



Service

i

rengøringsarbejdet

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg

Udviklet af:

Jette Nissen, EUC Vestsjælland

Januar 2020



Service i Rengøringsarbejdet

© Børne- og Undervisningsministeriet (januar 2020). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Jette Nissen, EUC Nordvestsjælland. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

Illustrationer/fotos uden anden angivelse af ophavsret, er udviklerens egne.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

www.susudd.dk

sus@sus-udd.dk



Indhold

1. Hvad er service	4
2. Rengøring som service	5
3. Hvem yder man service for.....	6
4. Kvaliteten i rengøringservice.	6
5. Krav til at yde rengøringservice	7
6. Personlig fremtræden i arbejdet.....	8
7. Fleksibilitet på arbejdspladsen.....	9
8. Vanegrøften	10
9. Loyalitet.....	10
10. Samarbejde på arbejdspladsen	11
10.1. Positive tilkendegivelser.....	12
11. Ansvarlighed på arbejdspladsen.....	13
12. Servicemedarbejder som en blomst.	13
13. Kommunikation	14
14. Kropssprog	16
14.1. Læsning af kropssprog.	16
14.2. Bevidst kropssprog.....	17
14.3. Ubevidst kropssprog.....	17
15. Envejs-kommunikation	18
15.1. Tovejs-kommunikation	19
16. ”Støj på linjen”.....	20
17. Samtalen.....	21
18. ”Kort over verden”.....	22
19. Perception.....	24
20. Aktiv lytning	26
21. Krav til dig i Rengøringsbranchen.	27



1. Hvad er service

I dagligdagen møder vi ordet service i mange sammenhænge. Vi oplever service på forskellige områder fx:

Vi kan få:

- vejledning om varen i forretningen
- en rengøringsydelse
- vejledning om penge i pengeinstitut
- transport med bussen
- servicetjek af vores bil
- service af rengøringsmaskiner

Men hvad betyder ordet egentlig?

Ordet ”Service” defineres i 3 grupper:

- En tjeneste, ydelse eller hjælp som en forretning eller institution yder sine kunder eller klienter gratis eller mod betaling.
- Grupper af erhverv som ikke producerer varer, men tjenesteydelser – fx transport, rengøring, reklame, turisme og pengevæsen
- Regelmæssigt udført undersøgelse af apparater, maskiner, motorkøretøjer eller lignende med henblik på kontrol og vedligeholdelse.

Kilde Den danske ordbog, ”Service”

I disse tre betydninger af service, kan tolkes at Service er ”noget der gøres for andre”, og det er ”ydelser vi som kunder modtager af andre”. Det betyder, at der ofte vil være personer involveret i service.

De personer, der arbejder med service, skal være opmærksom på, at de har stor indflydelse på kundens oplevelse af servicen.

Som medarbejder i Servicebranchen skal man derfor være opmærksom på egenskaber ved service.

Egenskaber ved service og betydning af dette:

- Service er ikke noget materielt, der kan fremvises.
- Service er en fysisk indsats, hvor man typisk udfører en aktivitet.
- Det er ikke håndgribeligt, og det er svært at måle og veje som et fysisk produkt.
- Det er specielt at sælge og få afsat en serviceydelse.
- Det er vanskeligt at give kunden en vareprøve
- Service kan ikke lagres

En servicevirksomhed kan ikke producere tjenesteydelser på forhånd i forhold til andre virksomheder, der kan producere til et lager. Det betyder, at servicevirksomheder ikke kan holde ”fri” i længere tid.



Mange serviceopgaver udføres hos kunden eller på dennes virksomhed. Servicemedarbejderen skal optræde på kundens betingelser – være ”gæst” hos kunden, mens arbejdet udføres.

Kunden kan medvirke i servicearbejdet ved at gøre klar til arbejdet og fastsætte behovet for serviceydelsen samt kvaliteten af denne.

2. Rengøring som service

I Danmark arbejder mange inden for rengøringservice og der er både fuldtids- og deltidsansatte i branchen.

Når der ses på rengøring som service, deles faget op i:

- Almindelig rengøring
- Specialiseret rengøring
- Vinduespolering
- Kombinerede serviceydelser

Almindelig rengøring er rengøring i bygninger

Specialiseret rengøring er rengøring og vedligeholdelse af:

- svømmehaller,
- tog, busser, fly
- fødevarer virksomheder
- gader

Vinduespolering omfatter vinduespudsning og polering

Kombinerede serviceydelser omfatter:

- Almindelig rengøring og vedligeholdelse kombineret med fx:
- Bortskaffelse af affald
- Vagt- og sikkerhedstjeneste
- Postforsendelse
- Modtagelse af vasketøj

Rengøring som service kan således være alle rengøringsopgaver.



3. Hvem yder man service for

Du kan være ansat af virksomheden og det betyder, at de har rengøring i eget regi, og alle andre medarbejdere i virksomheden vil være dine kolleger.

Du kan også være ansat i et privat rengøringsfirma, der sælger rengøringsydelser til andre. I det tilfælde vil du være privat ansat, og skal repræsentere dit firma og leve op til de værdier, dit firma har.

4. Kvaliteten i rengøringservice

Kunden bestiller en rengøringsydelse af en bestemt kvalitet og der udarbejdes en aftale mellem leverandøren af rengøringen og kunden. I aftalen vil stå, hvilke rengøringsopgaver og serviceydelser, der skal udføres og med hvilken frekvens.

Da rengøringen er en ydelse, der bliver udført af en servicemedarbejder, vil det faktiske resultat og kvaliteten af servicen først kunne ses mens der gøres rent og efter rengøringen er færdiggjort.

Som firma kan man derfor ikke give en vareprøve af arbejdet inden det starter, men man kan love kunden at Servicen lever op til aftalen og deres forventninger.

Rengøringsydelsen og kvaliteten afhænger af den person, der udfører arbejdet. Det er derfor vigtigt at sætte sig ind i hvordan servicemedarbejderen skal arbejde for at yde den bedste service hos kunden. Servicemedarbejderen skal optræde på kundens betingelser og være ”gæst” hos kunden, mens arbejdet udføres.



”Service er at tilfredsstille kundens forventninger”



5. Krav til at yde rengøringservice

Når man arbejder med rengøringservice, vil kunden være opmærksom på om at få den ydelse, der er betalt for.

Rengøringsmedarbejderen skal være bevidst om den måde der arbejdes på og den adfærd man har i arbejdet.

Der vil være krav til, at man arbejder professionelt og dermed kan yde den service, der er betalt for. Som rengøringsmedarbejder skal man derfor altid orientere sig om, hvad aftalegrundlaget er for den enkelte opgave.

Man skal også være ”klædt på” rent fagligt og være dygtig til sit arbejde, samt have det rigtige udstyr til at løse opgaven.

Man bliver som rengøringsmedarbejder også vurderet på:

- Hvordan din rengøringsvogn ser ud?
- Hvordan din påklædning er?
- Hvordan du taler med dine kollegaer?
- Hvordan du omtaler dit job og din arbejdsplads?
- Hvordan du behandler kundeønsker?
- Hvordan du modtager kritik af dit arbejde?





6. Personlig fremtræden i arbejdet

Din adfærd hænger nøje sammen med din personlige fremtræden. Den personlige fremtræden er den måde, du er på og arbejder på. Det er herudfra, du bedømmes af andre.

Når du gør rent, mens andre også arbejder på arbejdspladsen, kan de se, hvad du går og arbejder med. Det kaldes også ”synlig rengøring”.

Det er her særlig vigtig, at du arbejder på en god måde og din adfærd er præsentabel og velsoigneret. Din påklædning skal være ren og egnet til jobbet. Det er en god ide at have arbejdstøj, der viser, at du er fra rengøringsafdelingen eller rengøringsfirmaet. Det vil ofte skabe respekt om arbejdet og det er rart for kunder, at de kan se, at man er rengøringsmedarbejder.

Du skal samtidig være opmærksom på din tale og dit sprog. Hvis du er lidt træt af det hele, skal du ikke sige det højt, mens kunder hører på det.



Du skal også tænke på, at rengøringsvogn/-udstyr i forbindelse med arbejdet opfattes som en del af dig. Derfor skal det også holdes pænt og rent. Ikke mange vil tro at en servicemedarbejder med en snavset og rodet vogn vil være i stand til at udføre en tilfredsstillende rengøring på området.

Hvem bryder sig om at ansætte eller arbejde sammen med en servicemedarbejder som f.eks.:

- Ser usoigneret og sjusket ud
- Lugter af sved
- Lugter af stærk parfume
- Lugter af krydret mad
- Slæber rundt på en snavset og rodet rengøringsvogn
- Bander og er grov og ubehøvlet
- Arbejder iført superstram lårkort nederdel, nedringet bluse og ”fuld krigsmaling”
- Arbejder med en smøg i munden

Det vil der næppe være nogen, der vil foretrække. Så tænk meget over hvordan din personlige fremtræden er. Den skal passe til det pågældende arbejde.



7. Fleksibilitet på arbejdspladsen

Når der udføres synlig rengøring, er det vigtigt, at du som servicemedarbejder er fleksibel. Det er en nødvendighed, simpelthen fordi arbejdet udføres samtidig med, at der er andre personalegrupper og brugere på området.

At være fleksibel betyder f.eks., at du af og til kan udføre nogle opgaver, som ikke er beskrevet i din arbejdsplan. Det kan også betyde, at du engang imellem må ændre din arbejdsrytme, hvis der sker nogle uforudsete ting.

At være fleksibel betyder også, at du nogle gange må afvige fra din oprindelige plan for at hjælpe på kollegers område fx ved sygdom.

Du skal være parat til omstilling fx ved:

- Afløsning under sygdom
- Nye arbejdsmetoder
- Ændrede arbejdstider
- Ændring af arbejdsrækkefølge
- Ændret brugerbehov – som fx mødeaktivitet, eksamen, stuegang m.m.



En vigtig forudsætning for at synlig rengøring kan lykkes er, at alle grupper udvikler en gensidig forståelse og respekt for hinanden og for det arbejde, der udføres. Det er en god ide at præsentere sig for brugerne, så de kender dig ved navn og ikke bare ved "dame" eller "mand".

Det er altid rart at høre sit eget navn.



8. Vanegrøften

For at du kan udvise den nødvendige fleksibilitet, må du passe på, at du ikke havner i den grøft, man kan kalde "vanegrøften".

Vaner er som veje, der ofte bliver gået på. Der vil efterhånden opstå fordybninger og grøfter. Det sker så langsomt, at du ikke bemærker det, mens det sker.

Du synker så dybere og dybere ned i grøften, og pludselig hænger du fast!!!!

Det kan være svært at ændre retning og det er svært at være fleksibel.

Så hvis du er havnet i vanegrøften, må du arbejde på at komme op. Det kan godt lade sig gøre, men det kræver tid og vilje.

I servicearbejdet er det af stor betydning, at man kan udvise fleksibilitet, da det kan få en travl hverdag til at fungere.

Det kan godt give lidt tumult, men det må man acceptere i servicearbejdet.

9. Loyalitet

Din rolle som servicemedarbejder kræver, at du er diskret med, hvad du ser og hører hos kunderne. Du skal være opmærksom på, at du er på andres ejendom. Du kan få indsigt i noget, som kunderne ikke ønsker skal uden for deres "fire vægge".

Du skal derfor altid huske på, at du har tavshedspligt.



Loyalitet handler også om, at du er tro mod og taler pænt om din arbejdsplads. Hvis du ude i byen går og taler dårligt om dit firma, er det medvirkende til, at firmaet får et dårligt omdømme. På den måde kan du være skyld i, at firmaet får problemer og derved medvirke til at ødelægge din egen arbejdsplads.

Når du får positive tilkendegivelser som almindelig opmærksomhed, ros og beundring, bliver du glad og din arbejdsindsats vil blive forøget.

Negative tilkendegivelser som utak, kritik og latterliggørelse vil derimod betyde, at du bliver ked af det og derved sænkes arbejdsindsatsen.

Husk derfor at give et klap på skulderen en gang imellem. Det er gratis, og det betyder rigtig meget for et godt samarbejde.



10. Samarbejde på arbejdspladsen

Som servicemedarbejder må du være klar over, at det samarbejde, du har til kollegaer og andre personalegrupper, er af stor betydning i forhold til det kunderne ser og oplever. Et godt samarbejdsklima er alfa og omega på alle arbejdspladser. Det skaber en behagelig atmosfære, som forplanter sig til brugere og kunder.

Baggrunden for et godt samarbejde er, at du befinder dig godt sammen med dine kollegaer, og at du kan lide at være sammen med dem. Samarbejde bygger på en åben, tryk og behagelig atmosfære mellem mennesker. Enhver form for samarbejde skal bygges op fra bunden som et hus. Hvis der bruges dårlige byggematerialer, vil det kunne ses med det samme. Ligeledes kan et dårligt samarbejde mellem kollegerne på en arbejdsplads tydeligt mærkes og skabe en dårlig atmosfære på hele arbejdspladsen.

Samarbejde skal opfattes som en tovejs kommunikation, hvor parterne i samarbejdet deltager ligeligt.

Hvis du prøver at markere dig og fremhæve forskelle mellem dig selv og dine kollegaer, vil det nedbryde enhver form for samarbejde.

For at et samarbejde skal fungere er der en række betingelser, som skal være opfyldt:

- Du må have viljen til samarbejde.
- Du må være på talefod.
- Du må kunne kommunikere.
- Du må undgå at pleje egne interesser.
- Du må kunne give hjælp uden at triumfere.
- Du må kunne modtage hjælp uden at føle nederlag.
- Du må kunne give ros.
- Du må kunne give hensigtsmæssig kritik.
- Du må kunne modtage hensigtsmæssig kritik.



10.1.1. Positive tilkendegivelser

Et godt samarbejde skal passes og plejes med omhu. Det kan bl.a. ske ved, at du husker at give dine kollegaer positive tilkendegivelser.



Når du får positive tilkendegivelser som almindelig opmærksomhed, ros og beundring, bliver du glad og din arbejdsindsats bliver forøget.

Negative tilkendegivelser som utak og dårlig kritik kan betyde, at du bliver ked af det og din indsats bliver sænket.

Husk derfor at give et klap på skulderen engang i mellem. Det er gratis, og det betyder rigtig meget for et godt samarbejde.



11. Ansvarlighed på arbejdspladsen

Som servicemedarbejder skal man udvise ansvarlighed for arbejdet, der skal udføres. Det vil bl.a. betyde, at man skal udføre, det der er bestilt og betalt for. Hvis det af en eller anden grund ikke kan lade sig gøre at udføre arbejdet, så skal rengøringsmedarbejderen rette henvendelse til ens leder eller leder af arbejdsstedet.

Det kan være at lokalet ikke er klargjort til rengøring, og derfor ikke kan rengøres.

Rengøringsmedarbejderen skal følge proceduren for dette og der skal gives besked til rette vedkommende.

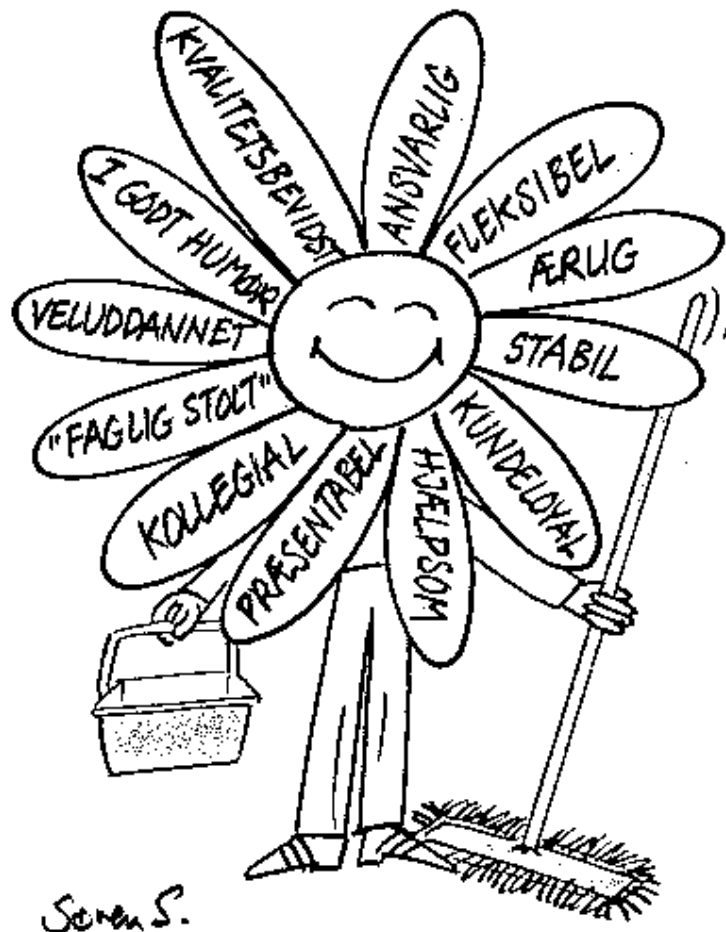
Det er rengøringsmedarbejderen der kommer alle vegne på arbejdspladsen og derfor ser mange ting. Hvis man fx ser et toilet, der løber bør man meddele det til teknisk afdeling.

12. Servicemedarbejder som en blomst

Man kan betragte servicemedarbejderen som en blomst med en masse kronblade, der symboliserer de egenskaber man skal være i besiddelse af for at kunne yde en god service.

Det forudsættes, at man kan også er faglig dygtig til arbejdet.

Tænk over hvor mange af disse egenskaber du!





13. Kommunikation

Ved synlig rengøring er det vigtigt, at du som servicemedarbejder forstår værdien af en god og hensigtsmæssig kommunikation over for kunder, brugere, kolleger og andre personalegrupper på arbejdspladsen.

Kommunikation er den proces, der finder sted, når en meddelelse sendes fra en afsender til en modtager. Kommunikation kan foregå mundtligt eller skriftligt ved hjælp af ord. Det kaldes verbal kommunikation.

Kommunikation kan også foregå ved hjælp af kropssproget. Det kaldes non-verbal kommunikation.



Vi mennesker har forskelligt sprog, alt efter hvilket land vi bor i og hvilke sociale grupper, vi tilhører. Vi bruger sproget til at kommunikere, til at meddele os og til at erkende vores omverden.

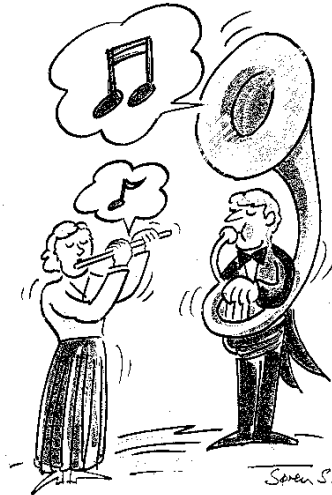
Det er ikke kun mennesker, der har et sprog. Det har dyrene også. Tag f.eks. en hund – den logrer med halen hvis den er glad, gør hvis den er aggressiv, og piber hvis den er bange.

Menneskets sprog er meget udviklet og bruges i forskellige sammenhænge både skriftligt og mundtligt. Hvilket sprog vi bruger afhænger af, hvem der skal modtage vores meddelelse.

Sproget kan f. eks. inddeles i:

- Lovsprog (som er svært at forstå)
- Normalt sprog (som tales og forstås af de fleste)
- Slang
- Fagsprog

Når mennesker med samme faglige baggrund taler sammen, kan de bruge et indforstået sprog med mange fagudtryk.



Skal du derimod som voksen kommunikere med et barn, må visse svære ord og begreber udelades. Der kan også være forskel på den måde, du taler til din arbejdsgiver og til din kollega på.

Selvom vi taler samme sprog, sker det alligevel, at vi misforstår hinanden, og det kan i nogle tilfælde skabe konflikter. Derfor er det vigtigt, at du tænker dig om, inden du kommunikerer. F.eks:

- Hvad vil jeg meddele?
- Hvem er modtageren?
- Hvilken interesse har modtageren i min meddelelse?
- Hvad kan jeg gøre for at blive forstået korrekt?





14. Kropssprog

En stor del af kommunikationsprocessen foregår via vores kropssprog. Vi kommunikerer konstant, selv når vi tier stille. Kroppen er en stor sladrebank. Den lyver ikke. Nogle forskere mener, at de ord vi bruger i kommunikationen med andre kun betyder 7%, tonefaldet 38% og kropssproget 55%.

Kropssproget udtrykkes både bevidst og ubevidst og omfatter bl. a.:

- Kropsholdning
- Gangart
- Vejrtrækning
- Bevægelse
- Stemme/tonefald
- Ansigtsmimik
- Øjenkontakt
- Hænder (gestikuleren)
- Påklædning



Der findes ingen facitliste på korrekt kropssprog. Hvert menneske har sit eget. Dit kropssprog er tæt forbundet med den, du er og føler dig som. Derfor er det noget meget personligt.

Det er dog vigtigt, at du er i stand til at "lytte" til dit eget kropssprog, så du er klar over, hvilke signaler du udsender i samværet med andre mennesker. Ved samtidig at træne din evne til at "læse" andres kropssprog, kan du blive bedre til at kommunikere og til at forstå andre menneskers måde at opfatte på.

14.1. Læsning af kropssprog

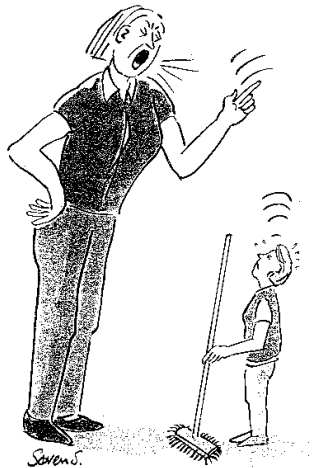
Kropssproget omfatter alt det, du ser på en person. Det omfatter bl. a. personens bevægelser, attituder, kroppens stilling, måden personen sidder på, armstillinger, håndtryk, tilfældige berøringer, gangarter og påklædning. I de skandinaviske lande opfattes kropssproget ofte som stift og unuanceret i forhold til mange andre lande.



14.2. Bevidst kropssprog

Det bevidste kropssprog er et kropssprog, som du planlægger og benytter bevidst, som f.eks. når du illustrerer med hænderne, laver fagter og armbevægelser. Det kan f.eks. være, når du:

- Løfter armen som trussel, når du er vred.
- Rækker en finger i vejret for at få ordet.
- Sætter hånden bag øret for at fortælle, at du har svært ved at høre.
- Kigger på uret, fordi der sker for lidt, eller fordi du har travlt.



14.3. Ubevidst kropssprog

Det ubevidste kropssprog taler, uden at du kan gøre ret meget ved det. Det ubevidste kropssprog fortæller ofte langt bedre end ord om dine følelser. Munden og øjnene fortæller tydeligt om de følelser, du besidder netop nu. Din mundstilling viser, om du f.eks. er sur, glad, vred eller mistroisk.

Du har nok også set, hvordan en person, som er nervøs og anspændt hæver skuldrene og spænder i hele kroppen. Derudover kan personen også både ryste, svede og måske bide negle.

Personer i psykisk balance vil typisk sænke skuldrene og hæve hovedet. Når personer hælder hovedet lidt til siden, er det et signal om stigende interesse. Modsat vil en person, som sænker hovedet, trækker skuldrene op og lægger armene over kors, vise tegn på utilfredshed, usikkerhed, manglende interesse og lukkethed.





15. Envejs-kommunikation

Envejs-kommunikation betyder, som ordet siger, at kommunikationen kun går én vej nemlig fra afsenderen til modtageren.

Envejs-kommunikation kan være en hurtig måde at kommunikere et budskab ud til mange mennesker. Det kan dog også være en uheldig kommunikationsform, idet afsenderen ikke kan vide, om modtageren opfatter meddelelsen korrekt.



Envejs-kommunikation kendes bl.a. fra massemedier som TV, radio og aviser.

Denne form for kommunikation stiller store krav til afsenderen med hensyn til at formulere meddelelsen, så modtageren kan forstå den.

Tænk på hvor tit du har haft brug for at stille opklarende spørgsmål, når du har læst en brugsanvisning eller en manual.



Tænk også på hvilken forvirring det kan give, hvis der i en meddelelse (som f.eks. en arbejdsplan) er glemt et komma.



15.1. Tovejs-kommunikation

Ved tovejs-kommunikation er både afsender og modtager aktive.

Afsenderens opgave er her at meddele et budskab til modtageren.

Modtagerens opgave er at lytte til budskabet og derefter give afsenderen en tilbagemelding (feedback).

Afsenderen kan herefter reagere ved enten at meddele et budskab i forhold til modtagernes feedback eller meddele et helt nyt budskab.

Eller de kan bytte roller som henholdsvis afsender og modtager, således at modtageren meddeler et budskab til afsendereno.s.v.

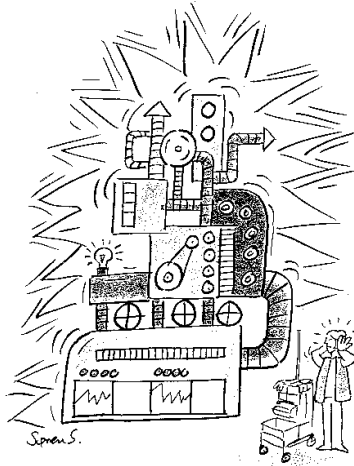
Umiddelbart lyder det meget nemt, men i praksis er det ofte svært, og derfor er det heller ikke altid, det lykkes.





16. ”Støj på linjen”

En væsentlig grund til at tovejs-kommunikation af og til går skævt er, at der er ”støj på linien”. Det kan der være mange årsager til. Der kan være tale om fysisk støj, som f.eks. larm fra maskiner eller støj fra personer.



Der kan også være tale om psykisk støj, som f.eks. afsenders/modtageres følelser, erfaringer, fordomme og holdninger. Eksempler på psykisk støj kan være:

Afsender:

Sproglige problemer

Ikke tilpasset modtageren

For stor informationsmængde

Ulogisk rækkefølge

Kropssprog/tonefald

Modtager:

Afvisning af budskabet

Manglende behov og interesse

Forventninger

Forhåndsindstilling til afsender

Forhåndsindstilling til emnet



17. Samtalen

I samtalen foregår der flere ting både mellem og inde i samtalepartens parter (f.eks. følelser og tanker). Det er ikke alle, der er særlig opmærksomme på, hvad der sker under denne samtaleproces. De taler bare og tænker ikke nærmere over, hvordan de gør det, eller hvordan det opfattes.

Det er vigtigt at huske på, at i samtalen med andre handler det ikke kun om at sige en masse ord. I samarbejdsrelationer, hvor det ofte handler om at være konstruktiv og målrettet, kan det være hensigtsmæssigt, at du overvejer nogle spørgsmål, inden ordene siges, f.eks.:

- Hvad vil jeg sige?
- Hvad er hensigten med det, jeg vil sige?
- Hvad vil jeg opnå?
- Hvordan vil jeg sige det?
- Hvornår vil jeg sige det?
- Hvor vil jeg sige det?

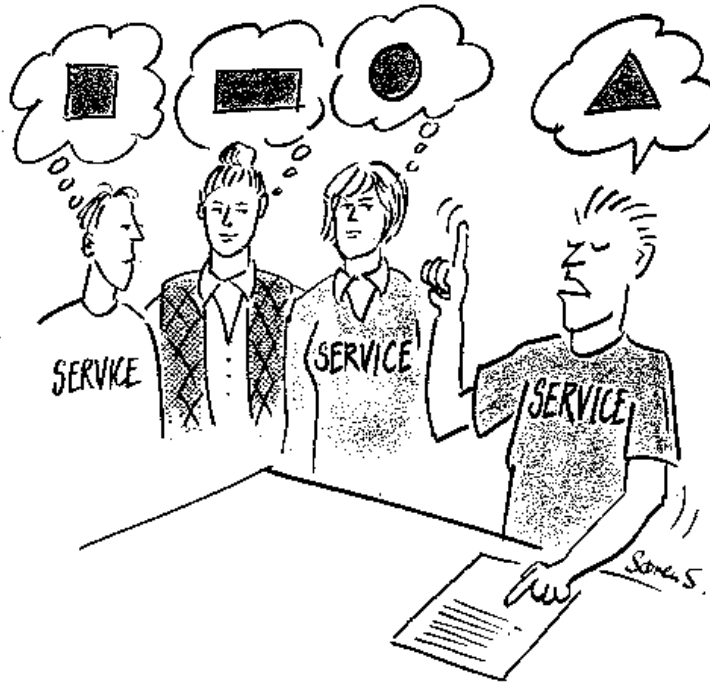


Gevinsten ved at overveje disse spørgsmål, inden budskabet afsendes, er at du herved sikrer dig den nødvendige tryghed, samt at budskabet tages alvorligt og behandles med respekt af modtageren. Når afsenderen har sendt sit budskab, og modtageren har opfattet det, gennemgår det hos modtageren en bearbejdning. Modtageren tolker nu bevidst/ubevidst afsenderens ord, kropssprog og talemåde.

Dette gøres bl.a. ud fra erfaringer, holdninger og fordomme hos modtageren, men da disse jo er forskellige fra menneske til menneske, kan den samme meddelelse fra en afsender opfattes og tolkes forskelligt hos forskellige modtagere.

Det er vigtigt at være opmærksom på denne kendsgerning i forbindelse med kommunikation, ellers sker det meget let, at vi ”taler forbi” hinanden.

Det nytter ikke meget, at afsenderen taler om trekantede, hvis de hos modtagerne opfattes som kvadrater, rektangler eller cirkler.



18. "Kort over verden"

En af grundantagelserne i kommunikation er den, at alle mennesker har deres eget "kort over verden". På europæernes verdenskort ligger Europa lige i midten, hvorimod amerikanernes kort har placeret Amerika i centrum. Vender du dig mod Kina, vil kineserne derimod hævde, at Kina ligger lige midt i verdenskortet.

Det er derfor vigtigt at forstå, at der findes mange forskellige perspektiver og verdensopfattelser. Kortet er ikke det samme som landskabet. Det betyder, at det kort du har over verden, ikke er virkeligheden.

Hvis du lærer at forstå dit eget kort og være nysgerrig for at lære andres "kort over verden", bliver du mindre påståelig og mere lydhør, når du kommunikerer med andre. Så accepterer du nemlig, at en sag har flere sider og kan opleves forskelligt.

Dit "kort over verden" bliver dannet igennem dine oplevelser, erfaringer, holdninger og viden. På den måde har alle mennesker deres helt eget og unikke "kort over verden", og det vil sige, at alle tolker virkeligheden ud fra hver sit kort.

Vi har tilmed en tendens til at lede efter argumenter i omverdenen, som støtter de vurderinger, vi selv taler og står for.



Service i Rengøringsarbejdet

Det er derfor vigtigt at udvikle dine færdigheder i kommunikation, så du bliver god til at forstå andres ”kort over verden”. Du skal huske:

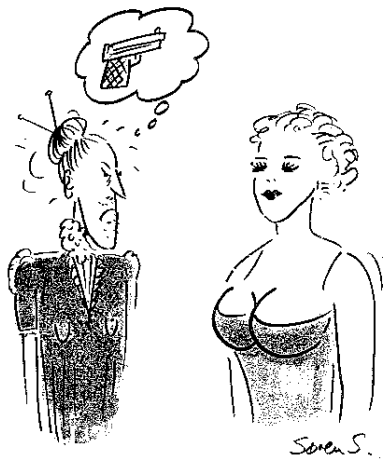
- At respektere andres måde at tænke på.
- At sige ”jeg” eller ”i min verden” i stedet for at sige ”man” eller ”sådan er det ”.
- At have forståelse for at der findes kulturelle forskelle.
- At være ansvarlig for din egen kommunikation.
- At være nysgerrig i forholdet til andre mennesker i stedet for at irriteres over dem.



19. Perception

Perception kommer af det latinske ord percipere, hvilket betyder at opfatte/iagttagelse med sanserne. Når vi taler om perception i forbindelse med kommunikation betyder det:
-måden hvorpå vi betragter og oplever verden rundt om os

Perception baserer sig på oplevelser, du gennem livet har haft. Det har givet dig nogle erfaringer, som har skabt nogle holdninger og fordomme hos dig. Når du møder nye mennesker, sætter du dem med det samme i bås ud fra din perception. Det er noget, der sker helt ubevidst, og du er ikke altid i stand til at forklare, hvad det er der gør, at du ikke kan lide/eller synes om en person, selvom du aldrig tidligere har mødt vedkommende.



Du vurderer andre i forhold til dig selv. Du sammenligner f.eks. den fremmedes ansigtsudtryk, tøj og sprog med dit eget.

Du inddeler i kategorier: Han er mørklødet, hun er jyd, hun er præst, han er tyk, hun er blondine o.s.v. På grund af dine fordomme forventer du ofte en vis adfærd af andre ud fra den kategori, du har sat dem i.

Også dit humør og sindsstemning har betydning for din opfattelse af den anden.

Perception styres også af færdigheder i at tænke. Det betyder, at du kan træne din hjerne til at se verden på en bestemt måde – at du til en vis grad kan styre din egen perception.

Prøv at se dette glas



Du vælger selv, hvordan du vil opfatte det



På samme måde kan du selv vælge, om du vil se/høre/opfatte en sag fra den positive eller fra den negative vinkel. Du kan altså selv bestemme, om du vil være person 1 eller person 2.



Der er frit valg.
Det kræver blot træning og vilje.



20. Aktiv lytning

Hvis du skal kommunikere effektivt, er det vigtigt, at du er i stand til at lytte aktivt, så du virkelig hører din samtalepartner. Det at lytte aktivt er ikke blot at høre de ord, der bliver sagt. Det handler om at lytte med hele dit sansesystem for at opfange det budskab, den anden afsender til dig.

Når du lytter aktivt:

- Bruger du ørerne
- Bruger du øjnene
- Opfanger du atmosfæren
- Lytter du til dig selv



Du viser med kroppen, at du lytter når du:

- Har øjenkontakt
- Sidder med åben kropsholdning
- Læner dig lidt fremad
- Nikker – eller viser ansigtsudtryk, som er afstemt efter det, der fortælles
- Bruger små ord, som f.eks. ”ja”, ”neeeej”, ”jasa” eller ”hmmm”
- Benytter dig af enkle åbningsætninger som f.eks. ”fortæl mere”, ”hvad mener du” eller ”det var spændende”



21. Krav til dig i Rengøringsbranchen

Der er som sagt store krav til dig i rengøringsbranchen og du skal huske på at adfærd skaber adfærd. Det er fysisk hårdt at udføre rengøringsarbejde og det kan ofte være nyttigt at arbejde sammen





Tænk over hvad du gør:

For at levere en servicepakke, som lever op til forventningerne af hænger det af din indsats.

