

LÄROBOK



# Service och bemötande i arbetslivet

Eina Linder & Åse Lundén-Welden

## Att lära känna sig själv



När du tittar dig i spegeln, vem ser du?

Är du lång eller kort?

Har du glasögon?

Har du långt eller kort hår?

Är du glad eller ledsen?

Spegeln kan berätta många saker om dig men inte allt.

Har du funderat över dig själv och vem du är?

Vi använder ord för att beskriva oss själva och andra.

Vi kallar orden egenskapsord.

Egenskaper kan vara: snäll, omtänksam, hjälpsam,  
otålig, positiv, slarvig och ordningsam.

Vissa egenskaper är viktiga att ha på en arbetsplats.

Det är måndag morgon  
och **Nils** står och väntar på bussen.  
Han är nervös för idag är första dagen på hans praktik.

Nils ska praktisera på lagret i en matvaruaffär.  
Nils hoppas att hans handledare  
kan förklara arbetsuppgifterna på ett bra sätt  
så att han vet vad han ska göra.

På förra praktikplatsen kände sig Nils ofta stressad.  
Nils tyckte att han inte hann med alla sina uppgifter.  
På den här praktikplatsen hoppas han  
att det ska bli bättre.

Nils tycker om att umgås med andra människor  
och hoppas att han får bra arbetskamrater  
som han kan prata med under lunchen.



## DISKUTERA

- Vad kan Nils göra för att vara säker på att han förstår sina arbetsuppgifter?
  - Vad kan Nils göra om arbetet känns för stressigt eller för svårt?
  - Vad är viktigt för att du ska känna att du trivs på en arbetsplats?
-

## Kommunikation på olika sätt

De flesta människor kommunicerar någon gång under dagen med andra på ett eller annat sätt.

Det finns många olika sätt som vi kan använda för att kommunicera på.

Den tekniska utvecklingen har gått fort och idag håller många kontakten med varandra genom mobiltelefon eller dator.

Förr i tiden skrev man brev till varandra och det kunde dröja veckor innan man fick svar. Idag kan vi på någon sekund komma i kontakt med varandra och utbyta tankar och känslor.

När vi har kontakt med varandra via mail eller chat använder många av oss symboler eller smileys. Vi vill vara tydliga med vad vi menar och hur vi känner.

På nätet kan det vara lätt att såra någon. Vi har inte den andra personen framför oss och vi blir kanske inte lika försiktiga med hur vi uttrycker oss.

När vi pratar i telefon lyssnar vi efter hur den andra personen låter. Vi kan inte ta den andre personens kroppsspråk och miner till hjälp för att förstå vad de menar. Därför lyssnar vi efter tonläget. Låter den vi talar med arg, ledsen eller glad?

Vårt kroppsspråk avslöjar en hel del av vad vi tänker, känner och upplever. Många menar att kroppsspråket, säger mer än ord.

## Att vara kund och få god service

Ordet service kommer från latinet.

Det betyder att ge kunder olika tjänster.

När du handlar i en affär är du kund.

När du går till tandläkaren är du kund.

På en restaurang finns många kunder.

Du kanske handlar på nätet ibland.

Där är du också kund.

Vi är alla kunder i många olika situationer.

Vi är kunder när vi till exempel:

- ▶ går och klipper oss
- ▶ får cykel eller bil reparerad
- ▶ åker buss eller taxi
- ▶ bor på hotell
- ▶ går på café
- ▶ har ett bankkonto
- ▶ bor på ett äldreboende.



Ibland säger vi också att kunden är en gäst, som till exempel på en restaurang.

Det spelar ingen roll var vi är kunder – vi vill ha god service. God service är när personalen:

- ▶ har ett trevligt sätt
- ▶ ger bra information
- ▶ kan svara på frågor om varorna och tjänsterna
- ▶ gör det lilla extra.

## Tystnadsplikt

Inom vissa yrken måste man tänka på att man har tystnadsplikt.

Alla som arbetar inom exempelvis sjukvård och äldreomsorg har tystnadsplikt.

I Offentlighets- och Sekretesslagen kan man läsa om vad tystnadsplikt innebär.

Det kan vara att ingen får lämna ut uppgifter om dig, din sjukdom, din behandling eller om ditt privatliv utan att du själv har godkänt det.

Den som arbetar inom vården måste tänka på att inte prata om vårdtagare eller patienter i privatlivet.

Om man har tystnadsplikt i arbetet så är det viktigt att känna till att denna gäller hela livet och att det är olagligt att bryta mot den.

Martin arbetar som undersköterska och ska flytta från Malmö till Kiruna.

Han slutar sitt arbete där han har varit anställd i fem år och börjar ett nytt arbete på den nya orten.



### DISKUTERA

- Martin vill gärna berätta om sin gamla arbetsplats för sina nya arbetskamrater.  
Vad ska Martin tänka på när han berättar?
-