



# etikett doktorn

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

## ETIQUETTE LETTER – SÅ BLIR VÄRDEORD TILL

# 11 januari 2016

# Professionell i alla lägen – hur går det?

Att i arbetet möta människor innebär att stundtals försättas i svåra situationer. Känslor som väcks behöver hanteras och tas om hand. I denna professionella hållning som krävs ingår att klara av att ge ett gott bemötande.

### Vi förväntas vara självupppoffrande och outtröttliga

Det finns många arbeten och yrken där vi ofta förväntas agera på ett trevligt vis, där vi ibland blir påtvingade egenskaper och nästan automatiskt förväntas agera självupppoffrande och outtröttligt. Det kan vara i vården, i ett serviceyrke eller som säljare – vad du än gör.

Men vi är människor precis som folk är mest, personer med både fel och brister. Det svåraste är att arbeta nära människor och att de flesta av dessa är i utsatta positioner. Som resenären som inte kommer vidare när tåget stannar, patienten som är sjuk, husägaren som behöver en rörmokare, telefonen som upphört fungera. Listan kan göras lång.

### Vi ser det andra inte ser

Vi ser och hör sådant som inte andra människor ser. Du får förtroenden i ditt arbete, förtroenden som ingen annan får. Möten med kunder, patienter, medborgare blir ibland ögonblick där du inte hinner avsluta mötet eller kan bearbeta det du upplevt.

Du kan möta ilska, sorg, förtvivlan eller rädsla. Oavsett kommer alla känna eller uppleva behovet av att reflektera – enskilt eller tillsammans med kollegor.

### Byta utsiktstorn

Reflektion innebär att få andra perspektiv, byta utsiktstorn och ifrågasätta sin egen inställning. Kan jag agera annorlunda, finns det ett skäl till den reaktion jag just upplevt?

*fortsättning >>*

Den här texten får du gärna skriva ut,  
kopiera, dela ut och sätta upp.  
Kom ihåg att ange källan!

Mer vett och etikett med  
konkreta tips, hittar du på  
[www.vett-och-etikett.com](http://www.vett-och-etikett.com)

# Etiquette  
Letter:  
11 januari 2016

# ETIQUETTE LETTER – SÅ BLIR VÄRDEORD TILL

Att byta utsiktstorn är att hitta olika sätt att se på samma händelse. Det handlar om att låta olika uppfattningar och åsikter brytas mot varandra, för att sedan tillsammans finna den väg som ni vill stå för, både i bemötandet av kunder/patienter/medborgare eller vad du kallar de du ser. Men det gäller även i arbetsgemenskapen med kollegorna, vilket är minst lika viktigt.

## Värdeord måste omsättas

Värdeorden för det goda bemötandet känner de flesta till men ska vi göra att värdeorden blir begripliga? Hur gör vi för att inte bara utföra jobbet i ren rutin och värdegrunden omsätts till handling?

Det är bara att konstatera att inget möte är det andra

likt. Det går således inte att leverera några standardrecept på bemötande i det enskilda fallet. Värdeorden måste bli förklarade, så vi förstår och kan tolka innebörden på samma sätt.

## Starta 2016 med att skapa insikter om bemötande och värdskap!

Välkommen att kontakta Mats Danielsson, så lämnas ett förslag. "Från artigt snack till uppskattad verkstad".

Kom ihåg! – artighet lönar sig och är en ofta uppskattad resurs! Men en sak är säker, vi var inte bättre förr....

**Etikettdoktor Mats Danielsson**



## 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 hundratal 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](http://vett-och-etikett.se) utvecklats till Sveriges största webbsida i ämnet. Namnet Etikettdoktor myntade en journalist på Sveriges Radio, helt ovetandes om detsamma: "du gillar etikett och har jobbat med doktorer" Alter egot Etikettdoktor var fött!