Intressanta övningar med reflektionsavsnitt finns om det egna ansvaret och arbetsgivarens ansvar för att utveckla både det externa och interna bemötandet. Professionella bemötandestilar och självskattningsformulär ger feedback på den egna bemötandestilen. Litteratur och lästips finns. Skriftens främsta målgrupper är representanter för ansvarsfulla myndigheter, organisationer, verksamheter i statlig ägo samt regionala, landstingskommunala, kommunala organisationer och verksamheter. Innehållet lämpar sig även för privata företag med offentliga upphandlingsuppdrag, styrda och drivna av företags-/marknadsekonomiska värdegrunder.

Eva-May Melander, tidningen Socionomen nr 7/2009, upplaga 1, 2009

"Ett fräscht, lättläst och innehållsrikt häfte på 70 sidor som behandlar ett jätteviktigt och högaktuellt område - hur offentliganställda kan bli bättre på kundbemötande. Man läser det på en timma eller två. Inte desto mindre kan läsningen få livsvariga positiva effekter för enskilda medarbetare och även ge ett lyft åt arbetsmiljön och effektiviteten på arbetsplatsen. Ett dåligt bemötande genererar resursslöseri, mycket tid går åt att reda ut incidenter där kunden känner sig dåligt eller rent av felaktigt behandlad.

Författaren är en god psykolog och pedagog och ger mängder av relevanta och roliga exempel på hur man kan tänka och göra i olika bemötandesituationer. Boken torde vara ett utmärkt underlag att ta till när NKI (Nöjd-Kund-Index) visar att människokunskapen och attityden till kunderna behöver förbättras.

Författaren vänder sig särskilt till offentliganställda och då särskilt dem som utövar makt via myndighetsutövning eller specialistkunskap. Jag tycker att den kan vara användbar även inom andra typer av verksamheter, ja i alla möten människor emellan. Till boken hör ett spel för att i grupp träna bemötande. Läs boken, gör det".

Erik Blomquist, överläkare och docent, Akademiska sjukhuset, Uppsala

"En lättläst bok med kul exempel. Boken är välstrukturerad och bildande. Bra skrivet om våld och våldsamma människor. En bra beskrivning av krävande kunder och komplexa möten. Kul och intressant läsning".

Gun Berglund, enhetschef, Migrationsverket, Umeå

"En lättillgänglig bok med mycket igenkännande som riktar sig till både ledare och medarbetare. Kan användas både som kurslitteratur och enskild läsning. Boken har ett bra språk och författaren visar att hon har en god insyn i offentlig verksamhet. Jag har erfarenhet från Försäkringskassan, Socialtjänsten och Migrationsverket och känner att texten riktar till mig. Bra övningar med reflektionsavsnitt, bra skrivet om det egna ansvaret och arbetsgivarens ansvar för att utveckla bemötandet samt att det interna bemötandet påverkar det externa. Viktig betoning av att man har ett eget val vad det gäller avsikter och handlingar".

Lennart Phalén, rektor, ESS Gymnasiet, Stockholm

"Jag gillade särskilt kapitlet om kvalitet vid bemötande och avsnittet om uttalade / outtalade / otydliga / tydliga kommunikationsregler samt avsnittet om hur vi påverkas. Bra med många konkreta exempel och övningar".

Olof Rehn, leg. psykolog och egen företagare, Stockholm

"Professionellt bemötande är en angelägen bok i ett angeläget ämne. Bemötandets betydelse kan inte överskattas. Bemötandet påverkar all kommunikation och alla processer i företag och organisationer. Boken är inspirerande, ger ny kunskap och värdefulla redskap för att utveckla det egna bemötandet och bemötandet inom verksamheten. Boken innehåller även ett värdefullt avsnitt om bemötandestilar och ett självskattningsformulär som ger feedback på den egna bemötandestilen. Att satsa på bemötandet internt och externt kan visa sig vara den bästa affären för verksamheten både med avseende på produktivitet och lönsamhet och inte minst för trivseln och den psykosociala arbetsmiljön. Boken ger ett värdefullt stöd till alla som vill arbeta med att utveckla det professionella bemötandet. Jag rekommenderar den varmt till både chefer och medarbetare".

Rolf Stålblom, kriminalinspektör, Södertörns polismästardistrikt, Stockholm

"I mitt yrke i en kriminalpolisverksamhet där jag jobbar med utredning och jour träffar jag människor som blivit utsatta för brott. Det kan vara både svåra och mindre svåra brott. Ändå har jag inte fått någon utbildning i bemötande. Med tanke på det tar boken upp många bra och konkreta exempel på olika situationer som jag i mitt yrke måste förhålla mig till. Jag fastnade särskilt för avsnittet som handlar om vem som har ansvar för att kommunikationen skall fungera mellan anställd och kund. Som polis utövar man makt, precis som många andra i offentlig sektor. Därför var avsnittet lärande om vilken makt man har som anställd och hur man utövar makt".

Ulla Carlbaum, kostchef, Judiska hemmet, Stockholm

"En fin och klok bok, djup och inte bara yta. Mycket intressant läsning med bra budskap om det egna ansvaret hur bemötande situationen utfaller. Att du kan välja ditt beteende och att ledningen är förebilder. Bra med information, kunskap och fakta om olika svårigheter som kan ligga bakom "kundens" beteende och tips och råd om hur hantera situationen och personen. Lätt att känna igen sig i olika bemötande situationer".

Yvonne Sjöquist, socionom, Nacka kommun

"Ibland finns det kunskap som vi inte vet att vi behöver förrän vi har fått tag i den. Boken om det professionella mötet inom offentlig sektor beskriver både pedagogiskt och med exempel på möten, bra eller mindre bra som vi ställs inför. Den innehåller frågor som tvingar läsaren att tänka till över sin egen arbetsorganisation. Att vi från arbetsledare till arbetstagare har ett ansvar för att ha ett gott bemötande till varandra och att det i sin tur syns i vårt bemötande till kunden tas med i ett kapitel.

Att bemötande faktiskt handlar om att arbeta med kreativ problemlösning ser jag som en ny tanke kring bemötande.

Boken är viktig för alla anställda inom offentlig sektor där kundens ökade medvetande om sina rättigheter och möjlighet att överklaga till förvaltningsdomstol. Detta ställer högre krav på anställda att ha kunden i fokus vid alla former av bemötande.

Med lång erfarenhet av arbete i olika kommuner inom främst socialtjänsten, med människor med missbruksproblem och människor med psykiska funktionshinder, välkomnar jag varmt denna bok som jag bedömer kan användas både i cirkelform eller läsa separat".