



Väsby

Bemötandehandbok

– för alla medarbetare inom UpplandsVäsby kommun



Upplands Väsby
kommun

En handbok om bemötande inom Upplands Väsby kommun

Det här är en handbok som berättar vilket professionellt bemötande vi som anställda inom Upplands Väsby kommun förväntas ha gentemot varandra, våra samverkanspartners och våra medborgare. Det handlar om samspel mellan människor, den inställning som personer har till varandra och hur det kommer till uttryck.

Varför finns denna bok?

Vi har tagit fram den här boken för att skapa ett gemensamt förhållnings-sätt samt ge stöd och hjälp till ett gott bemötande.

Det goda bemötandet

I en organisation där medborgaren står i fokus är bemötandet en viktig del i hur kommunen och dess verksamheter upplevs.

Ett medborgarperspektiv betyder att det är individens egna **upplevelse** av mötet med kommunen som avgör huruvida hen har fått ett gott bemötande.

I handboken förklaras olika definitioner av bemötande. Du kommer att få en hel del tips och ideer som du kan använda vid mötet med medborgare och medarbetare.

För vem finns denna bok?

Boken vänder sig till alla som arbetar inom Upplands Väsby kommun.

Ett gott bemötande internt skapar förutsättningar för arbetsglädje och engagemang hos medarbetare. Detta i sin tur ökar kvalitén i arbetet och ger nöjdare medborgare.

Det interna bemötande är lika viktigt som det externa. Du är en spegelbild av din arbetsmiljö och en nöjd medarbetare har lättare att göra medborgaren nöjd.

Vadet och huret

Vad – den information och hjälp individen får.

Hur – individens upplevelse av bemötandet.

Exempel:

Byt:

På torsdag stänger vi klockan sex.

Det går inte att nå handläggare NN just nu.

Jag vet inte. Jag är inte rätt person att svara på frågan.

Jag kan inte hjälpa dig tyvärr.

Det är i huret vi kan överträffa förväntningar.

Till:

På torsdag har vi öppet till klockan sex.

Handläggare NN ser ut att vara tillbaka på eftermiddagen.

NN kan hjälpa dig med svaret på din fråga.

Kan du berätta mer om vad ditt ärende gäller, så ska jag se hur jag kan hjälpa dig?



Professionellt bemötande

I vårt möte med medborgaren representerar vi kommunen. Därför är det viktigt att alltid ha ett **professionellt** förhållningssätt och bemötande.

Nedan finns konkreta tips på professionell kommunikation i praktiken:

- Möt alltid individen utifrån hens behov och förutsättningar.
- Ta reda på individens förväntningar.
- Ställ öppna frågor för att säkerställa att du förstått. En öppen fråga kan inte besvaras med ja eller nej.
- Var lyhörd, empatisk, respektfull och engagerad.
- Lyssna aktivt utan att avbryta.
- Förklara när det finns behov – undvik bortförklaringar.
- Fokusera på möjligheter och lösningar istället för hinder.
- Använd positiva uttryck istället för negationer.
- Ge tydliga tidsangivelser och återkoppla inom utlovad tid.
- Var personlig men inte privat.
- Ha som ambition att ge det lilla extra. Ge ett mervärde.
- Repetera/sammanfatta samtalet med egna ord. På så sätt säkerställer du att ni har förstått varandra.
- Var trovärdig i det budskap du levererar.



Professionellt bemötande i skriftlig kommunikation

- Trevlig inledning
– *tack för ditt mail/ din fråga*
- Strukturera texten
– *rubrik, ingress, styckeindelning*
- Skriv det viktigaste först
- Kort text med relevant information
- Tiltala med DU
- Avsluta med det lilla extra
– *ha en bra dag*
- Tänk: HUR – VAD – HUR

HUR

Hej Ahmed!

Tack för ett bra möte i förmiddags.
Det ska bli roligt att jobba i projektet tillsammans med dig.

Hej Kim!

Tack för din fråga till Väsby Direkt.

VAD

Nästa möte är på torsdag kl. 15.00 i Vilundarummet. Till dess behöver du ha läst igenom materialet.

Kommunhusets reception öppnar kl. 8.00 varje vardag. Du är välkommen att lämna in din ansökan där.

HUR

Jag hoppas att du får en skön helg.

Hälsningar
Malin

Hör gärna av dig om du har fler frågor.

Hälsningar
Michelle

Tillgänglighet

Tillgänglighet för medborgare

Tillgänglighet går hand i hand med ett gott bemötande. Kommunen ska upplevas lättillgänglig för medborgaren.

- öppettider
 - receptionen
 - telefoni
- anpassade lokaler tillgängliga för alla
- upplandsvasby.se
- e-tjänster
- begripligt språk
- återkoppling

Tillgänglighet internt

Vår interna tillgänglighet påverkar vår effektivitet och stärker kvalitén i slutresultaten gentemot medborgare. Till vår hjälp har vi en hel del teknik, som alla har ansvar för att använda.

- Hänvisa din telefon.
 - *du hänvisar din telefon via insidan eller din kalender i outlook.*
- Använd frånvarohanteraren i outlook när du inte är tillgänglig.
- Använd kalendern i outlook för att boka möten och för att låta andra se vad du gör/var du är.
- Se till att dina uppgifter i telefonkatalogen stämmer.



Hur hanterar vi missnöje?

↳ Lyssna aktivt. Bekräfta personens känsla under samtalet.

↳ Lyssna färdigt. Det sparar tid i slutändan.

↳ Stäm av.

– ”*om jag förstår dig rätt...*”

↳ Motivera ditt frågande

– ”*för att jag ska kunna hjälpa dig...*”

↳ Ställ öppna frågor för att greppa problemet.

↳ Presentera en lösning, gärna med olika alternativ.

↳ Sammanfatta.

↳ Tacka.

Ord som stjälper

- Inte
- Jag har ingen aning
- Jag har inte tid
- Det är omöjligt, det går inte
- Måste
- Varför
- Skall
- Tyvärr
- Problem
- Svårt
- Dåligt
- ”Jag är hemskt, hemskt ledsen”

Ord som hjälper

- Hjälpa
- Möjligheter, alternativ
- Vad jag kan göra/vad du kan göra
- Behöver, får
- En utmaning vi har
- Vad vi kan förbättra
- Be om ursäkt
- Är det något annat jag kan hjälpa till med?
- Det ska jag genast ta reda på



Upplands Väsby
kommun