

# Social Kompetens & Business Manners

Arbetsbok för yrkeshögskolestuderande



Av Helena Liewendahl & Nina Hillo

# SOCIAL KOMPETENS & BUSINESS MANNERS

## Arbetsbok för yrkeshögskolestuderande

HELENA LIEWENDAHL & NINA HILLO

### SAMMANFATTNING

Det här är en arbetsbok i social kompetens och business manners som är avsedd för högskolestuderande. Boken ska fungera som självstudiematerial och kan också kombineras med en kurs eller studiecirkel i ämnet. Behovet av en övningsbok i social kompetens och business manners föddes efter att författarna genomfört ett antal kurser i social kompetens på högskolenivå. Innehållet i övningsboken presenteras av en fiktiv person "Inspektorn", som talar till läsaren om betydelsen av social kompetens och business manners och om hur de båda begreppen hänger ihop och varför färdigheterna behöver tränas. Inspektorn utgår i boken från sina egna erfarenheter. Läs också publikationen Uppdatera din sociala kompetens av samma författare.

### SUMMARY

This is a Learning aid for social competence and business manners for self-studies for students at university level. The learning aid has been developed after the process of implementing two courses in social competence for students at Novia University of Applied Sciences during the academic years 2010 and 2011. The content of the learning aid is delivered by a fictive person "The Inspector" who vividly talks about social competence and business manners using his own experiences as examples, why it is needed and how it can be trained. Read more about the same topic in "Uppdatera din sociala kompetens" by the same authors.



## INTRODUKTION

# Mitt namn är Inspektorn och



jag fungerar som din guide genom den här arbetsboken. Det här ska du ta dig igenom innan du avlägger kursen i social kompetens. Då gör du det lätt för dig och får mera ut av kursen. Reservera 29 minuter, en penna, något att dricka och sätt igång.

Här handlar det om DIG, och ditt sätt att möta dig själv och andra. Min uppgift är att stöda dig att bli aktivt medveten om hur det ligger till med din sociala kompetens. Vill du fungera smidigt och bra socialt måste du inspektera dig själv med förstoringsglas. Då blir det småningom lättare att möta både dig själv och andra i olika sammanhang: i studierna, bland kompisar och på jobbet. Av allt du lär dig under studierna är din sociala kompetens det du behöver mest av allt – genom hela livet. Hittills är det den förmåga du tränat minst. Gissar jag. Stämmer det?

I den här boken finns också en del som kallas business manners. Det handlar om vett och etikett på arbetsplatsen – något som du kommer att behöva oberoende av vad du jobbar med.

De här två, social kompetens och business manners är tätt sammankopplade. Business manners är ytskiktet, det som är synligt. För att utveckla business manners behöver du i sin tur ha social kompetens.

## Människan är en social varelse



Det mesta i livet sker i interaktion med andra. Antingen ansikte-mot-ansikte eller i sociala medier. Alla som i arbetslivet eller på fritiden möter andra människor behöver social kompetens och business manners.

Alla är vi födda med en viss social förmåga. För att förmågan ska bli användbar kompetens behöver den tränas. Kom ihåg att social kompetens är en färskvara, du kan inte låt bli att träna om du ska hålla dig i form.

Hur mycket just din sociala förmåga utvecklas under ditt liv och hur mycket du använder

den beror på dig själv. Det är fullständigt upp till dig själv och din egen vilja. Det är en investering i framtiden – med omedelbar avkastning.

.....  
Vi börjar med **Grundträning**. Det enda du behöver göra är kryssa för det alternativ du anser vara rätt

- Att ha många kompisar = att vara socialt kompetent  
stämmer ..... stämmer ej .....
- Att trivas i eget sällskap (också utan kompisar) = att vara socialt kompetent  
stämmer ..... stämmer ej .....

.....  
**Att Träna**



Att träna sin sociala kompetens är lite som att gå på "mentalt gym". Till en del handlar det om att läsa. Men mest gäller det att träna, träna och träna. Du tränar din "soceps", din sociala muskel, medvetet och målmedvetet och blir allt smidigare i sociala sammanhang. Du kan lyssna bättre, uttrycka dig på nya sätt. Du blir allt trevligare både för dig själv och din omgivning. Utan att ge avkall på din integritet. Tvärtom!

Eftersom social kompetens långt handlar om kommunikation behöver vi förstå dialogens grunder. Då är det möjligt att nå fram till andra på ett meningsfullt sätt. Genom att **lyssna aktivt** och **kommunicera** med och utan ord. Ordet kommunikation härstammar från latinets "communicare" vilket betyder att göra gemensam, att tillsammans skapa förståelse av något. Kommunikation är den sociala kompetensens ena grundmuskel.

.....  
**Grundträning:**

Känner du någon som du tycker är speciellt bra på att kommunicera – som kan komma överens med vem som helst? .....

.....  
.....  
.....

Vad är det som hon/han gör bra? .....

Känner du någon som ofta klagar på andra och lätt blir irriterad? .....

.....

.....

Vad är det som gör att personen lyckas med det? .....

.....

.....

## Jag själv

Att träna social kompetens kräver att du tittar dig i spegeln och försöker nå själens djup. Vad finns under ytan? Vem är du egentligen? Det måste du svara på. **Självkänedom** är nämligen den sociala kompetensens andra grundmuskel.

I det här sammanhanget kan man skilja mellan självförtroende och självkänsla. För att ha tillräckligt av båda behöver du självkänedom, det vill säga veta vem du är. Dumt, tänker du kanske nu: Klart att jag vet vem jag är. Eller så tänker du kanske hmm, tja, intressant. Vet jag vem jag är? Svaret är det typiska jo-nej! Du vet säkert vem du är. Och samtidigt är du mera än du vet.

Tro mig! Du har mera potential än du tror och vet. Samtidigt kanske du på något område tror att du kan göra något bättre än du verkligen gör. Därför måste du skilja mellan det du gör och vem du är. Låter kanske konstigt. Men var beredd på en positiv överraskning. Du känner dig kanske som en katt, men i spegeln kikar ditt inre lejon fram. Testa följande grundträning.

### Grundträning:

Vem är världens viktigaste person? .....

.....

Vem är jag? .....

.....

Vem är jag tillsammans med mina kompisar? .....

.....

Hurdan är jag då jag är som bäst? .....

.....

Vad gör jag bäst? .....

.....

.....

Självförtroende har med prestation att göra. Du har tränat på något och du vet att du är bra på det. Kanske för att du vunnit en tävling, fått bra betyg eller känner inom dig att du kan det.

Självkänsla däremot har inte direkt något med prestationer att göra utan handlar om hur värdefull du tycker att du är. Alltså DU! Att du tycker att du är världens viktigaste person oberoende av vad andra tycker. Och att det finns andra viktiga personer i ditt liv.

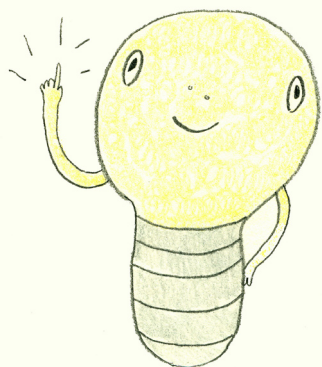
Självkänsla har att göra med medvetenhet om att du spelar huvudrollen i ditt eget liv oberoende av vad du gör. (obs! värdefull är inte samma sak som felfri).

Sedan kan livet bli på olika sätt beroende på vad du väljer att göra. För att välja rätt behöver du alltså kika in i dig själv och känna efter vad du vill. På det sättet kommer du att hitta din egen grej. Då har du också lättare att välja att göra de saker som känns rätt för dig med tanke på ditt blivande yrke.

Under kursen kommer vi alltså att träna självkännedom så att din självkänsla och ditt självförtroende motsvarar den du verkligen är och det du gör.

I **Insiktsrutan** kan du skissa upp vad social kompetens är, varför man behöver träna det och hurdan du kommer att bli när du tränat medvetet en tid. Vilken är din speciella styrkemuskel? Beskriv hur du kommer att använda den.

#### INSIKTSRUTAN



Grattis du är på god väg!

Kom ihåg!

Medveten Kommunikation + Självkännedom = Social Kompetens

## Vill du fortsätta?

Här får du stanna upp och fundera en stund. Du måste svara jakande på minst fem av följande frågor om du ska fortsätta läsa. Kryssa för dina JA-svar!

- Jag vill bli bättre på att kommunicera .....
- Jag vill bli ännu smidigare socialt .....
- Det är ok för mig att vara trevlig mot andra .....
- Jag tycker att jag är viktig och värd att satsa på .....
- Jag vill jobba med sådant jag tycker om .....
- Jag kan tänka mig att fundera en stund på vad jag egentligen vill göra .....
- Jag kan en tid framöver göra enkla övningar som handlar om mig själv .....
- Jag väljer att träna min sociala kompetens .....
- Jag tror att jag kan ta ansvar för mitt liv .....
- Jag väljer att ta ansvar för mitt liv .....

## Hänger du med?

Bra. Här följer sju koncept du måste förstå och komma ihåg för att orientera dig vidare i materialet.

### 1. Social Kompetens

= kommunikationskompetens och självkänedom.

Kompetens = kunskaper, färdigheter och attityder. I det här fallet i kommunikation & självkänedom. Vi behöver social kompetens i meningsfulla möten med oss själva och andra. I de här mötena vill vi skapa gemensamma verklighetskartor.

### 2. Verklighetskartor & perspektivlära

Människor uppfattar verkligheten på olika sätt. Verklighetsuppfattningen påverkas bland annat av individuella och gemensamma tankar, attityder, känslor, trosföreställningar och normer. De bildar verklighetskartor. Din verklighetskarta styr ditt beteende. Din och min verklighetskarta är olika. Våra individuella verklighetskartor motsvarar inte den objektiva verkligheten – det är uppfattningar som dessutom alltid är mer eller mindre snedvidna. Perspektivlära är att omfatta det här och tänka sig in andras verklighetsuppfattningar. För att förstå andras verklighetskartor måste vi kunna ta andras perspektiv, se saker med andras ögon och känna andras känslor.

### 3. Respekt

Att du högaktar dig själv och andra. Att du godkänner dina egna tankar och känslor och kan låta andra tänka och känna som de gör. Låter andra vara som de är. Tvingar inte dina åsikter på andra.

### 4. Äkthet

Du är den du är samtidigt som du visar respekt för andra. Du vågar bjuda på dig själv. För det

behöver du vara i kontakt med dig själv. Din integritet stärks då du är äkta.

### 5. Ansvar

Betyder att du vågar vara äkta och stå för dina ord och engagerar dig i dina åtaganden. Du tar ansvar för dina tankar och känslor. Samtidigt som du har medkänsla och respekterar andra.

### 6. Glädje

Mår du bra av och det är avgörande för den sociala kompetensen. Glädje är dessutom en förmåga som går att träna. Det handlar om att kunna glädjas för och med andra, och för och med sig själv. Hänger ihop med acceptans och entusiasm.

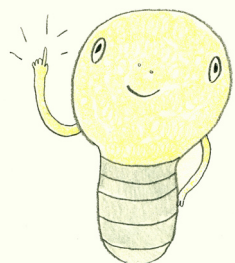
### 7. Soceps

Kursbenämning för social kompetens. Den sociala kompetensmuskeln, en färskvara som består av kunskaper, färdigheter och attityder att kunna möta sig själv och andra, på ett respektfullt och äkta sätt. Socepsen förstärks genom "mentalt gym" och syns i praktiken genom att du är nöjdare och trevligare.

Så. Nu är den egentliga teoridelen över för ett par minuter. De här koncepten är de teoretiska byggstenarna för social kompetens. De ska du omsätta i praktiken!

Vad betyder de sju koncepten för dig? Skriv ner dina spontana tankar i insiktsrutan.

#### INSIKTSRUTAN



Jag tycker att (konceptet) betyder:

Social Kompetens: .....

.....

.....

.....

Verklighetskartor & Perspektivlära: .....

.....

.....

.....

Respekt: .....

.....

.....

.....



Äkthet: .....  
.....  
.....  
.....

Ansvar: .....  
.....  
.....  
.....

Glädje: .....  
.....  
.....  
.....

Soceps: .....  
.....  
.....  
.....

Ta ställning till följande frågor (skala mellan 1 och 10):  
Hur bra är jag på att uttrycka koncepten? .....  
Hur bra vill jag bli? .....  
Nu ..... Då jag tränat en tid .....

## Teser

Förutom de koncept som du just smakat på utgår jag från några teser eller antaganden som förklarar varför social kompetens behövs.

### TES 1: JAG tänker!

Ja, eller tänker du? Eller tänker någon annan för dig? Svaret är ja & ja. Du tänker, MEN ofta låter du andra tänka för dig. Ju mindre medveten du är om hur, vad och hur mycket du tänker desto mer överlåter du ditt liv åt andra i din omgivning. Du har en otrolig tankeförmåga som du antingen kan använda eller låta bli att använda. Du måste vara medveten om vad du tänker och träna ditt tänkande. Din hjärna är en muskel som förslappas utan träning. Då du är socialt kompetent är du aktivt medveten om dina tankar och kan se hur de påverkar dig.

**Prova:**

1) Ta en penna i din hand och skriv ner vad du tänker på just nu – skriv ner tre tankar: .....

.....  
.....  
.....

Skriv nu vad du tänker om denna arbetsbok: .....

.....  
.....  
.....

2) Blunda – andas djupt medan du räknar till tre och SE efter om det dyker upp en bild som beskriver tanken på arbetsbok på ditt inre synfält. Om du såg en bild, vad var det i så fall? Rita den!

3) Du kanske inte såg någon bild men om du skulle ha sett en bild, vad kunde det ha varit? Rita den – eller något annat som gör dig glad.

RITRUTA

## Tes II: Vi är sociala varelser och kopplade till varandra

Människan är ett socialt djur som fungerar i koppling till andra människor – vi är tätt länkade till andra och beroende av andra i allt det vi är, gör och vill åstadkomma.

Du föddes till ett socialt sammanhang och var länge helt beroende av din omgivning för att alls kunna överleva. Samtidigt är vi enskilda individer med olika begåvningar – gåvor som vi fötts med, som vi mår bra av att använda och som behöver tränas under livets gång.

Social kompetens är absolut inte samma sak som att vara social. Du kan vara supersocial och babbla på i olika sammanhang så till den grad att du kanske babblar omkull andra. Du kanske tar väldigt mycket plats med ditt prat. Då behöver du träna på just den här delen av social kompetens. Å andra sidan kan du vara en riktig "enstöring" och samtidigt vara socialt kompetent.

Oberoende av din sociala läggning fungerar du i socialt samspel med andra. För att kunna fungera så smidigt och bra som möjligt krävs det sociala förmågor och en uppbyggande attityd. Social kompetens, med andra ord.

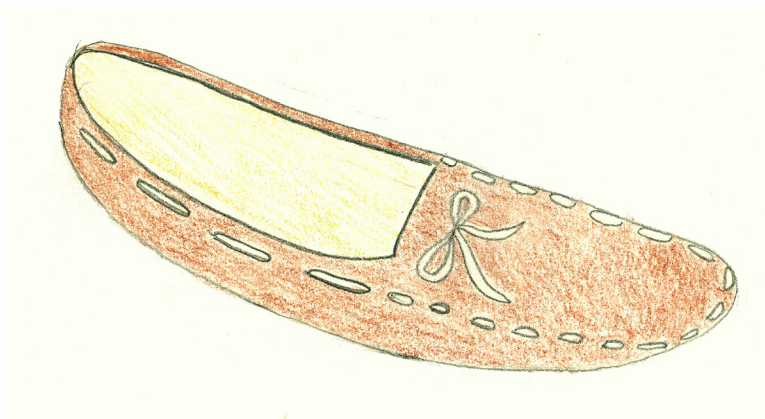
---

## Grundträning

Tänk igenom hur många människor som hör till din innersta krets. Den utgörs av din familj, dina nära och kära och kanske några släktingar. Hur många kom du till? Din näst innersta krets är dina bekanta och kanske dina studiekompisar. Din tredje krets är exempelvis dina kolleger och hobbykompisar. De flesta av oss kommer upp till 50-200 + givetvis alla 5-1000 Facebookvänner ... Tänk på vilka sätt du behöver de här människorna och hur de behöver dig.

---

## TES III: Vi måste kunna hoppa in i andras mockasiner



En grundläggande beståndsdel i social kompetens är förmågan att kunna hoppa in i andras mockasiner. Då du bokstavligen kliver in i en annan människas mockasiner kan du bättre se med hennes ögon, höra med hennes öron och känna hennes känslor. Du kan känna med henne. Kanske inte helt – men du kommer i alla fall närmare hennes verklighetskarta.

Tyvärr har vi alla för lite av denna mockasinförmåga! Så även jag, trots att jag tränat och tränat ... Om vi bara var bättre på att hoppa in i andras mockasiner skulle vi ha förmågan att se från andras perspektiv, kommunicera på ett uppbyggande sätt och utnyttja våra kunskaper till att förverkliga oss själva. På det här sättet kunde vi bidra och skapa tillsammans.

### ...med och på avstånd

När du hoppar in i någon annans mockasiner kan du göra det genom att verkligen försöka gå in i den andras tanke- och känslvärld. För att kunna göra det behöver du först stiga ur dina egna mockasiner. Och se på dig själv på avstånd. Låter kanske konstigt? Prova följande:

**Steg 1)** Slut dina ögon och föreställ dig att du svävar i taket och tittar på dig själv. Så berättar du (för dig själv) vad du ser? En person som ... gör, tänker..., känner... vad? Bra!

**Steg 2)** Förflytta dig nu ännu längre bort, exempelvis 50 meter ovanför huset (nu har du givetvis röntgenögon för du ser både genom väggar och tak). Vad ser du nu? Samma sak som nyss, men kanske i mindre format? Berätta nu vad du ser. Fint!

Så här över du dig på att hoppa in i andras mockasiner. Du börjar alltså med att ta ett steg åt sidan från dig själv.

När du har gjort denna lilla distanseringsövning kan du, om du bor tillsammans med någon, gå till tamburen och kliva in i den här personens skor. Nu är du bokstavligen i en annans människas mockasiner. Sedan går du till exempel runt huset eller kvarteret och försöker föreställa dig hur skornas ägare är: hur känner, tänker och gör hon eller han? Lärde du dig något nytt om personen? Gå nu och diskutera med skornas ägare om din upplevelse.

Det handlar alltså om att försöka se sig själv utifrån och andra människor inifrån. Så här kan man reflektera över sina egna och andras tankar, känslor och handlingar. Man blir påmind om att varje människa har sitt eget perspektiv och tolkar verkligheten på sitt sätt. Det här låter lätt men svårare än vi tror. Det kallas för mentaliseringsförmåga och har en avgörande betydelse. Det påverkar i hög grad hur vi mår både psykiskt och fysiskt. Att mentalisera är centralt för hur våra relationer till andra utvecklas. Det gäller relationerna till kompisar, föräldrar, lärare, pojk- och flickvänner, släktingar, arbetskamrater... alla.

#### Tes IV: Social kompetens är en färskvara som behöver upprätthållas hela tiden

Annars går det som för grädde som stått framme, den surnar. Eller som med bicepsen som inte tränats ...

Du måste hela tiden träna din sociala kompetens – det är en dynamisk process som pågår så länge du lever.

#### Tes V: Kommunikation är bron mellan olika verklighetskartor

Verklighetskartorna är som holmar i en skärgård. Det måste finnas broar, färjor eller tunnlar för att koppla holmarna till varandra. Broarna måste fästas väl i holmarna och färjorna behöver färjfästen och tunnlarna behöver öppningar för att de ska fungera. Så är det också med oss människor. För att våra verklighetskartor ska kunna mötas behövs kanaler för kommunikation.

För att bli bra på att kommunicera kan vi träna genom att först bli aktivt medvetna om hur vi gör det. Hur vi lyssnar, hör, pratar, babblar ... Hur vi tar och ger plats i ett samtal. I kommunikationen handlar det alltså om att kunna skapa förståelse, tillsammans. När vi lyckas förstå andra och kan hjälpa andra att förstå oss, då lyckas vi med kommunikationen.

#### Prova:

1) Tänk på en god kompis! Tänk på hur ni kommunicerar. Vad händer under ett typiskt samtal mellan er? Vilken är kanalen, metoden eller sättet ni använder för att förstå varandra? Beskriv den!.....

.....

2) Finns de vissa personer du har lättare att förstå än andra? Varför tror du det är så? Hitta svaret i dig, inte i den andra! .....

.....  
.....

TES VI: Jag är, tänker & känner

För att kunna kommunicera på ett bra sätt behöver du, förutom att skapa förståelse tillsammans med någon, kunna ge av ditt äkta jag. Till det här behöver du veta vad du

- a) tänker
- b) känner
- c) gör

Du behöver också vara medveten om allt det du är och kan. SÅ enkelt är det.

**Prova:**

Fortsätt meningen!

Jag är .....

.....  
.....

Jag tänker... ..

.....  
.....

Jag känner... ..

.....  
.....

Jag gör... ..

.....  
.....

Jag kan... ..

.....  
.....

Jag vill... ..

.....  
.....

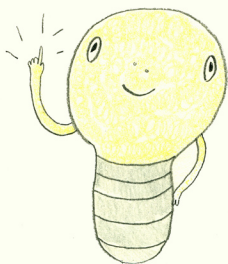


### TES VII: Din sociala kompetens stärker ditt kraftfält

Styrkan i ditt kraftfält beror på hur aktivt medveten du är om dig själv och hur du fungerar. Ungefär så här: Min bror har ett jättestarkt kraftfält. Han är trevlig och snäll, står vid sitt ord och vet vad han vill. Han är tydlig och rak på sak på ett rart vis. Han känns äkta i sitt sätt, ger plats åt andra och pratar aldrig illa om någon. Det är lugnt och behagligt att vara i hans sällskap.

Så – nu har du alla redskap som behövs för att träna din soceps. I insiktsrutan ska du göra en skiss över hur du nu uppfattar social kompetens.

#### INSIKTSRUTAN



Jag tycker att social kompetens betyder:

Nu börjar det bästa! Nu handlar det nämligen igen om DIG! Tänk så här: "Om mig själv", så trevligt!

Här börjar alltså träningen. Vi börjar från djupet, från vem du egentligen är. Just nu. Den du är just nu är inte samma person som du var för exempelvis fem år sedan. Du har utvecklats och förändrats. Och gör det hela tiden. Samtidigt är en del av dig densamma som tidigare.

#### Vad TROR jag är sant?

Dina trosföreställningar är som PostIT lappar som klistrats på dig under åren. Det kan vara så att din mamma eller pappa sagt åt dig "I vår släkt är vi omusikaliska". Du trodde på det. Och varför skulle du inte ha gjort det, då mammor och pappor brukar veta det mesta. Hur som helst blev det i den stunden sant för dig och du har kanske aldrig ifrågasatt saken. Det här är en trosföre-

ställning. Det kallas också för dolda åsikter och de styr och ställer villt. Men ...tänk om det inte är sant. Tänk om du trots allt är musikalisk?

### Prova:

Tänk på något du tror att du inte är bra på. Fyll på!

Jag är dålig på .....

.....

.....

### Är det faktiskt sant?

Enligt vem? Hur vet du? Vad händer om du inte tänker så här? Vad händer om du tänker att du är bra på det här? Tänk om det är sant i stället. Byt PostIT lapp och känn efter.

### Ojdå! - Hurdan är min attityd?

Din attityd handlar om ditt förhållningssätt till både dig själv och din omvärld. Är glaset tomt eller fullt? Närmar du dig olika saker med ett positivt eller negativt förtecken? Tycker du en person är trevlig eller inte? Har du fördomar mot en viss grupp människor? Mot vissa jobb?

Allt det här styrs av dina egna tankar, i vilka dina attityder finns. Jag syftar på tankar om något som har kryddats med känslor.

För att komma underfund med din attityd till något måste du självkritiskt granska både dina tankar och känslor i olika sammanhang. Tankar kan vi välja - men ofta kör vi på autopilot. Börja med att koppla bort autopiloten och granska vad som snurrar i ditt huvud.

### Prova:

"Kylan (eller något annat som du vet att du inte gillar) får mig på dåligt humör."

Sant .....      Falskt .....

Sant svarar många med autopiloten påkopplad. Koppla nu bort autopiloten. Påståendet är falskt. Det är inte kylan som får dig på dåligt humör utan din negativa tanke om kylan. Kylan i sig är neutral. Du väljer själv om du är på gott eller dåligt humör. Säger jag som hatar kylan, men väljer att tycka om den i alla fall!

Man kan till och med **låtsas** att man tycker om något. Varför det? Jo, om du nu ändå vistas ute i kylan kan du lika väl sluta använda energi på att tycka illa om kylan och bli vän med den i stället. Låter det knasigt? Kanske, men det kan löna sig. Du mår helt enkelt bättre av att trivas!

### Attitydproblem?

Attitydproblem är ett tillstånd där man förhåller sig negativt till mycket. Tillståndet kan vara övergående eller kroniskt. Alla har vi stött på personer som drabbats av attitydproblem. Se dig själv i spegeln. Ojdå! Bättre att medge - också där syns en sådan person ibland. Men ingen fara! Det går att fixa.

.....

## Grundträning

Välj en person du brukar umgås med. Beskriv honom eller henne. Reflektera sedan över vad du tänker och känner för personen.

Skriv upp det du tänker i listform och var ärlig.

Den här lilla tankeövningen visar din attityd till personen. Hur många positiva eller negativa saker finns på din lista? Finns det något i din attityd du vill justera, något i din attityd du tycker att är bra? OBS! Då du blir irriterad på något eller någon kan det egentligen handla om din egen attityd. Störande? Men sant. För det du stört dig på hos personen kanske handlar om dig själv. Tänk på det nästa gång du är i färd med att berätta om hur störande X är på grund av ... Byt nu ut "X" mot "jag". Klarar du av det? Prova!

.....

## Känslor

Är likaså viktiga för din sociala kompetens. Känslor både känns inom dig och syns utåt. De flesta tycker att glada människor ser bättre ut än buttra människor. Ska man då gå omkring och låtsas att man är glad för att se bra ut?

Nej, naturligtvis inte – är man ledsen så är man. MEN, visste du att man också kan träna sina känslor? Jo, det säger vetenskapen och vet att berätta att glada människor mår bättre, lever längre än nedslagna och buttra personer. Det hela handlar om tillförlit och att känna hopp.

Hur gör man då? Jo också när det gäller att träna känslor kan man börja med att sortera sina tankar. Om jag tänker såhär: usch vad det är kallt, jag avskyr när det är kallt. Egentligen vill jag inte alls bo i det här landet ...

Vad händer? AKTA DIG! Du kan hamna in i en negativ tanke spiral och börja må dåligt. Allt det här på grund av något som du egentligen inte kan påverka. Är det kallt så är det.

### Prova:

1) Skriv tre saker du inte tycker om. Tänk på varje sak en stund och bredvid ordet skriver du vad känner. Hur känns det? Bra eller dåligt? .....

.....

2) Skriv nu fem saker du gillar. Bredvid respektive ord skriver du ned vilka känslor det väcker hos dig. ....

.....

3) Vad föredrar du? Att tänka på trevligheter eller tvärtom? .....

.....

.....

Nu handlar det inte om att man ska låtsas att allting är bra hela tiden. Nej, det handlar om att förstå hur olika känslor påverkar dig och hur du mår. Kom ihåg sambandet mellan tankar och känslor. Och att man faktiskt kan vända negativa känslor till positiva om man tränar.

.....

## Grundträning

Skaffa dig en liten bok. Boken döper du till "Jag är bra". I boken skriver du dagligen tre positiva saker som bevisar att du är värdefull och bra. Sådant du gjort, tänkt, sagt och känt. Smått eller stort. Till exempel: "Idag var jag artig, jag höll upp dörren för en främling i butiken".

Efter ett par veckor märker du vilket lyft boken ger och att du blivit beroende av den. Fint!

.....

**Trosföreställningar, tankar, känslor och attityder** är lika viktiga delar av dig själv som din fysiska kropp. Dessutom sträcker de sig utanför din kropp och når andra.

### Prova:

Tänk på den gladaste människan du vet. Hur känns det att vara i den här människans närhet? Jag gissar att det känns angenämt. Hur kommer det sig?

När du är aktivt medveten om dina tankar, känslor, trosföreställningar och attityder kan du använda dem i din kommunikation. De blir en styrka för dig och därmed en del av ditt kraftfält. Andra kan känna ditt kraftfält och du kan medvetet välja vilka signaler du sänder ut.

Många sänder ut lite vad som helst på grund av att de inte känner sina kraftfält. De är helt enkelt omedvetna om hur man använder det. De kan vara ohövliga och buffliga och verka sakna vett och etikett.

Vett och etikett är det mest synliga av ditt kraftfält. Och jag kan tala om för dig att jag är mycket sträng på den här punkten. Det är nämligen så att mänskligt samspel ofta misslyckas just på grund av avsaknaden av vett och etikett.

I det här sammanhanget kallar jag vett och etikett för business manners. Det handlar om den synliga delen av dig – ditt visitkort ut mot världen.

## Business manners – Hur betar du dig?

*"Det passar sig inte att man rasar om det går oss något emot"* Ur Vett och etikett anno 1886  
Det här stämmer ännu idag: vi måste veta vad etiketten kräver och bete oss därefter. Vi måste bemästra de sociala koderna och visa god ton.

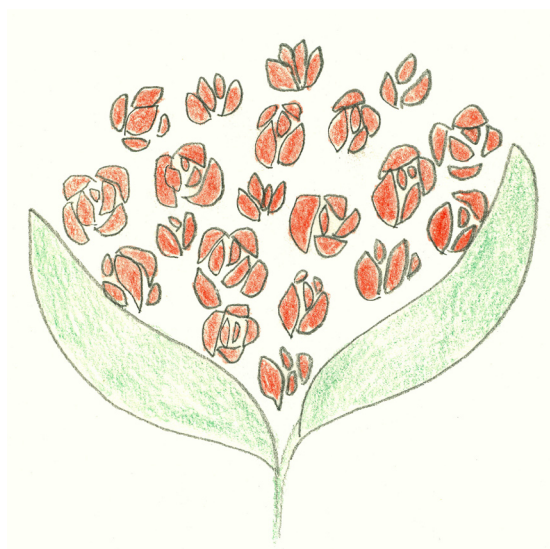
Ditt beteende syns och mäts främst i hur du möter och bemöter andra. Jag nämnde saken redan tidigare. Allt börjar från tanken och fortsätter i handling. Och handlingen har en verkan, både på dig själv och personen du har att göra med.

### Prova på **tankeorosor**

Tänk på en studie- eller jobbkamrat. Vad tycker du om honom eller henne? Skriv ner tre positiva saker. Nästa gång du ser personen ska du berätta det du skrivit. Vad händer?

Här följer en liten föreläsning. Kämpa på – i slutet väntar en belöning. Nu vill jag inte påstå att inte du skulle kunna bete dig. Hur bra du betar dig får du avgöra själv.

Gott beteende är inte en självklarhet för oss alla. Framför allt gäller det här på arbetsplatser. Man har noterat en filltagande nonchalans och allt sämre beteende. Allmänt taget är vi ibland lite för otrevliga, eller kanske bara oeffertänksamma? Det kan man tydligt läsa ur statistik om arbetsplatsklimat och kundklagomål – två tätt sammankopplade områden som berättar mycket om hur vi lever på arbetsplatserna.



### Vi rasar ...

Idag, då vi är fullt sysselsatta med att vara effektiva på våra arbetsplatser, hör inte vett och etikett till det första vi funderar på då vi listar faktorer som påverkar vårt jobb. Och i och med det här händer det att "folk rasar när något går dem emot" – högljutt eller tyst. Det finns otaliga sätt att rasa. Vi rasar kanske inte med avsikt, men alltid med en negativ effekt. Att rasa kan betecknas som ren klantighet och det har negativa följder. Sådana får vi dagligen läsa om i tidningarna.

När folk rasar förpestas atmosfären, vilket leder till att effektiviteten sjunker, kunderna smittas, sviker och sticker. I slutändan lider lönsamheten.

Inte nog med att vi rasar – arbetsplatser är ibland en arena för bittra egokamper. Är det kanske just därför vi rasar? Vi kämpar om makt och status som vi tror oss få via våra arbeten. Så glömmet vi att vi egentligen är på jobbet för att faktiskt arbeta.

### När vi kunde rosa istället

Ja, så är det. Vi kunde faktiskt rosa i stället. Det skulle garanterat leda till bättre resultat. Idag vet vi nämligen att människan motiveras och jobbar bättre i en positiv atmosfär.

En positiv atmosfär uppstår då vi har en positiv grundsyn och visar hänsyn och respekt mot varandra. Här får vi hjälp av grundreglerna i vett och etikett.

## Ännu en lite närmare titt på Vett & Etikett

Vett och etikett handlar om riktgivande regler och normer för umgänge människor emellan. På arbetsplatser behövs det här alltså i den utsträckning arbetet sköts tillsammans med andra.



Visserligen heter det ju ibland att vi inte är på arbete för att umgås. Sant, det är inte det primära syftet. **Men. Vi arbetar tillsammans. På möten. Med kunder. I kafferummet.**

Den mänskliga faktorns betydelse är enorm. Speciellt idag då tjänstesektorn står för cirka 80 procent av västvärldens BNP. Och dessa tjänster produceras ofta, om inte alltid, av människor.

Teknikens framfart har gjort att en del mänskliga möten "onödiga". Men jag kan berätta för dig att det på senare tid hänt något intressant! Vi vill mötas på riktigt. Vi vill få gammal hederlig kundservice. Vi vill bli sedda, hörda och respekterade.

**Därför satsar många företag idag ordentligt på kundbetjäning.** Här handlar det om att kunna säga: Vad får det vara? Vad kan jag göra för Er? (jo faktiskt man Niar till och med idag). Hur kan jag stå till tjänst? Trevlighetsfraser av olika slag. Varför det då? Jo, för att kunden tycker om det. **DU** tycker också om det har jag för mig.

### Prova:

Visste du att när jag var ung lyfte herrar på hatten då de hälsade på damer! Det du. Kan du föreställa dig själv med hatt? Inte? Prova! En blå hatt med skära rosor på. Ja, du går klädd i en sådan hatt och när du hälsar på någon lyfter du på hatten. Vad händer då tror du? Just det, man tycker du ser rolig ut. Bra nu har du lyckats göra någon på gott humor. Om än bara i tankarna.

Vi har alltså undersökt oss nästan sjuka och kommit fram till att vi människor ofta föredrar andra människor framför teknik. Låter det konstigt? Tja ... ganska simpelt inte sant? Med det här i åtanke kan vi ha nytta av vissa grundregler i vett & etikett.

### Kompliceringsfaktor 1

Men en sak gör det hela lite komplicerat. Vi är nämligen rätt olika beträffande hur vi vill bli bemötta och hur vi kommunicerar. Därför räcker inte en uppsättning regler som man blint kan följa. Därför fungerar exempelvis inte tjänstemanualer alltid så bra. Vi måste kunna anpassa det vi kan om vett & etikett beroende på vem vi möter.

Här börjar grundträningen

Skriv vad vett & etikett betyder för dig

.....

.....

.....

.....

Skriv sedan det du anser vara det tio viktigaste grundreglerna angående vett & etikett

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

## Kompliceringsfaktor 2

Det är inte bara det att kunder vill bli väl bemötta idag. Och att kunderna alla är olika. Nej, nuförtiden är det dessutom så att alla medarbetare anses vara varandras kunder. Varför det?

Jo, för att det som händer på arbetsplatser smittar. Surar du över något din kollega gjort, smittar det till honom och han kan föra det vidare. I värsta fall har vi satt igång en surarkedja. Och i sista hand är det kunden som blir sur. Dåligt.

Vi måste alltså skärpa oss och bli "vettigare & etikettigare". Det här gäller även chefen! Hon ska ju föregå med gott exempel, om inte annat så för lönsamhetens skull. Då kommer trivseln på köpet. Yes, säger jag.  
Självklart?

### Prova:

- 1) Tänk på den gång du fick riktigt bra betjäning i en affär. Vad hände?
- 2) Följande gång du går in i en affär lägg märke till hur du blir betjänad. Vad händer? Vad tänker du? Vad känner du?

Och sedan. Ta förstoringsglaset i din hand och se närmare på hur du var som kund? Även om kunden alltid sägs ha rätt ska han uppräda med vett & etikett. Det gäller alla gånger! Också då man är arg.

Avslutningsvis får du tio grundregler att fundera på.

---

## Grundträning:

1) Vanlig artighet: Jag tycker jag är

Superartig ..... Oartig .....

Hur då? .....

2) Jag brukar minnas att presentera mina kompisar om de är nya för varandra

Bra ..... Dåligt .....

3) Mitt handslag är kraftigt och hederligt

Kraftigt ..... Död fisk .....

4) Jag håller alltid bra ögonkontakt

Mycket ..... Hmm behöver öva .....

5) När jag sitter och någon kommer för att hälsa reser jag mig

Alltid ..... Uups hade glömt .....

6) Jag brukar krama mina vänner då jag möter dem

Så klart! ..... Vad? .....

7) Jag tackar alltid för maten, för vänligheten, för föreläsningen

Givetvis ..... Oj då! .....

8) Jag ber om ursäkt då jag kommer för sent

Alltid ..... Öh?! .....

9) Jag har med mig en liten gåva när jag går på besök

Alltid ..... Glömmer ibland .....

10) Jag kommer ihåg att niga och bocka

Nej nu går det för långt ... det gör man ju inte numera!

Sådär – nu vet du på vilka punkter du behöver utvecklas. Om du kryssade för på vänster sida på alla punkter kan jag bara gratulera! Fortsätt i samma stil!

.....

Dags för belöning - **Rosor** till Dig!

Be en kamrat skriva ner tre positiva saker om DIG:

1 .....

2 .....

3 .....

Tacka kamraten och känn dig nöjd. Kanske kan du hänga upp de här rosorna på kylskåpet? För att minnas hur trevlig du är!

Kom ihåg att det bor en liten inspektor i oss alla. Genom att ha läst den här arbetsboken har du nu aktiverat din egen inspektor. Han finns hos dig hela tiden och påminner dig om hur viktigt det är att bete sig bra, mot sig själv och andra. Du är på god väg.

KLIPP HÄR

