

*Utvikling av servicekulturen - ditt bidrag er avgjørende!*



2009

**Aura Consulting**

# *Jag Ger Dig Min Morgon*

Och om du var vaken  
skulle jag ge dig  
allt det där  
jag aldrig ger dig  
men du, jag ger dig  
min  
morgon  
jag ger dig min dag



# Tidlig morgen på vei til jobben

Tidlig om morgenen på vei til jobben er du med på å vikle små begivenheter ut av innpakningspapiret -

At ungene morser adjø til deg på vinduet.  
At verkstedarbeideren kakker snadda mot gjerdestolpen før han hiver seg på sykkelen.  
At karene som bygger ut den vesle lekeplassen setter veskene med mat og termos fra seg i den flyttbare bua og at tobakkshandleren starter opp den snåle bilen sin for å være på plass i god tid.

Ubetydeligheter alt sammen.  
Men forsynt med fotnoter om at dette skal du savne mest engang.

*Kolbein Falkeid*



# *BEDRIFTSKULTUR*

- ❖ **Kulturen er bedriften sin særegne måte og oppfatte ting på, vurdere ting på og gjøre ting på (fjøslukt)**
- ❖ **Kulturen er ei felles plattform av holdninger og forutsetninger som styrer de ansattes adferd (normer)**



The background of the slide features a soft-focus landscape. In the upper half, there are rolling hills or mountains under a pale, hazy sky. In the lower half, a large, dark, textured area, possibly a field or a body of water, is visible. On the right side, a branch of a willow tree with small, dark buds hangs down, partially obscuring the landscape.

*Hvordan vi **FAKTISK** opptrer*

2009

**Aura Consulting**

## *Lederen som kulturbærer*

- ❖ Lederen skal si noe om hvordan bedriftskulturen skal være
- ❖ Sørge for aktivt å være bærer av den kulturen selv
- ❖ Lederen må i praksis vise hvilke standarder som skal settes og hvilke grunnelement bedriftskulturen skal bygges på

# *I Gullfiskbollen!!*



**Liza Rudolfsson**

Gullfisk eller sardin?



# *Hva og hvem skaper bedriftskultur?*

- ❖ Alle ansatte
- ❖ Kulturbærere versus kodebærere
- ❖ Talerør/sugerør

*Hva du selv tar med deg i  
møte med andre*



# *Bidragster Rollen*

”din utforming av  
profesjonaliteten  
vil prege de mulighetene  
andre  
personer får i møte med deg”

*Kirsti R. Haaland*



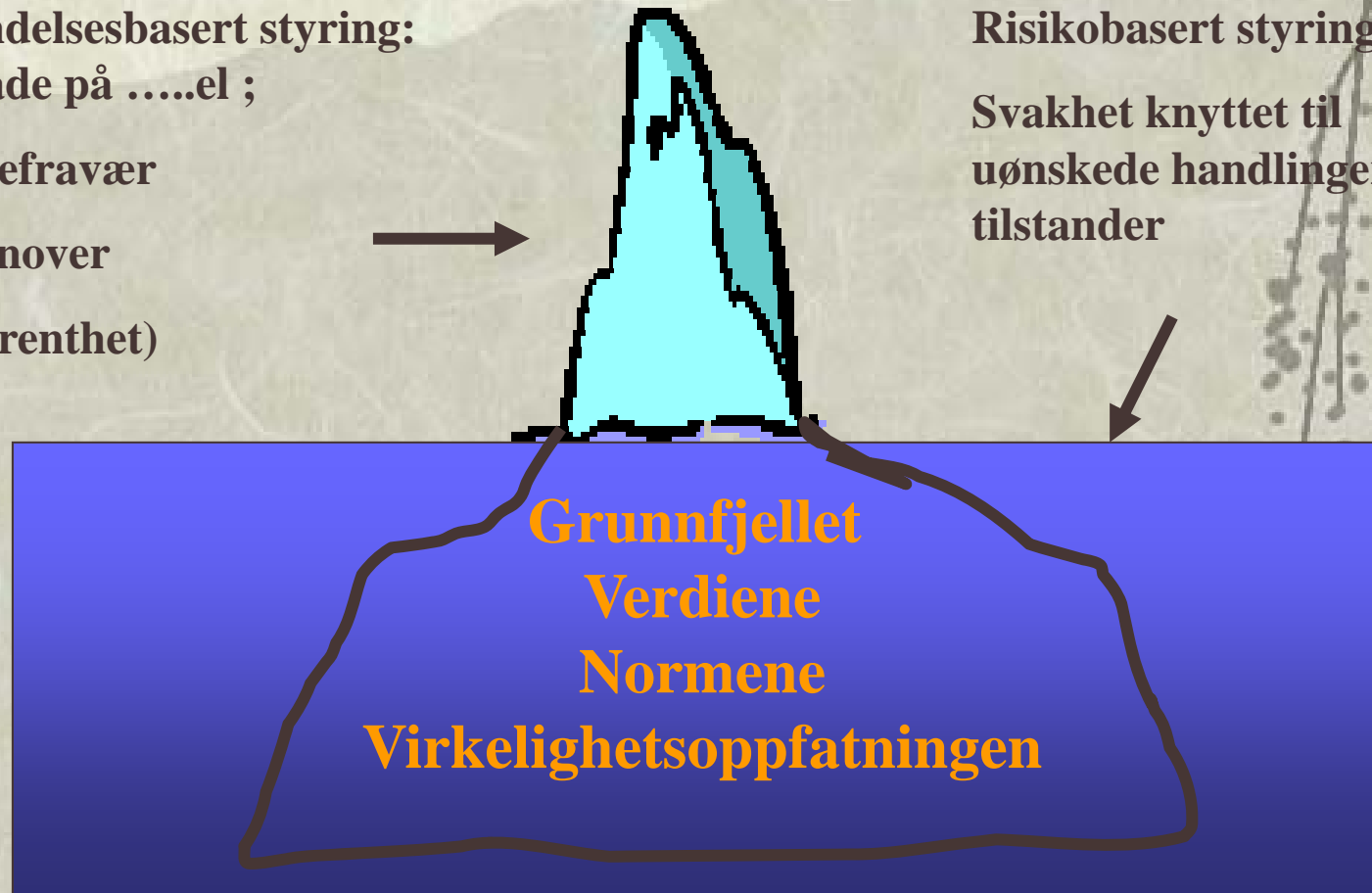
# *Hvilken betydning har bedriftskulturen for kommunikasjonen?*

- ❖ Det finnes ingen objektiv virkelighet
- ❖ Det vi snakker om ( gjerne i krokene) skaper en forestilling gjennom språket(en konstruksjon)
- ❖ Vi "samskaper" vår virkelighet

# Bedriftskulturens betydning for endringer

**Hendelsesbasert styring:**  
(skade på .....el ;  
Sykefravær  
Turnover  
Utbrenthet)

**Risikobasert styring:**  
Svakhet knyttet til  
uønskede handlinger og  
tilstander





*Eks barnehage i Molde*

2009

**Aura Consulting**

## *Å snakke*

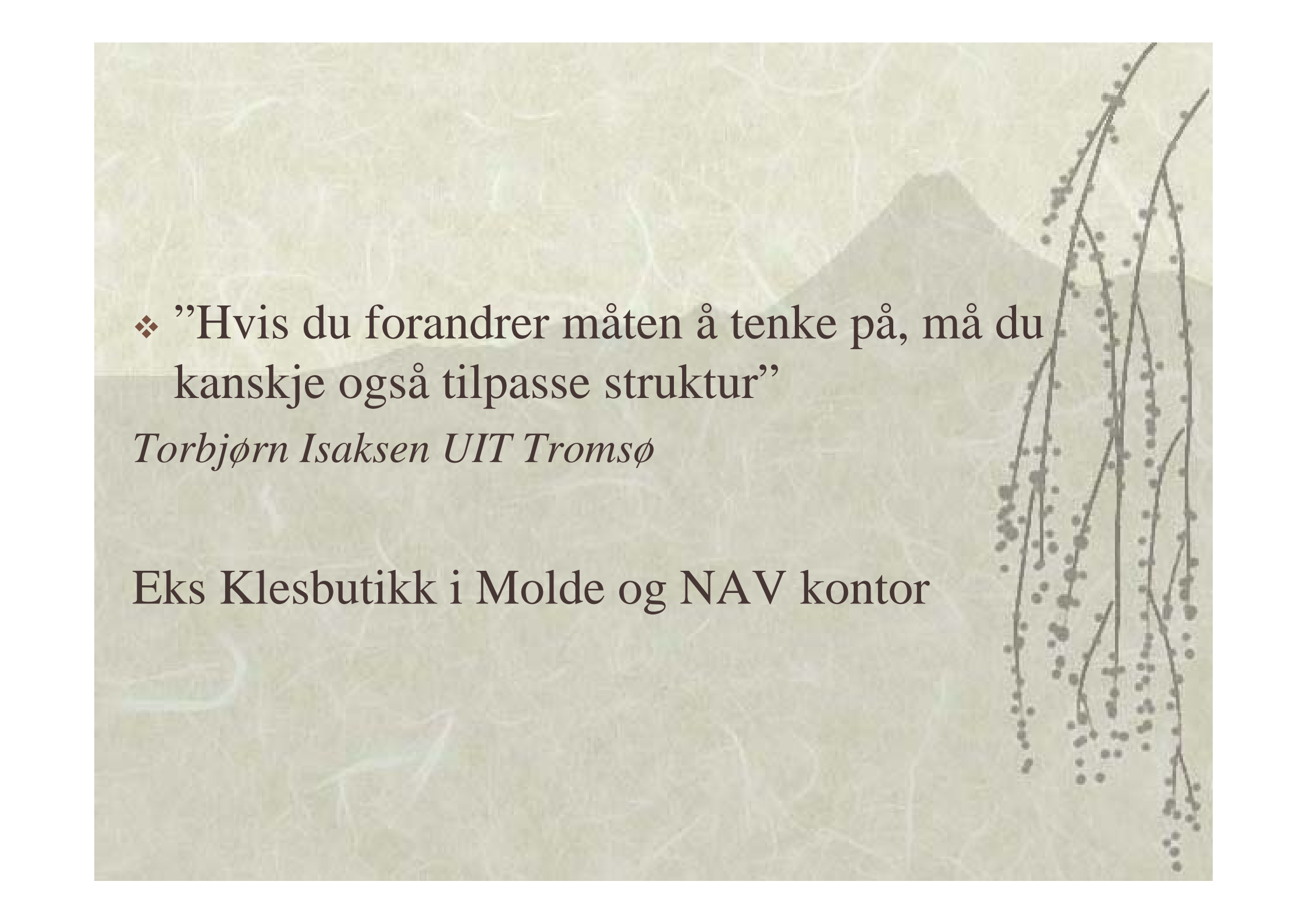
- ❖ ”Det er rart å sjå kor mange omvegar vi tek for å sleppe å seie noko til ein person.

Nokre omvegar varer eit heilt liv”

*Hildegunn – alias Fredrik Knutsen*

*Hvilken servicekultur skal  
vi ha?*





❖ ”Hvis du forandrer måten å tenke på, må du kanskje også tilpasse struktur”

*Torbjørn Isaksen UIT Tromsø*

Eks Klesbutikk i Molde og NAV kontor

# *Servicedyktighet*

- ❖ ”Å vere serviceinnstillt er å forstå menneska sine behov”



*Steinar S.Kulen tidl. konsernsjef Kleven Maritime,  
Ulstein*

2009

**Aura Consulting**

# *Bare blåbær ... om de små ting i livet*

"Det er ingen sak å greie seg, sjøl om en er lita når'n veit åssen en skal behandle dem en møter," sa hu til seg sjøl. "De lure skal en lure, og de feige skal en skremme og de sterke skal en klø bak øret. Men for triste menner er det bare et råd som hjelper, og det er blåbær på pannekaka."

*Fra "Teskjekjerringa på blåbærtur"  
av Alf Prøysen*



*God service starter med god ledelse(Ukebladet ledelse 8.9.09)*

- ❖ Hvis lederne behandler medarbeiderne sine slik de ønsker at medarbeiderne skal behandle kundene, vil serviceresultatene bli gode.

# *Travelt*

- ❖ Det er det første mennesket du møter, som avgjør hva du synes om kulturen/stedet
- ❖ Subkulturer er ikke alltid i samsvar med felleskulturen

# *Den annsamme*

*Jan Magnus Bruheim*

Han har ikkje stund til å stogge,  
Og ikkje tid til å sjå.  
Menneske som han møter dei ansar han aldri på

Mangt har han å rekkje over.  
Det gjeld um å fara fort  
Mykje var det å gjera.  
Det auka dess meir han fekk gjort.

Så lid det til endes med dagen.  
Han står der, studd over stav  
Og spør; kva har livet gjeve  
Og kvar har det vorte av?

Slik jaga han gjennom livet  
Utan å få det fatt.  
Ei glede sprang etter på vegen  
Men nådde han aldri att



# MOTIVASJON



*Lese ”som en åpen bok”*

2009

**Aura Consulting**

# *Motivasjon*

- ❖ De 2 viktigste motivasjonsfaktorer;
- ❖ Tilhørighet og anerkjennelse

## *Eksempler*

- ❖ Å kjøre bil – man er i sin egen verden
- ❖ Flyplassen i Tromsø, ved flystreik
- ❖ Årets matgledebutikk, hva med årets servicegledekontor?

# *Løsningsfokusert til endringer*



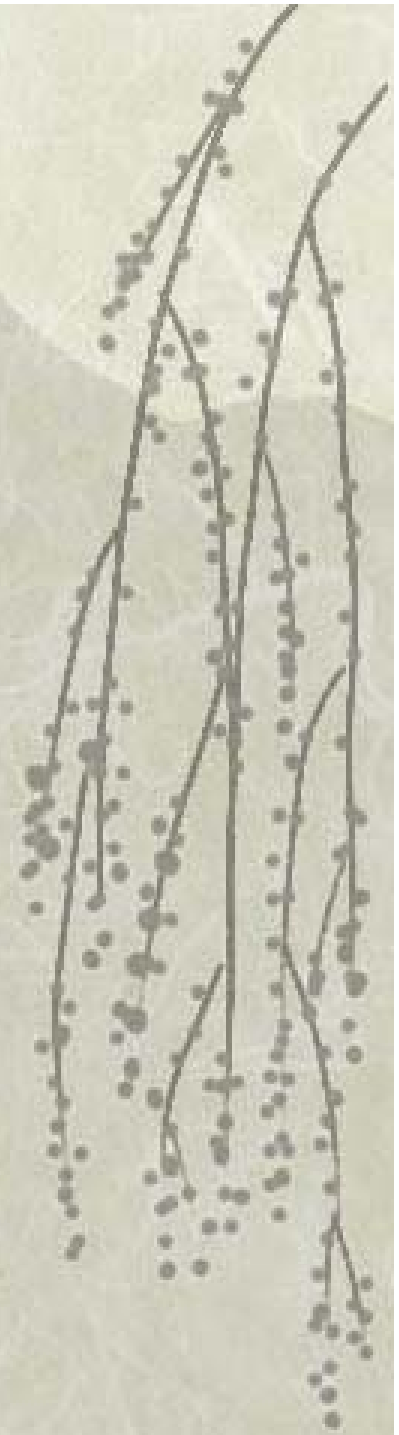
**- alltid lett?**

# *Hvordan møte hverandre løsningsfokusert...*

- ❖ Start med deg selv

## *Starte med seg selv*

- ❖ Hva er dine sterke sider?
- ❖ Tillatte svakheter



LØFT deg selv!



*De kunne det før.....*

**”Lykkelig er  
den som  
ikke sørger over  
hva han mangler,  
men gleder seg  
over hva han har”**



*Demokrites*

# *Kjenne seg selv*

❖ "breakthrough in Leadership: It`personal"

"Why knowing yourself is the best strategy now"

*Harvard Business Review*

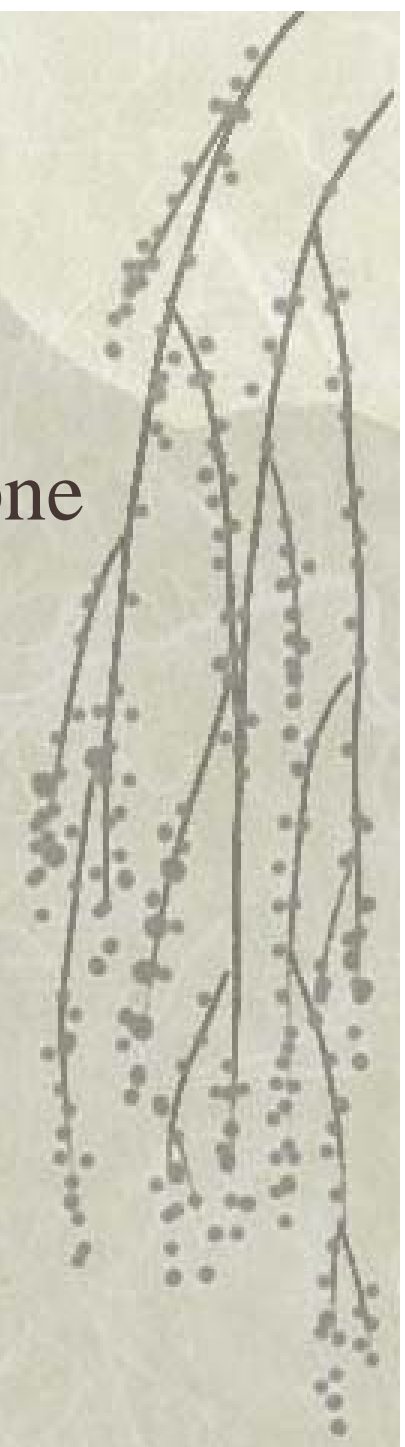
*Veit eg ser sur ut, men....*



**Aura Consulting**

❖ ”Den som ikke kan smile, bør ikke åpne butikk”

*Kinesisk ordspråk*




*Så...*

- ❖ ” så sant du selv argumenterer for begrensningene dine, kan du være sikker på at de blir effektive”

*Richard Bach, Illusjoner*





*Om å være løsningsfokuseret og  
ikke problemfokuseret.....*

- ❖ Det handler også om egne holdninger

*Det du har fokus på får du mer  
av, og det er DITT valg.*

2009

**Aura Consulting**

*Hvordan antagelser kan påvirke  
vårt fokus*

The background of the slide features a soft-focus landscape. In the upper portion, there are rolling hills or mountains under a pale, hazy sky. In the lower right corner, a dark, thin branch of a willow tree hangs down, adorned with small, dark, round buds or leaves. The overall color palette is muted, consisting of earthy greens, greys, and browns, creating a calm and contemplative atmosphere.

# *Ein skuffande dag*

## *om å lage seg antagelser om folk*

- ❖ Eg regna med at du ikkje hadde laga frokost.
- ❖ Men det hadde du.
- ❖ Og det var ikkje i min fjernaste tanke at du kom til å vaske opp.
- ❖ Men det gjorde du også.
- ❖ Eg bad deg bestille oljeskift til bilen,
- ❖ Men rekna ikkje med at du kom til å gjere det.
- ❖ Men utruleg nok gjorde du det.
- ❖ Eg bad deg låne meg ei bok i biblioteket når du likevel var der, men hadde ikkje rare trua på at du kom til å huske det, men da du kom eim, hadde du med deg boka.
- ❖ At du også hadde laga middag til meg var det siste eg hadde trudd.
- ❖ Men det hadde du.
- ❖ Og eg rekna al alle fall ikkje med at kaffien stod klar
- ❖ Da eg vakna frå mddagskvilen.
- ❖ Men det gjorde han.
- ❖ Og slett ikkje at du kom til å rdde ut av oppvaksmaskina.
- ❖ Men der tok eg feil.
- ❖ Til og med kevlsmaten stod klar når eg kom heim frå spinning.
- ❖ Han gjorde faktisk det.
- ❖ Så skuffande feil kan ein ta
- ❖ På nok ein skuffande dag.

2009

**Aura Consulting**

The background of the slide is a textured, light-colored paper. On the right side, there is a faint, dark illustration of a mountain range with a prominent peak. In the foreground on the right, there are several dark, thin branches of a willow tree, each bearing a cluster of small, dark, round buds or flowers. The overall aesthetic is minimalist and artistic.

**Språk skaper virkeligheter**  
*”språk er ikke uskyldig”*

2009

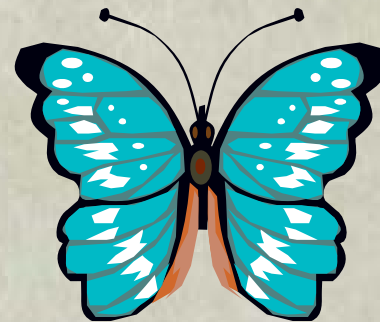
**Aura Consulting**

## *Du har et valg*

- ❖ Mestringsspråk(hva du vil ha mer av eller annerledes) eller
- ❖ utilstrekkelighetsspråk( beskriver feil og mangler)
  
- ❖ Som Wittgenstein sa: «Språk forhekser», og de ordene man velger, skaper følelser og assosiasjoner.

# *Språk er som luft*

- ❖ Du velger selv hvilken luft du vil puste inn....



**Aura Consulting**

*Frå boka "Løpet er aldri kjørt"!*

Å klage er som å sitje i ein gyngestol –  
du har noko å gjere  
men du kjem ingen veg.....



*”Bak ethvert klagemål ligger  
egentlig et ønskemål”*

2009

**Aura Consulting**

*Obs!*

- ❖ Dette kan også beskrive relasjonen mellom kollega/kunde/leder!!!!



## *Slutt med*

- ❖ Å snakke om det som ikke fungerer som det  
ALDRI vil komme til å fungere

## Start med:

- ❖ Sett mål – snu det til en utfordring

# *Feil*

- ❖ Det er ingen feil med våre barn
- ❖ Det er bare at av og til trenger de å øve seg på bli bedre på noe

**Ben Furman**



## *”Mannen som spikket hester”*

- ❖ Hele huset var fullt av små og store trehester. Så jeg spurte hvordan han fikk det til.”jeg bare spikker bort det som ikke er hest” sa han.

Slik skal vi leve livene våre også. Spikke bort det som ikke gir oss liv.

*Lill Babs*

# Takk for meg.....

”æ elske drømman  
din som flyg av sted,  
luftslottan du bygge  
som til stadigheit  
forsvinn,  
all dine svake sida tar  
du godt vare på, og  
det værste e at æ like  
dæm litt å”

*Åge Aleksandersen*



[www.auraconsulting.no](http://www.auraconsulting.no)