



DILEMMAN OCH DISKUSSIONSUNDERLAG

Tacksamhet

Du har handlagt ett komplext ärende med mycket kontakter med den berörda personen. Av och till under de senaste månaderna har ni suttit i telefon flera gånger och haft rätt många mejlväxlingar för att få alla uppgifter och omständigheter att bli korrekta.

Personen hade haft problem i kontakterna med en tidigare handläggare på myndigheten och var rätt upprörd i era första kontakter. Nu är hen väldigt nöjd och uttrycker sitt tack på telefonen. Du är också nöjd och tycker att du har hittat en bra balans mellan ett gott bemötande och att rätt ska vara rätt.

Fredag eftermiddag ringer ett bud på dörren med en present och en lapp där personen uttrycker sin uppskattning för all hjälp.

-
- Ser du något problematiskt med den här situationen?
 - Hur skulle du agera?
 - Spelar det någon roll vad det är för present och vilket värde den har? Till exempel om det är en flaska vin eller en blombukett?