



etikett doktorn

Mats Danielsson
visar vägen till
framgångsrikt bemötande
– små detaljer som förändrar

GÖR SUCCÉ MED FRAMGÅNGSRIKT BEMÖTANDE!

Bemötanderesan -hela vägen

Med Bemötanderesan får organisationens medarbetare ökade kunskaper i, och en gemensam syn på hur vi bemöter våra kunder/medborgare/brukare, samt varandra som kollegor. Organisationer som gör hela resan och nyttjar verktygslådan, får de bästa förutsättningarna för att få till stånd en varaktig kvalitetshöjning gentemot kunder/medborgare/brukare samt till en än mer attraktiv arbetsgivare där medarbetare trivs att arbeta.

STEG 1

Föreläsningar som skapar reflektion

Föreläsningarna för hela personalen medvetandegör och inspirerar till att börja reflektera över, och arbeta med, bemötande på individ- och gruppnivå.

STEG 2

Synliggöra bemötandebeteenden

Genom övningar och gruppdiskussioner synliggörs beteenden i olika bemötandesituationer. Utifrån dessa reflektioner leder övningarna till olika dialoger, som ska synliggöra de värderingar och attityder som finns inom en arbetsgrupp.

STEG 3

Så här vill vi göra hos oss!

Med en kartläggning av kontaktytor som påverkas var och ens bemötande, har nu arbetsgruppen de verktyg som behövs för att sätta upp målsättningar på såväl individ- som gruppnivå samt hur de ska utvärderas!

STEG 4

Effekt av vår arbetsplats bemötande

I mindre grupper ska arbetsgruppen ta sig an konsekvenser av sitt bemötande på just sin arbetsplats, såväl positivt som negativt bemötande, internt och externt.

GÖR SUCCÉ MED FRAMGÅNGSRIKT BEMÖTANDE!

Upplägg

Verktyslådan syftar till att ur ett intellektuellt perspektiv analysera och bearbeta såväl gruppens som individens olika beteenden i olika situationer. Men de ska också illustrera vilka känslor som skapas i olika situationer och hur dessa krafter tar kommandot över intellekt och rationellt resonemang.

Detta görs med hjälp av fallbeskrivningar, regisserade rollspel, dilemman och olika instruerade kartläggningar.

Verktyslådan består av minst fem verktyg. Dessa har anpassats efter er verksamhet. Dessa genomförs som workshops med grupparbeten, bikupor och annat.

Det är viktigt att dessa diskussioner leds utan extern inblandning. En del av syftet med arbetet, är att gruppdynamiken ska påverkas och att tryggheten i gruppen ökar. Därför ansvarar hela gruppen för att arbetet med verktyslådans samtliga delar genomförs tillsammans.

Exempel ur verktyslådan

Följande exempel är en fallbeskrivning för att illustrera ett internt och inte ovanligt dilemma:

Den nyanställda tekniska ingenjören

En nyanställd tekniska ingenjör Lisa Frid, börjar sitt nya arbete med stor entusiasm. Många hade sökt tjänsten, men hennes meriter var klart överlägsna de övriga sökandes. Lisa startar sitt arbete med hög energi, det visar sig snart att det finns en hel del i verksamhetens upplägg som är otidsenligt och bitvis ineffektivt. Efter som hon är duktig på att utveckla rutiner och har erfarenheter av detta gläds hon verkligen över att försöka åstadkomma förbättringar. Hon möter emellertid omedelbart motstånd...

Historien om Lisa fortsätter och gruppen får i uppgift att diskutera utifrån en rad frågeställningar, t.ex.

- Vad skulle du göra om du själv arbetade nära Lisa och du såg vad som höll på att hända?
- Kan detta hända hos er att en kollega inte blir korrekt bemött? Hur ska ni agera när detta sker?

Effekt av vår arbetsplats bemötande

Här ska grupperna skapa en "spelplan" i form av en fyrfältare där grupper om 3-6 personer ska diskutera konsekvenser av sitt bemötande på just sin arbetsplats. Gruppen diskuterar kring konsekvenser (utifrån tidigare diskussioner) av positivt respektive negativt bemötande internt och externt.

Deltagarna instrueras i verktygen

Grupperna ska reflektera, diskutera och dra slutsatser. I anslutning till utbildningsdagen, kommer material och underlag som ska användas under gruppövningarna att delas ut.

Målet för Bemötanderesan är att åstadkomma en varaktig kvalitetshöjning som gör skillnad. Det blir möjligt genom att samtliga arbetsgrupper sätter upp mål för hur förbättringen ska se ut för organisationen och hur man som individ och som grupp ska verka för att nå och upprätthålla dessa mål. Uppföljning och mätbarhet är nycklar för att en pappersprodukt ska bli ett effektivt verktyg - ett verktyg ni har i er hand genom Bemötanderesan.

Om Mats Danielsson

Mats Danielsson, är sedan 10 år en av Sveriges mest anlitade experter på framgångsrikt bemötande och vett och etikett - och framför allt, hur det hänger ihop. Han är ofta omnämnd som auktoritet inom området och får frekvent uttala sig i TV, radio och tidningar. Mats är dessutom professionell föreläsare och hans föreläsningar är uppskattade och har bokats av hundratals kunder.

Med ett förflutet som distriktssköterska, säljare inom läkemedelsindustrin, verksamhetschef, företagare och författare, har Mats Danielsson byggt upp ett brett kunnande och erfarenheter - ibland dyrköpta sådana.

Hur det började

2002 skrev Mats fem sidor om vett och etikett och la det på nätet. Ingen hade då

något liknande och snabbt fick hemsidan stort genomslag och Mats många, många frågor. Tillsammans med dess svar, växte sidan. Idag har vett-och-etikett.se utvecklats till Sveriges största webbsida i ämnet. Namnet Etikett-doktorn myntade en journalist på Sveriges Radio, helt ovetandes om detsamma: "du gillar etikett och har jobbat med doktorer" Alter egot Etikett-doktorn var fött!