



www.eia.nu

Service och bemötande i arbetslivet

Lärrarhandledning



Innehållsförteckning

Introduktion till lärarhandledning	3
Jag	8
Jag och gruppen	16
Kommunikation i arbetslivet	24
Service i arbetslivet	31
Arbetslivet	36
Att vara lärare i yrkesinriktad utbildning	46
Källhänvisningar till lärobok	47
Utbildningsmaterial – förslag	48
Vi vill säga tack till	54

Introduktion till lärarhandledning

Lärarhandledning

Denna lärarhandledning är en uppdaterad version av tidigare läromedel

Kommunikation och samspel i arbetslivet.

I lärarhandledningen finner du förslag på hur du kan utveckla lärobokens texter och diskussionsfrågor samt förslag på kompletterande material och övningar.

Arbetsbokens övningar kompletteras i lärarhandledningen med förslag på i första hand gruppaktiviteter. I lärarhandledningen återfinns samma solros som i läroboken.

I lärarhandledningen betyder solrosen att det finns konkreta förslag på övningar. Vi ger också förslag på exempelvis referenslitteratur, länkar och film. Läromedlets referenser och förslag på ytterligare informationsinhämtning återfinns tillsammans med Tack till... sist i lärarhandledningen.

Alla förslag är framtagna i syfte att inspirera dig och dina elever i lärandeprocessen.

Förslagen bygger i stora delar på vår egen erfarenhet och kan sällan ”köpas rakt av”.

Anpassa, förändra och prova utifrån de elever och den elevgrupp du undervisar.

Läromedlet lämpar sig väl för att användas i kurserna **Service och bemötande 1** samt delar av **Service och bemötande 2** för gymnasiesärskolan.

Läromedlet – utgångspunkter

EiA Utbildning bedriver, på uppdrag av Utvecklingsnämnden i Helsingborg, yrkesutbildningar inom särskild utbildning för vuxna sedan 2008. Det är en spännande utmaning att matcha kunskapsmål, arbetslivets förväntningar och krav samt elevers kunskapsbehov. En stor hjälp i detta arbete är anpassade läromedel som i sin utformning skapar förutsättningar för diskussion, reflektion och lärande.

Service och bemötande i arbetslivet är resultatet av ett arbete där utgångspunkten har varit att möta ett upplevt behov av ett lättläst, arbetsinriktat och utmanande läromedel.

Röster från Skolverket, lärarkollegor runt om i Sverige och framför allt elever i särskild utbildning för vuxna har inspirerat oss att försöka producera ett läromedel som fyller de ovan formulerade behoven.

I samtal med Specialpedagogiska skolmyndigheten diskuterades redan hösten 2010 behovet av ett läromedel som då hade sin utgångspunkt i kursen **Kommunikation och samspel** och produktionsstöd beviljades till detta. I och med de nya kursplanerna har läromedlet omarbetats för att i högre svara mot centralt innehåll och kursmål för kursen **Service och bemötande 1** och delar av kursen **Service och bemötande 2**. Läroboken har därmed utökats med ett nytt tema, **Service i arbetslivet**.

Den nära kopplingen till yrkeslivet poängteras tydligt i Skollagen och alla nationella program inom gymnasiesärskolan ska innehålla arbetsplatsförlagt lärande och därmed förbereda eleverna inför kommande arbetsliv. I flera av gymnasiesärskolans nationella program poängteras vikten av att eleverna utvecklar ett serviceinriktat förhållningssätt och förmåga att kommunicera och samverka med andra människor. Läromedlet **Service och bemötande i arbetslivet** riktar sig till elever vid yrkesinriktad särskild utbildning för vuxna samt för elever på gymnasiesärskolans yrkesinriktade program.

Läromedlet är också ett resultat av mer än åtta års arbete med yrkesinriktad utbildning där vi som pedagoger samlat erfarenheter kring texter, övningar och uppgifter. I takt med att läromedlet vuxit fram har delar av materialet testats i olika elevgrupper. En genomgående kommentar från elevgrupperna har varit: *Gör inte boken för enkel, låt inte texten vara för barnslig, ge oss utmaningar!*

I samtal med lärarkollegor runt om i landet har det framkommit ett önskemål om läromedel som leder till reflektion, som utvecklar elevernas självkänedom och som bidrar till ökad förståelse för andras upplevelser.

Det skall poängteras att ett läromedel i Service och bemötande i sitt användningsområde inkluderar en aktivitet från tre parter: elever, lärare och material.

Texterna kan till exempel bearbetas tillsammans med lärare genom högläsning och ytterligare konkretisering och exemplifiering.

Vår förhoppning är att läromedlet i Service och bemötande i arbetslivet inspirerar till goda samtal, till reflektion över såväl den egna personen som arbetslivets arena för möten och utveckling.

Kort om författarna:

Eina Linder, med bakgrund som socionom i vuxenhabilitering, som lärare i omvårdnadsutbildning och som sedan 2008 är verksamhetschef för yrkesinriktad särskild utbildning för vuxna.

Åse Lundén-Welden, med bakgrund som etnolog och projektledare vid forskningsstiftelsen ALA och som sedan 2010 är lärare i yrkesinriktad särskild utbildning för vuxna.

Läromedlet

Genomgående i läromedlet används begreppet arbetslivet. Begreppet ska förstås och tolkas utifrån ett brett perspektiv där vi menar alla former av sysselsättningar som finns på en arbetsplats.

Läromedlet består av tre delar: en lärobok, en arbetsbok och en lärarhandledning.

Läroboken är indelad i fem teman:

- **Jag** handlar om individen, om personliga egenskaper, om att medvetandegöra sina egna styrkor och vad man behöver stöd med utifrån arbetslivets villkor. Temat tar också upp hur vi genom olika livsval kan påverka vår egen livssituation.
- **Jag och gruppen** handlar om hur olika grupper, som familj, vänner och arbetskamrater, påverkar oss och om hur vi kan samarbeta på ett bra sätt i arbetslivet. Arbetslivets sociala regler och värderingar diskuteras genom konkreta berättelser.
- **Kommunikation i arbetslivet** handlar om bra kommunikation som leder till god stämning och bra samspel i arbetslivet. Temat tar även upp hur man kan förbereda sig inför viktiga möten som exempelvis ett praktikbesök.
- **Service i arbetslivet** handlar om att ge service till olika målgrupper. Temat har flera exempel på innebörden av begreppet serviceinriktat förhållningssätt samt tar upp central lagstiftning inom området.
- **Arbetslivet** handlar om viktiga regler, ledarskap, om konflikter och konflikthantering samt om stress och stresshantering. Temat avslutas med en genomgång av arbetslivets krav och förväntningar.

De fem temana bygger på varandra. Utgångspunkten är den egna individen som i arbetslivet möter andra människor. Genom kommunikation och ett serviceinriktat förhållningssätt uppstår förutsättningar för goda arbetslivserfarenheter.

Temana kan också studeras separat och då utifrån individuella behov och tidigare studier. I texten finns exemplifierande fallbeskrivningar och tillhörande diskussionsfrågor.

Till varje tema i läroboken finns uppgifter i arbetsboken. **Arbetsbokens** struktur med temaindelning följer lärobokens upplägg.

Arbetsbokens uppgifter riktar sig direkt till eleverna men utifrån individuella behov kan förtydligande, anpassning, konkretisering och repetition i lärobok behöva göras. Vissa uppgifter lämpar sig väl att genomföras som par- eller gruppövning.

Varje tema avslutas med uppgiften **viktiga ord och begrepp** där eleverna själva kan välja de ord och begrepp som de vill arbeta mer med. Vi har inte markerat svåra eller betydelsefulla ord utan tänker oss att det är olika vilka ord som uppfattas som svåra.

Ett aktivt lärande

Ett viktigt pedagogiskt mål är att i undervisning skapa delaktighet och engagemang för aktivt lärande. Engagemang och lust väcker vi till exempel genom att stimulera många sinnen så att kunskapsinhämtning får många vägar och elevernas färdigheter och kompetens kan därmed få olika uttrycksformer.

Läromedel i all ära, men vår uppfattning är att vi måste fylla lärandesituationen genom att använda alla de former för kunskapsinhämtning som samhället och pedagogiken erbjuder:

- **Den digitala arenan.** Den digitala arenan kan till exempel erbjuda internet, youtube, appar och film.
- **Den kulturella arenan.** Den kulturella arenan kan till exempel erbjuda teater, musik och utställningar.
- **Den arbetslivsrelaterade arenan.** Den arbetslivsrelaterade arenan kan erbjuda studiebesök, gästföreläsningar och praktik.
- **Den relationsinriktade arenan.** Den relationsinriktade arenan kan erbjuda relationsinriktade rollspel och övningar.

I varje tema ger vi i lärarhandledningen konkreta förslag på hur du som pedagog kan komplettera läromedlet utifrån de olika arenornas inriktningar.

Hör gärna av dig per mail till oss författare för synpunkter. Vi är nyfikna på hur du använder materialet.

Du kommer i kontakt med oss per mail: eina.linder@eia.nu, ase.lunden-welden@eia.nu

Till sist önskar vi dig lycka till i ditt uppdrag!

Jag - Att lära känna sig själv

Tema Jag fokuserar på begreppet självkänedom. Hur är jag? Hur vill jag beskriva mig själv? Vad vill jag? Vilka intressen har jag? Vilka mål har jag? Vad är jag bra på? Vad behöver jag stöd med?

I arbetsboken arbetar eleverna med egenskapsord. En del ord kanske behöver förklaras och sättas i sammanhang.

I varierande självkännedomsovningar får eleverna möjlighet att träna sin självuppfattning och reflektera över sig själv som person på ett lättsamt och positivt sätt.

Nedan finns flera förslag på självkännedomsovningar som kan väljas utifrån den elevgrupp som är i utbildning.



Vem är jag? Vilka egenskaper har jag?

Låt varje elev ta med sig en sak som representerar någon egenskap, ett intresse hos dem. Lägg alla sakerna på golvet och låt eleverna gissa vem som äger respektive sak.

Ge varje elev tid att få berätta om sig själv och på vilka sätt saken beskriver dem.

Detta är en övning som passar bra initialt i en utbildning och där gruppen ska vara tillsammans över längre tid.



Jag är som en...

Ta med bilder eller vykort på olika djur som associeras med vissa karakteristiska egenskaper. Exempel kan vara hund (social, trofast), katt (självständig, livsnjutare), myra (flitig och uthållig) och lejon (ledare, stark). Be eleverna välja en bild på det djur som de tycker passar in på deras personlighet och be eleverna motivera sina val.

Diskutera djurens olika egenskaper tillsammans i gruppen innan eleverna får välja ett djur. Ni kan välja andra djur eller lägga till fler. Fortsätt diskussionen med att reflektera över vilka egenskaper som brukar uppskattas i arbetslivet och varför.

Vilka styrkor har jag?

Använd styrkekort från förlaget Mareld. Eleverna får välja ett eller två kort för att beskriva sig själva utifrån uppfattning om sina styrkor.

Mareld har även nallekort som visar känslor och beteenden. Korten är utmärkta att använda då man reflekterar över situationer, hur man kände och betedde sig.

www.mareld.se

I arbetsboken får eleverna lista egenskaper som andra uppskattar hos dem som en form av självreflektion. Elevgruppen kan vara till stor hjälp när det gäller att utveckla självuppfattning.



Mina styrkor - vad andra vet om mig.

Varje elev ritat ett självporträtt och låter detta papper gå runt i gruppen. Gruppdeltagarna skriver en positiv egenskap på varje självporträtt. Om elevgruppen består av åtta elever har var och en sju positiva egenskaper att läsa upp.

Be deltagarna att ge exempel på hur dessa positiva egenskaper blir till nytta i arbetslivet.



Hur jag uppfattas av andra.

Eleverna arbetar två och två, sitter mitt emot varandra och har var sitt kuvert. I kuvertet finns cirka sex egenskapsord, samma i de båda kuverten. Låt den ena eleven, här kallad Astrid, börja med att ta fram några egenskapsord utifrån frågeställningen: **de här egenskaperna säger något mig.**

Den andra eleven får sedan ta fram egenskapsord utifrån frågeställningen: **så här uppfattar jag Astrid.**

Låt eleverna sedan ha en diskussion kring vad de valt för ord, vilka likheter och olikheter som finns samt avsluta med att de båda får byta plats.

Utifrån elevgruppens storlek och sammansättning kan eleverna byta plats med flera andra och på så sätt diskutera såväl den egna självuppfattningen som den uppfattning andra har.

Tänk på att orden ska ha positiva innebörder!



En dikt

Låt eleverna läsa den korta dikten:

Vad **Du säger** om mig
Vad **Du tror** om mig
Hur **Du ser** på mig
Vad **Du gör** mot mig
Hur **Du lyssnar** på mig
Sådan blir jag

(anonym)

Diskutera tillsammans med eleverna vad texten vill säga. Rita gärna upp två olika alternativ, en med negativa ord och en med positiva ord och låt eleverna reflektera över hur olika upplevelser formar och påverkar oss.



Styrkekarta

Mallen **styrkekarta** finns i arbetsboken och du finner den också här för att kunna använda den i olika sammanhang. Mallen kan även användas som underlag för uppföljning på praktikplatsen. Det är lämpligt att förstora den för att skapa mer skrivutrymme.

Mina styrkor				

Det här vill jag bli bättre på				

Mina förslag på hur jag ska nå dit				

Värderingsövningar – Fyra hörn övningar

4-hörn är en värderingsövning där eleverna får ta ställning till olika påståenden och motivera sin egen ståndpunkt. Fyra påståenden placeras i rummets fyra hörn och eleverna väljer att ställa sig i det hörn som stämmer bäst överens med deras åsikt.

Eleverna diskuterar kring sina olika val och synsätt, lyssnar på varandra och de olika argumenten. Här sker inga diskussioner kring rätt eller fel utan man tränar på att motivera, framföra åsikt och lyssna till andra.

**Värderingsövning – fyra hörn**

Be eleverna ta ställning till följande påstående:

Den här egenskapen tycker jag är viktigast att ha på en arbetsplats

Skriv på fyra ark;

- Hjälpsam
- Flexibel
- Glad
- Noggrann

Be eleverna motivera sina val! Diskutera vad konsekvenserna blir på en arbetsplats när man inte är hjälpsam, flexibel, glad eller noggrann.

Personlig stil

Personlig stil handlar om hur man vill framstå för andra och hur man kan uppfattas av andra utifrån klädstil, hur man talar, kroppsspråk, åsikter och attityd.



Min egen personliga stil

Låt eleverna göra ett eget kollage kring sin personliga stil. Eleverna kan rita, klippa och klistra bilder från tidningar.

Låt sedan eleverna presentera sitt kollage för resten av klassen. En reflekterande fråga i elevgruppen kan efter varje presentation vara; hur stämmer den personliga stilen överens med arbetslivets förväntningar och krav. Är det något som eleverna måste tänka på, ändra på?



Första intrycket

Vi brukar höra att det tar cirka 10 sekunder att göra ett första intryck. I ett rollspel kan eleverna hälsa på och möta en handledare på en arbetsplats. Filma gärna eleverna så att ni tillsammans kan se på filmen och samtala kring situationen. Är eleven nöjd? Är det något eleven uppmärksammar och vill förändra?



Hur vi uppfattar andra

Ta fram bilder på personer med olika stilar. Diskutera med eleverna hur de uppfattar personerna utifrån deras personliga stil.

Vilket yrke stämmer överens med den personliga stilen? Bilderna bidrar till viktig reflektion kring hur vi uppfattar och bedömer andra människor utifrån det första intryck vi får av dem.



Anpassning av personlig stil på arbetet

Titta på bilder, läs om olika yrken och diskutera vilka hygienkrav som ställs på anställda utifrån yrkesprofessionen.

Lyft fram såväl allmänna som specifika hygienkrav.

Diskutera vilka fördelar som finns med kravet på speciella arbetskläder.

Personlig stil handlar i hög grad om hygien. Rena fräscha kläder, nytvättat hår m.m. Reflektera tillsammans med elevgruppen kring vilka förväntningar arbetskollegor och chefer har på anställda när det gäller hygien.

Livsstil

Livsstil handlar om våra behov och hur vi tillfredsställer dem. Vi gör olika val i vår vardag och våra val kan vi till viss del påverka så att de matchar de krav vi möter i arbetslivet. Vår ambition är att eleverna ska reflektera och bli medvetna över sina behov och de val de gör.



Maslows behovstrappa

Ta fram stora ark, till exempel blädderblocksark och rita upp större behovstrappor utifrån mallen i arbetsboken. Låt eleverna använda klipp ur tidningar och färgpennor för att skapa och konkretisera hur behoven tillgodoses och låt dem sedan presentera sina behovstrappor för varandra. Diskutera likheter och olikheter kring val, samma behov kan tillgodoses på många olika sätt.



Mina drömmar

Ett konkret sätt att arbeta med drömmar om självförverkligande och framtid är att be eleverna fullfölja meningarna;

Jag drömmer om att resa till.....

I framtiden vill jag arbeta med.....

Mitt drömboende är.....

I framtiden är jag uppskattad för att jag.....

Min dröm är att äga.....

Min dröm är att alla ska tycka att jag är.....

Lägg gärna till andra meningar som du själv tycker passar.

Jag och gruppen

Tema Jag och gruppen handlar om hur vi utvecklas tillsammans i grupper med andra.

Vi ingår i många grupper. I många grupper möts människor utifrån olika uppdrag exempelvis en utbildningsgrupp eller en arbetsgrupp. I de flesta grupper finns förväntningar på hur gruppen ska fungera samt tankar om den egna rollen man får eller vill ha.

Arne Maltén skriver i sin bok ***Grupputveckling*** om förutsättningar för hur en arbetsgrupp ska kunna fungera och arbeta bra och effektivt. Han tar upp fem grundförutsättningar;

- Gemensamma mål
- Gemensamma normer
- Regelbundna och systematiska träffar
- Kunna kommunicera inbördes
- Känna samhörighet

I flera av gymnasiesärskolans nya program mål återfinns formuleringar kring att eleverna ska utveckla kommunikativ förmåga samt samspelsfärdigheter. Utifrån de ovan beskrivna förutsättningarna för god grupputveckling och gott samarbete kan lärare och elev ha diskussioner där frågeställningarna till exempel kan vara:

- Vilka gemensamma mål kan vi (lärare och elever) ha i vår studiegrupp?
- Vilka normer (regler) vill vi ha i vår grupp?
- Hur ska vi planera och lägga upp studierna så att det blir meningsfullt och utvecklande?
- Hur vill vi kommunicera med varandra?
- Vad kan vi göra för att lära känna varandra?

Värderingar och sociala regler



Vad är viktigt för att vår grupp ska fungera bra?

I läroboken och i arbetsboken får eleverna diskutera och arbeta med faktorer som påverkar hur en grupp samarbetar.

När du som lärare tagit del av de tankar som eleverna haft kring frågeställningen kan du göra en sammanställning av de nyckelord som du tycker framkommit.

Låt eleverna arbeta två och två eller i mindre grupper och låt dem definiera, ge konkreta förslag på vad nyckelorden innebär.

Gör sedan tillsammans med eleverna en gemensam "policyplan" för – **så här vill vi ha det i vår grupp.**



Att vara i grupp – värderingsövning

Heta stolen är en värderingsövning där eleverna får fundera och ta ställning i olika frågor. I denna övning sitter eleverna på stol i en ring och läraren läser upp påståenden. Om eleverna håller med så byter man plats med varandra. Om man inte håller med eller är osäker så sitter man kvar. Det är bra att börja med enkla påståenden för att sedan läsa mer utmanande påståenden. Du kan själv välja när och vid vilken fråga du vill stanna upp och diskutera med gruppen. Du kan också låta eleverna prata en kort stund två och två om varför de sitter kvar eller har bytt stol. I detta förslag till värderingsövning handlar påståenden om tankar och känslor kring hur jag som person fungerar i grupp.

Förslag på olika påståenden:

Det är trevligt att vara tillsammans med andra.

Det är bra när flera kan hjälpas åt i en grupp.

Jag tycker om att vara ensam ibland.

Det är jobbigt med grupparbete.

De andra i gruppen brukar lyssna på mig.

Alla har ansvar för att ett arbete ska fungera bra.

Jag brukar säga till när jag inte tycker som de andra i gruppen.

Jag blir alltid tyst i en grupp.

Det är viktigt att alla håller de regler man bestämt.



När någon bryter mot reglerna

Diskutera vad som händer i en grupp när någon bryter mot en viktig norm eller regel.

Hur reagerar vi när någon:

- Alltid kommer för sent?
- Inte hälsar
- Svarar i telefon under arbetstid
- Lånar pengar och inte betalar tillbaka

Familjer och vänner

Våra värderingar formas tidigt och påverkar vårt beteende i hög utsträckning. En del värderingar är vi medvetna om, en del är vi mindre medvetna om.

Vissa grundläggande värderingar delar vi med många. Att det är viktigt att komma i tid till arbetet är en djupt rotad värdering som få ifrågasätter och som till stora delar även rimmar med arbetslivets krav och förväntningar. En del av våra tidigt inlärdade värderingar kanske inte alltid stämmer lika väl med arbetslivets krav.

Hur kan vi synliggöra och göra eleverna medvetna om några av tidigt förvärvade värderingar som idag påverkar oss och som vi bär med oss i vår ryggsäck?



Ryggsäcken

Ett alternativ till uppgiften i arbetsboken på sidan 22 är att du som lärare ritat en stor ryggsäck på ett blädderblock. Diskutera med eleverna vad som var viktigt för dem när de växte upp. En fråga att utgå ifrån kan vara: vad lärde du dig av dina föräldrar, dina syskon som du tycker att du har nytta av nu?

Fyll sedan ryggsäcken med påståenden som eleverna kommit fram till.

I vår studiegrupp kom det fram lärdomar som: man ska vara hel och ren, man ska hjälpa andra, man ska säga tack, man ska hälsa – det vill säga uppträda socialt, man ska tala sanning.

En del elever formulerar gärna i **inte** meningar som; man ska inte ljuga. Hjälp gärna eleverna med omformuleringar där man ska inte ljuga istället formuleras till *man ska tala sanning*, det vill säga positiva påståenden. För att utveckla bra strategier är det bättre att veta man ska göra än att veta vad man inte ska göra.

Vänner har en stor roll i många liv. I läroboken finns en dikt om vänskap. Ett sätt att introducera ämnet vänner och vänskap är att exempelvis spela Jakob Hellmans låt

”vara vänner” eller låten med samma titel som Eddie Oliva och Cyndee Peters framför.

Eleverna kan få utdrag på ett stycke ur musiktextern och reflektera över innehållet. I vår grupp lyssnade vi tillsammans på låtarna och diskuterade stroforna ”tala om allt” (Hellman) och ”delad glädje är dubbel glädje” (Oliva - Peters).

Arbetsgruppen

I läroboken kan eleverna läsa om att samarbeta och om att alla har skyldighet att hjälpa åt för att samarbetet ska fungera bra på en arbetsplats. I inledningen till tema Jag och gruppen föreslog vi att eleverna skulle göra en gemensam policyplan, ”så här vill vi ha det i vår grupp”. När eleverna kommer ut på praktikplatser möts de av olika arbetsplatsers värderingar och sociala regler.



Arbetsplatsens värderingar och regler

Eleverna får i olika övningar i arbetsboken undersöka vilka värderingar och regler som gäller på praktik- och arbetsplatser. Låt eleverna sammanfatta i punktform vad de kommit fram till och låt dem skriva och redovisa på blädderblock. Sätt upp bladen i studierummet och låt eleverna gå runt och jämföra vad de skrivit. Diskutera likheter och olikheter.

I inledningen till tema Jag och gruppen föreslog vi att eleverna skulle göra en gemensam policyplan, ” så här vill vi ha det i vår grupp”. Tillsammans med den egna policyplanen samt redovisningen av arbetslivets värderingar och regler kan eleverna jämföra hur väl deras egen policyplan stämmer överens med praktik-/arbetsplatsernas.

Att arbeta tillsammans

På flera arbetsplatser har man skrivit ner mål för verksamheten, se berättelse i läroboken sidan 38.

Mål hjälper oss att veta vad vi vill åstadkomma och hjälper oss arbeta i en viss riktning. Som exempel på mål kan du som lärare **lyfta fram en viss kurs och diskutera dess kursmål**.

I arbetsboken sidan 26 får eleverna undersöka vilka gemensamma mål som finns på deras praktikplats. Med utgångspunkt i svaren samt i lärobokens diskussionsfrågor på sidan 40 kan man fördjupa diskussionen kring hur tydliga mål bidrar till ökad motivation.

Den här diskussionen syftar till att eleverna ska få en helhetssyn på arbetsplatsen och att se sitt arbete satt i ett större sammanhang.



Samarbete i grupp.

Använd minst tre rep och låt varje elev hålla i en ände (minst 6 elever). Låt eleverna trassla in sig i varandra genom att krypa under – över, byta plats för att sedan försöka reda ut trasslet. Eleverna får sedan analysera hur gruppen samarbetade för att genomföra övningen.

Vad fungerade bra? Hur arbetade de tillsammans för att reda ut trasslet? Fick någon i gruppen en speciell roll?

Här hittar du flera förslag på bra samarbetsövningar www.metodbanken.se

Att vara ny på arbetsplatsen

I läroboken kan eleverna läsa om hur det kan kännas att vara ny på en arbetsplats. Diskutera med eleverna utifrån deras erfarenheter av att komma ny till ett arbete/praktikplats.

I läroboken introduceras begreppet KASAM – känsla av sammanhang. När vi i vår studiegrupp talade om KASAM fick eleverna i grupper diskutera vad man behöver när man är ny på en arbetsplats. I arbetsboken finns liknande övning. Våra elever tog upp exempel som:

- Att handledaren förklarar på ett tydligt sätt
- Att man får tid på sig
- Att arbetskamraterna är trevliga och snälla
- Att det inte är för stressigt
- Att arbetsuppgifterna inte är för svåra
- Att det är roligt
- Att man får beröm
- Att man vågar fråga



Känsla av sammanhang

Gå igenom vad eleverna tagit upp i arbetsboken på sidan 28. Hjälp eleverna att sortera in synpunkterna under begreppen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Du kan gärna istället för KASAM begreppen använda: Jag förstår - jag vet, Jag kan – jag gör, Jag trivs – jag mår bra.

Arbetsplatskulturen påverkar hur vi upplever vår arbetsplats eller praktikplats. I läroboken kan eleverna läsa om Lisa som byter arbetsplats och hur hon upplever skillnader mellan de båda arbetsplatserna. I arbetsboken får eleverna beskriva praktikplatsens kultur.



Arbetsplatskultur

Diskutera med eleverna uttryck som ”det sitter i väggarna”, ”det är svårt att lära gamla hundar att sitta”, ”nya kvastar sopar bäst” och vad som menas med dem.



Scener från en arbetsplats

I rollspelsform kan eleverna spela upp olika scener utifrån att vara ny på en arbetsplats. Eleverna får olika roller – till exempel praktikant, personal och chef. Eleverna kan själva göra manus och spela upp olika exempel på bra och dåligt bemötande. Din roll som lärare kan vara att bli inspiratör eller att inta en roll i scenen.

Likhet och olikhet i arbetsgruppen

Eleverna kan intervjua sin handledare på praktikplatsen om vilka olika yrkesroller som finns på arbetsplatsen. Vad gör man som chef? Vem har ansvar för olika arbetsuppgifter (hjälp eleven konkretisera frågorna).

Syftet är att få mer kunskap om praktikplatsen och förståelse för att vi har olika uppgifter och olika ansvar på samma arbetsplats.

**Jag är som en...**

I lärrarhandledningen på sidan 8 har vi förslag på en övning där eleverna får beskriva sina egenskaper utifrån bilder på olika djur. Gör övningen på nytt och låt eleverna få välja det djur som bäst överensstämmer med den roll man får på praktikplatsen. Exempel: Karl praktiserar på ett lager. Han valde tidigare att beskriva sig som en social hund, tänker på andra och är hjälpsam. På praktikplatsen är det ett ganska tungt arbete och han beskriver sig nu utifrån elefantens egenskaper; stark och arbetssam. Detta blir ett tillägg till hans övriga styrkor.

Ett annat exempel är Lisa som valde bilden på den självständiga katten eftersom hon gillar att arbeta ensam men som nu på sin praktikplats får samarbeta med en liten grupp i ett café där alla hjälps åt. Hon väljer nu bild på ett får, ett flockdjur. Hon lägger nu till upplevelser av sig själv som social och samarbetsvillig.

**Arbetsuppgifter jag trivs med**

Låt eleverna göra en mindmap över arbetsuppgifter som de trivs med och tycker om att göra. Diskutera likheter och olikheter eleverna emellan. Hjälp eleverna analysera vad det är som gör att de trivs med uppgifterna så att deras upplevelse också kopplas samman med deras styrkor.

Kommunikation i arbetslivet

Tema Kommunikation i arbetslivet syftar bland annat till att eleverna ska reflektera över det sätt vi kommunicerar på. Hur jag uppfattas beroende på mitt sätt att kommunicera (kroppsspråk, attityd) och hur jag fungerar i samarbetet på arbetsplatsen utifrån hur jag kommunicerar diskuteras i temat.

Eleverna får även kunskap om hur olika samtal kan gå till, som exempelvis ett utvecklingssamtal eller ett första samtal med en handledare på en praktikplats. Eleverna får även läsa ett CV och har möjlighet att fylla i en färdig mall i arbetsboken.

Kommunikation på olika sätt

Idag kommunicerar vi med hjälp av mobiltelefoner och datorer på ett sätt som vi inte kunde för bara några år sedan. Diskutera vilka skillnader det är mellan att prata på nätet och att prata när vi träffas och ser och hör varandra. Frågeställningar kan vara:

- När är det bra att kommunicera med sms
- När är det bra att kommunicera med internet, (mail, facebook mm)
- När är det bra att kommunicera med mobilen
- När är det bra att kommunicera öga mot öga



Bildspråk – tappa hakan

I arbetsboken får eleverna läsa om bildspråk och förklara några vanliga uttryck. Läs högt ur boken "Tappa Hakan och andra talesätt om kroppen" av Killander, LL-förlaget, och diskutera uttrycken.



Min egen ordbok

Be eleverna lyssna efter och skriva ner särskilda yrkesord som används på deras praktikplatser. Låt eleverna göra sin egen ordbok utifrån yrkesspecifika ord.

Samtal

Att samtala är något av en konst. Det krävs vissa färdigheter för att vi ska kunna föra ett samtal där vår/våra samtalspartners känner sig lyssnade på och respekterade.

I läroboken kan eleverna läsa om att det finns vissa regler kring hur vi samtalar på ett bra sätt:

- Att lyssna på vad den andre säger.
- Att vänta på sin tur och inte avbryta.
- Att inte bara tala om sig själv.
- Att hålla sig till samtalsämnet.

Klassrummet är ett bra forum att träna dessa färdigheter i. I dagliga samtal i klassrummet kan eleverna påminnas om att vänta på sin tur eller att hålla sig till samtalsämnet.



Samtalskort

Använd gärna samtalskort med roliga och utmanande frågor som inspirerar till samtal.

Exempel på samtalskort som vi använt är **Uppskattande gruppsamtal** samt **Isbrytaren**. Gå först igenom korten och välj ut de kort som du tycker passar just din grupp,

www.bergmanvision.se, www.icebreakerspelet.se.

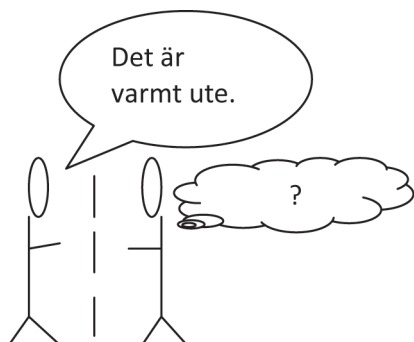


Konsten att samtala

I läroboken får eleverna läsa om ett samtal mellan Antonio och Niklas. Diskutera möjliga konsekvenser när vi bryter mot samtalsreglerna. Vad händer när vi inte väntar på vår tur eller inte håller oss till samtalsämnet?

I arbetsboken får eleverna möjlighet att skriva om Niklas svar. Skriv fler dialoger utifrån dina elevers behov och låt eleverna identifiera var samtalet går fel såsom i fallet Antonio i läroboken och be eleverna att skriva om dialogen.

Vi tolkar alla den information vi får. Rita en bild av två personer som står och talar med varandra. Dra en tunn streckad linje mellan de båda personerna som får symbolisera ett filter.



Ett exempel kan vara att den ena personen säger:

Det är varmt ute.

Låt eleverna fundera över hur detta uttryck kan uppfattas av den andre. Ge eget exempel först, till exempel: Han vill att vi ska gå ut eftersom det är fint väder och förklara att det vi upplever någon säger ofta går igenom detta filter och på så sätt kan missförstånd uppstå.

Betona hur viktigt det är att vi lär oss fråga vad den andre menar om vi känner oss osäkra, precis som i fallet med Erik och Anton.



Erik och Anton - ett missförstånd

I läroboken kan eleverna läsa att missförstånd kan uppstå när vi samtalar. Exemplet med Erik och Anton kan behöva förtydligas genom att man spelar upp dialogen eller ritar upp dialogen och samtidigt förklarar hur samtalet fortskrider.



När jag inte riktigt förstår

I arbetsboken får eleverna läsa om David som får instruktioner som han inte förstår. Låt eleverna fundera över hur de har gjort när de fått information som varit otydlig och obegriplig. Hur löste eleverna detta? Här kan en värderingsövning vara till hjälp:

- Jag frågar den som gett mig information
- Jag frågar en kompis
- Jag känner mig dum och vågar inte fråga
- Jag nickar och låtsas att jag förstår

Många säger att vårt kroppsspråk säger mer än våra ord. I läroboken väljer Moa att pussa en vårdtagare på kinden. Diskutera med eleverna utifrån olika arbetsplatser vilket kroppsspråk som är lämpligt.



Är detta ok?

Diskutera:

Kan man krama en kund i en matvaruaffär?

Hur nära kan man stå en restauranggäst utan att de känner sig obekväma?

Hur uppfattar man en servitör som står med händerna i sidorna?

När känns det inte ok att ha ögonkontakt?



Vi visar våra känslor med kroppen

I rollspelsform, gärna charader, kan eleverna visa olika känslouttryck med miner och gester.

- Samla gärna bilder på personer som uttrycker olika känslor och diskutera med eleverna vad de tycker att de visar.
- Titta på smileys i mobilen och diskutera vad de uttrycker och hur de används.
- Rollspela och visa på dubbla budskap. Säg en sak men visa en annan med ditt kroppsspråk, exempelvis säg att något är intressant men himla samtidigt med ögonen.
- Filma olika scener. Låt till exempel eleverna spela upp när de kommer ny till en arbetsplats och diskutera utifrån hur de upplever sitt kroppsspråk.

Att säga vad man tycker och att säga vad man vill

I läroboken kan eleverna läsa ett citat av Drottning Kristina, ”*man bör säga sanningen men alla sanningar bör inte sägas*”. Diskutera tillsammans vilka sanningar som kanske inte behöver sägas och diskutera vidare om man alltid ska säga vad man tycker.

Önske- och klanderhanden

Den finske psykiatern och författaren Ben Furman beskriver hur arbetsglädje skapas på arbetsplatser och hur olika sätt att kommunicera leder fram till olika resultat. Med klanderhanden får vi sällan god respons och den vi talar med känner inte vilja att samarbeta med oss. Med önskehanden kan vi istället fokusera på förändring. Ben Furman har skrivit flera böcker om arbetsglädje och om kommunikation. Genom att läsa Furmans böcker kan man få inspiration till samtal och övningar med eleverna. Här är några förslag:

- *Dubbelstjärnan*
- *Den lyckliga arbetsplatsen*



Lärande dialog

Spela upp dialogerna, önske- och klanderhanden, läroboken sidan 65 som ett rollspel. Hur upplever eleverna de två olika samtalen? Hur känns det att önska något från någon?

Samtal om arbetet

På arbetsplatser har chefen/arbetsledaren utvecklingssamtal/medarbetarsamtal med sina anställda. På nätet finns flera tillgängliga mallar som ger en vägledning kring vilka frågor man ska fundera på inför utvecklingssamtalet. Visa gärna en mall för eleverna och gå igenom frågeställningarna i ett utvecklingssamtal. Sök gärna på www.chef.se där du hittar mallar.

Viktiga möten



Ett viktigt möte

Låt eleverna rollspela kring viktiga möten och filma gärna. Ett viktigt möte kan vara första besöket på en praktikplats. Förbered eleverna genom att diskutera olika roller i rollspelet samt vad man ska samtala kring. Bra information att få med är ålder, boende, vad man har erfarenhet av och vad man tycker är roliga arbetsuppgifter.



Möten på arbetsplatsen

Bjud in personal från ett yrkesområde som berättar om till exempel APT-arbetsplatsträff och vad tar man upp och talar om där. Låt eleverna förbereda sig med olika frågor.



När mötet upplevs som svårt

Se filmen Ninjakoll 2, producerad av FUB:s forskningsstiftelse ALA, som handlar om Max (rubrik Mötet) och när informationen blir för svår på ett möte. Till Ninjakoll 2 finns en utförlig handledning med diskussionsfrågor.

Att skriva ett CV

Vi har gjort en mall men denna mall passar inte alla elever. På www.arbetsförmedlingen.se kan man få fler förslag på hur ett CV kan utformas.

Diskutera också vad en meritförteckning är och vad den kan innehålla.



Att söka arbete

Diskutera olika sätt att söka jobb på och visa på platsbanken på arbetsförmedlingens hemsida. Visa annonser och diskutera utformningen och vad arbetsgivaren efterfrågar. Diskutera vilka egenskaper som efterfrågas i annonserna.

www.arbetsformedlingen.se/platsbanken

Service i arbetslivet

Tema Service i arbetslivet handlar om vad god service är i olika serviceyrken. Målgrupper, kunders förväntningar och behov av service samt serviceinriktat förhållningssätt är centralt i temat. I temat ingår korta texter om konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

Att vara kund och få god service

Utifrån elevernas val av programområde kan eleverna initialt diskutera vilket ord för kund som används inom deras område. På ett äldreboende kanske man inte säger kund. När man åker på semester och flyger är man både kund och resenär.

I samarbete med Misa, arbetsinriktad omsorgsverksamhet, ger BE yrkesbilder ut en kortlek som består av fotograferade bilder av människor i yrkesliv. Bilderna kan användas på många olika sätt och kan stödja elevernas föreställningsförmåga.

Yrkeskortleken kan vara en introduktion till uppgifterna i arbetsboken och kan beställas på www.beyrkesbilder.se



Kund i olika yrken

Använd yrkeskortleken och låt eleverna diskutera vem som är kund till respektive yrke. Låt eleverna också fundera över vad god service är i de olika yrkesområdena.



LÖN

Ett begrepp som våra elever har mött under sin praktik inom området handel är LÖN – leende, ögonkontakt och nick. I mötet med kunden förväntas att personal i praktiken utövar LÖN.

Arbeta med begreppet till exempel i rollspelsform där eleverna tränar på LÖN.



Kund på nätet

Idag säljs fler och fler varor över nätet. Diskutera med eleverna vilka fördelar det är med att handla på nätet jämfört med att handla i en butik.

Titta på olika webbplatser på nätet med varuförsäljning. På vilka sätt försöker webbplatserna erbjuda god service till kunderna? Utgångspunkten för diskussion kan vara sidan 77 i läroboken.

Olika målgrupper har olika behov av service



Frukost på hotell Sunny Side

Med underlag från diskussionen på sid 80 i läroboken kring vilka behov de olika målgrupperna som bor på hotellet har, kan eleverna rita en alternativ frukostbuffé. Det finns många olika sätt att lösa denna uppgift:

- Dela in klassen i fyra grupper. En grupp ansvarar till exempel för målgruppen barnfamiljer. Låt eleverna rita hur de vill att deras frukostbuffé ska se ut för att täcka målgruppens behov. Såväl möblering som frukostutbud kan vara med.
- Du som lärare ritar en stor fyrkant på tavlan som representerar den stora lokalen. Eleverna får komma med förslag på hur de vill möblera och hur buffén ska se ut för att täcka målgruppernas behov.

Några exempel är att det kan finnas med en barnhörna, en lugnare vrå, att buffén delas in i olika stationer.

När kunden klagar på en vara



Rollspel – att möta kunder som klagar

Låt eleverna läsa om Linus i läroboken och om Stina i arbetsboken. Eleverna kan i rollspelsform träna på att möta kunder som klagar. Diskutera vilka olika känslor som väcks hos kunden beroende på personalens bemötande.

Låt eleverna fundera över uttryck som:

- Kunden har alltid rätt
- Känslor smittar
- Kunden i centrum



Konsumentköplagen

Visa olika kvitton där garantivillkoren är tydliga. Låt eleverna diskutera villkoren för hur garantin gäller på olika kvitton.

När kunden klagar på en tjänst



Konsumenttjänstlagen

Leta upp en artikel på nätet eller från en dagstidning som handlar om när någon blivit missnöjd med en tjänst som man betalat för. Diskutera utifrån frågorna:

- Vad är kunden missnöjd med?
- Vad säger företaget som utfört tjänsten?
- Vad händer med kundens klagan?

Kommunikation i servicesituationer

Detta avsnitt syftar till att ge eleverna en förståelse för vad som är ok att prata om på arbetsplatsen och vad skillnaden är mellan att vara privat och att vara personlig.

I läroboken kan eleverna läsa om Carolina och hur hon säger till sin arbetskollega när han pratar om ett bråk med sin flickvän.

**Personligt – privat**

Låt eleverna diskutera skillnaden mellan de här två samtalen som utspelar sig på samma arbetsplats:

1. Så härligt väder, jag älskar solen. Hopps vi får en fin sommar. Vi funderar över att åka till Spanien i sommar, hoppas vi hittar en billig resa dit. Fast jag tycker det är lite otäckt att flyga, men det ska nog gå bra. Har du varit i Spanien någon gång?
2. Härligt väder, älskar solen. Synd att jag och min pojkvän spelade bort alla pengarna till semestern i helgen. Nu har vi knappt råd med mat, får väl fråga syrran om hon kan hjälpa. Fast hennes kille sitter inne för rån så hon är jättedeprimerad, hon blir kanske snart inlagd på psyket igen. Förresten kanske du kan låna mig lite pengar till lunch?

Gå igenom mening för mening och diskutera det personliga eller privata innehållet och vad det kan få för konsekvenser på arbetsplatsen.

**Min inte OK -, lista**

Låt eleverna få skriva ner en lista på samtalsämnen som inte är ok på en arbetsplats. Några av eleverna i vår studiegrupp skrev:

- Om man bråkat med sin partner
- Om man är arg på någon
- Om man fått mens
- Om sjukdomar
- Om döden
- Om sex
- Om man är ovänner med sina kompisar
- Om att man är bättre än andra på arbetsplatsen
- Om att alltid vara trött
- Om sig själv hela tiden

I samtalet efter att de skrivit listan diskuterade vi varför samtalsämnena kan upplevas som alltför privata av andra.

En av våra elever tyckte, mycket klokt, att det kan vara ok att tala med någon som man litar på och trivs bra med på jobbet om hur man känner sig, men att man alltid måste tänka på när och var man kan talas vid.



Att kommunicera med kunder

Vi kommunicerar med kunder på olika sätt beroende var vi praktiserar eller arbetar samt beroende på vem kunden är. Låt elever arbeta med följande situationer och ge exempel på hur de kommunicerar med kunden.

- Greta 83 år handlar i livsmedelsaffären. Wilhelm praktiserar i affären och ser att hon förvirrad ut. Vad säger Wilhelm när han går fram till henne?
- Josefin praktiserar i trädgårdshandel. Hon har bara varit där en vecka och hittar inte riktigt där. När en kund frågar henne var blomsterjorden är vet hon inte vad hon ska svara kunden. Vad kan Josefin svara kunden?
- Ahmed praktiserar på ett äldreboende. De flesta som bor där är över 85 år och många hör lite dåligt. Ahmed ska nu bära in frukosten till Allan, 90 år, som vill ha frukosten serverad i sin lägenhet. Ahmed vet att Allan tycker om att småprata. Vad är det första han säger när han kommer in till Allan?
- Leylas stora intresse är att baka. Hon praktiserar nu på ett café och trivs mycket bra. Men – hennes pojkvän Daniel har precis gjort slut med henne. Hon tänker bara på detta och känner sig ledsen. Idag är hon ansvarig för att ta upp cafégästernas beställningar och servera dem. Tre gånger blir det helt fel. En gäst får en varm smörgås, men han har beställt en tårtbit. En annan gäst får tårtbiten men har egentligen beställt en kanelbulle. En av kunderna blir irriterad och frågar: hur har det blivit så här? Vad kan Leyla svara kunden? Ge olika exempel.

Arbetslivet

Tema Arbetslivet syftar till att ge eleverna kunskap om arbetslivets lagar och regler samt förbereda dem för arbetslivets förväntningar och villkor. Temat diskuterar även olika former av ledarskap, stresshantering och konflikthantering och avslutas med en genomgång av arbetslivets krav och förväntningar.



Arbetsuppgifter som jag är bra på

Be eleverna titta på den första övningen i arbetsboken kring vilken sysselsättning de vill ha och vilka arbetsuppgifter som de har erfarenhet av och tycker om att göra. Kanske har de nu mer praktikerfarenhet och kan fylla på listan över **De här arbetsuppgifterna är jag bra på.**

Den viktiga arbetsmiljön

Läromedlet fokuserar på den psykosociala arbetsmiljön. I läroboken kan eleverna läsa om arbetsmiljölagen och om vad ett skyddsombud gör.

Bjud gärna in ett skyddsombud som berättar om uppdraget.

Diskutera gemensamt olika aspekter av den psykosociala arbetsmiljön.



Värderingsövning - Jag trivs på arbetet när jag har:

Diskutera vad man kan uppleva som viktigt för att man ska trivas på arbetet. Välj bland påståenden som:

- Bra lön
- Bra arbetstider
- Trevliga arbetskamrater,
- Roliga arbetsuppgifter
- Rättvis chef
- Många pauser

Diskutera och låt eleverna rangordna och motivera sina ställningstaganden.

Övningen kan också göras som en 4- hörnövning.

Ett annat alternativ är övningen nedan, Mitt **drömjobb**.



Mitt drömjobb

Be eleverna titta på sitt drömmoln i arbetsboken på sidan 16. Kanske har de skrivit något kring sitt drömjobb. Hur vill de att drömarbetsplatsen ser ut? Be eleverna skriva ner 5 saker i molnet som de tycker är viktiga på drömarbetsplatsen. Jämför svaren och hitta gemensamma faktorer.

Som inspiration till att fundera över sitt drömjobb kan yrkeskortleken även användas i denna uppgift.

Diskriminering

I läroboken kan eleverna läsa om Diskrimineringsombudsmannen och de sju olika diskrimineringsgrunderna. Diskutera diskrimineringsgrunderna och ge exempel på olika fall av diskriminering. I läroboken beskrivs två olika fall från DO:s webbplats. På webbplatsen finns fler fall som kan hjälpa till att konkretisera de olika diskrimineringsgrunderna, www.do.se

I arbetsboken får eleverna leta upp en tidningsartikel om diskriminering. Be eleverna redovisa eller berätta för gruppen om sin tidningsartikel.

Alla skolor har idag en likabehandlingsplan men på vissa skolor saknas det en lättläst version.



Vår likabehandlingsplan

Läs och diskutera er skolas likabehandlingsplan. Gör en lättläst version om det saknas en sådan.

Tystnadsplikt

I läroboken kan eleverna läsa om tystnadsplikt och inom vilka verksamheter som bestämmelser om tystnadsplikt är vanligt.

I arbetsboken får eleverna svara på varför det är viktigt med tystnadsplikt. Diskutera gemensamt och be eleverna fundera på vad som skulle hända om man inte hade tystnadsplikt.

Ledarskap på arbetsplatsen

I läroboken läser eleverna om olika ledarskapsstilar.

Handledaren på praktikplatsen är också en ledare som ska strukturera och organisera elevens praktik.



Superhandledaren

Diskutera hur en riktigt bra handledare beter sig och kommunicerar. Använd egenskapskortet från Mareld och låt eleverna välja ut ett visst antal kort som beskriver en ”superhandledare”.

Diskutera de olika egenskaperna i relation till de olika ledarskapsstilarna.



Delegering

En del elever kanske praktiserar inom äldreomsorg. Inom vårdsektorn kan anställda ha delegering. Diskutera med eleverna vad det betyder att ha delegering och vilka regler som gäller.

Negativ och positiv stress

I läroboken läser eleverna om vad stress innebär och att stress uppstår när kraven på oss övergår vår förmåga. I arbetsboken får eleverna skriva ner krav som ställs på dem och vilka förmågor de har som gör att de klarar av kraven.

Krav och förmåga kan upplevas abstrakt. Ta gärna berättelsen i läroboken som exempel eller ge exempel på krav som ställs på dig som lärare och vilka förmågor, kunskaper och erfarenheter du har för att klara av kraven.

När arbetsmiljön är bra på en arbetsplats så upplever personalen att de kan hantera tempot, även om det blir lite stressigt under korta stunder. Diskutera med eleverna kring stressiga situationer och hur det känns i kroppen när man varit stressad under en längre period. Ofta ger kroppen oss varningssignaler när vi upplever för mycket stress. Diskutera med eleverna vilka signaler som kroppen ger.

I läroboken kan eleverna läsa om Olivia och Bea. Olivia upplever negativ stress och Bea upplever positiv stress.



Positiv och negativ stress

Diskutera med eleverna kring stress och låt dem göra två listor:

- Jag upplever positiv stress när jag.....
- Jag upplever negativ stress när jag.....

Att hantera stress

I läroboken får eleven råd kring vad de kan göra för att inte uppleva negativ stress. I arbetsboken får eleverna skriva ned hur de kan hantera olika situationer som riskerar att bli stressiga.



Avslappning

Prova olika avslappningsmetoder. Lyssna på musik, träna på att andas och be eleverna komma med förslag. Utvärdera tillsammans och diskutera vilket eller vilka sätt som passade var och en bäst.

Prova mindfulness som avslappningsövning och diskutera vad det innebär att vara här och nu. Du hittar förslag på övningar på Internet, www.117.se från Region Skåne.

Konflikter och konflikthantering/ Konflikter i arbetslivet

I läroboken kan eleverna läsa om vad konflikter är och hur konflikter kan uppstå. Kanske har det uppstått någon konflikt i klassrummet som ni kan använda som exempel.

Konflikter i arbetslivet handlar ofta om olika arbetssätt, våra värderingar och våra personligheter. Tala med eleverna om vikten av att ta tag i en konflikt så snabbt som möjligt och ta gärna din utgångspunkt i fallet Amanda och Sigrid.

Hade konflikten kunnat undvikas? Amanda och Sigrids konflikt växer ända tills chefen sätter sig ner och talar med dem. Vad kan hända när vi inte tar tag i en konflikt? I Sigrid och Amandas fall börjar exempelvis kollegorna misstrivas och det uppstår skvaller.



Olika konflikter

På arbetet behöver vi ha ett professionellt förhållningssätt oavsett om vi är i konflikt med någon eller ej. Beskriv olika konfliktscenarier och be eleverna diskutera i smågrupper hur man kan lösa problemen på ett professionellt sätt.

Scenarier:

- Oscar och Helena arbetar på ett café. Oscar har arbetat ett år längre än Helena och tycker att han därmed kan bestämma vad Helena ska arbeta med. Oscar är inte Helenas chef. Helena tycker att hon kan alla arbetsuppgifter och är lika duktig som Oscar.

Låt eleverna fundera över hur det kommer sig att denna konflikt kan uppstå. Viktiga begrepp i denna konflikt är makt och osäkerhet utifrån Oscars sätt att kommunicera och möta Helena.

- Fredrik praktiserar i en affär och kommer inte överens med sin handledare. Handledaren lämnar ofta Fredrik ensam i affären och finns inte till hands när Fredrik behöver fråga om något. När Fredrik påtalar detta blir handledaren sur och säger att Fredrik har fel, han försöker så gott han kan men har ont om tid. Fredrik blir arg på handledaren och säger att han är en dålig handledare.

Låt eleverna diskutera fallet och hjälp dem se konflikten utifrån begrepp som förväntningar, krav och rollkonflikt.

Mobbning i arbetslivet

När den psykosociala arbetsmiljön är dålig uppstår lättare konflikter och mobbning. I läroboken finns en definition av mobbning. Diskutera tillsammans med eleverna vad skillnaden är mellan mobbning och en konflikt samt hur det kommer sig att mobbning förekommer på arbetsplatser.

Använd gärna Berit Åhs exempel om härskartekniker för att beskriva hur arbetskollegor eller chefer kan utestänga och få någon att känna sig utfryst ur arbetsgruppen.

Åhs beskriver olika tekniker som bidrar till att förminska och förlöjliga människor i en grupp som härmed blir uteslutna från en gruppgemenskap där vissa sociala normer och värderingar råder.

På Youtube hittar du filmer om de olika härskarteknikerna, sök på www.youtube.se

Berit Åhs beskriver fem olika härskartekniker:

Osynliggörande

Att tysta gruppmedlemmar genom att ignorera dem.

Exempel:

- Någon tar upp det som någon just sagt som om det vore en egen idé eller tar ordet trots att någon annan just börjat prata.
- På ett möte börjar de andra skrapa med stolarna, bläddra i sina papper, viska eller gäspa när någon får ordet.

Förlöjligande

Att framställa någons argument eller person som löjlig och oviktig. Detta genomförs till exempel genom att använda slående men ovidkommande liknelser. Även att inför gruppen anmärka på någons yttre är ett sätt.

Exempel:

- En kollega skrattar åt någons uttal och säger att personen låter som en karaktär i en kul TV-serie (när personen hade något viktigt att säga).

Undanhållande av information

Att utestänga någon eller marginalisera någons roll genom att undanhålla väsentlig information.

Exempel:

- Kollegor låter någon förstå att de haft ett möte där personen borde ha varit med.
- Beslut som skulle fattas vid ett möte har redan fattats tidigare i informella sammanhang, dit inte alla berörda haft tillträde.

Dubbelbestraffning

Att ställa någon inför ett val och utsätta vederbörande för nedvärdering och bestraffning, oavsett vilket val vederbörande gör.

Exempel:

- Man är noggrann med sina arbetsuppgifter. Då ser chefen det som om inget blir gjort. Om man snabbar på, får man höra att man slarvar.
- Man beskylls för att inte ta ansvar för hem och barn, men kallas omanlig om man stannar hemma, (om man är man).

- Att välja att vara hemma med sina barn framför att gå på ett kvällsmöte och därmed betraktas som oseriös, men närvarande på mötet kallas för ”dålig mamma” (om man är kvinna).

Påförande av skuld och skam

Att få en person att skämmas för sina egenskaper, eller att antyda att något man utsätts för är ens eget fel. Detta sker ofta genom en kombination av förlöjligande och dubbelbestraffning.

Exempel:

- Trots att man inte informerats om det där mötet, får man höra att man själv borde tagit reda på när det var.
- Ingen lyssnar på vad man säger under mötet och man känner det som att man uttryckt sig på ett dumt eller otydligt sätt.
- Om man utsätts för sexuella trakasserier, har man sig själv att skylla - genom exempelvis klädval.
- Man blir avbruten gång efter annan mitt i en mening, får därmed känslan av att det man säger saknar betydelse.

(Information från www.wikipedia.se)

Flera exempel på härskartekniker hittar du i Elaine Bergqvists bok Härskarteknik som ges ut på www.frankforlag.se



Härskartekniker

Välj något av härskarteknikens exempel och diskutera med eleverna:

- Hur skulle det kännas om någon skrattade åt vad du sa?
- Hur skulle det kännas om ingen lyssnade på vad du hade att säga?
- Hur skulle du uppleva det om du kände att du aldrig gjorde något rätt?
- Hur skulle det kännas om du inte fick samma information som alla andra?

**Ninjakoll**

Många elever har erfarenheter av att ha mobbats. Se filmen **Ninjakoll 1** om hur vuxenlivet och arbetslivet kan bli en väg ut ur mobbningen.

**Mobbning på nätet**

Idag förekommer det vi kallar för nätmobbning på exempelvis chatsidor. Diskutera med eleverna kring nätmobbning och låt eleverna komma med förslag på regler för sociala medier.

**Lotta mobbas**

Läs häftet ”Lotta mobbas” (www.laraforlag.se) och diskutera de frågeställningar som finns i boken. Häftet handlar om en ung kvinna som går på Särvux och som blir mobbad av andra elever.

Arbetslivet – förväntningar och krav**Praktikdagbok**

Låt eleverna skriva praktikdagbok. Konkretisera vad du vill att eleverna ska skriva i praktikdagboken, exempelvis:

- de här arbetsuppgifterna har varit nya för mig den här veckan
- det här var en utmaning
- det här fick jag beröm för
- det här vill jag veta mer om

**På arbetsplatsen mår jag bra när jag...**

I läroboken på sidan 118 gör Maja i berättelsen en lista över vad som är viktigt för att hon ska må bra på praktikplatsen. Låt eleverna göra en egen lista över vad de själva behöver för att må bra på sina praktikplatser och ute i arbetslivet.

I läroboken och arbetsboken diskuteras krav som arbetsgivaren kan ställa på anställda. Diskutera de olika kraven och förklara varför dessa krav ställs. Ett exempel är vikten av att kunna ta emot alla synpunkter från handledare eller chef för att kunna utvecklas. För gärna in ordet feedback som alternativ till synpunkter och kritik.

**Att ta emot kritik**

Sara praktiserar inom trädgårdsskötsel. Hennes handledare kommer fram till henne en dag och säger ”Sara, du behöver läsa på om hur mycket vatten plantorna behöver. Du övervattnar dem ibland”. Sara svarar att det gör hon inte alls, hon kan minsann sitt jobb.

Diskutera vad Saras handledare kan tänka om Saras svar. Vad händer om Sara istället svarar: ”Oj då, det visste jag inte, jag vill ju kunna vattna plantorna på rätt sätt. Kan du hjälpa och visa mig?”

Be gärna eleverna reflektera över hur de själva tar emot positiv och negativ kritik och hur vi reagerar när vi får beröm eller när vi blir uppmärksammade på fel vi gjort.

Att vara lärare i yrkesinriktad utbildning

Som lärare i en yrkesinriktad utbildning kommer du att ha kontakt med arbetslivet och med praktikplatsernas handledare och chefer. Karin Gavér har i FOU-rapporten: *Från utanförskap till utbildning och arbete*, www.norrkoping.se, beskrivit erfarenheter från ett pionjärprojekt med unga vuxna i yrkesutbildning inom Särvux. Särskilt poängterar Karin i sin rapport vikten av ett gott samarbete mellan utbildning, arbetsliv och arbetslivskonsulenter.

Sivert Antonson, docent i Handikappvetenskap, Örebro universitet, har i flera rapporter och böcker belyst grunder för framgångsrikt arbete med etablering i arbetslivet för personer med stora funktionsnedsättningar. Vi rekommenderar särskilt: *Stödets betydelse – supported employment – i kampen för arbete och att bryta utsatthet* samt ett kapitel i Nya omsorgsboken: *Till ett riktigt arbete med hjälp av supported employment*.

I boken *Att drabbas och att forma sitt liv: Om strategier bland funktionshindrade och arbetslösa* beskriver Antonson, Grassman, Stål och Svedberg hur personer i svåra livssituationer försöker forma sina liv och hur de använder tillgängliga resurser.

Den samlade erfarenheten som finns kring arbetsliv för personer med intellektuella funktionsnedsättningar säger bland annat att:

- Eleven måste få prova sig fram, det kan ta tid att hitta just det arbete eller den sysselsättning som passar den enskilde individen
- Arbetsuppgifterna ska vara individuellt utformade
- Arbetsuppgifterna ska vara meningsfulla och ”nyttiga” för verksamheten
- Kravnivån måste vara rimlig och anpassad
- Handledarna ska vara engagerade, intresserade och ha kompetens för att möta eleverna
- God samverkan med arbetsförmedling, SIUS konsulenter är av högsta vikt

För de elever som utvecklat en arbetsförmåga kan arbetsförmedlingen gå in med lönebidrag till arbetsgivare samt bedöma lämpligaste anställningsform, se information

www.arbetsformedlingen.se

På Skolverkets hemsida hittar du aktuell information kring yrkesutbildning och APL, www.skolverket.se

Källhänvisningar till lärobok Service och bemötande i arbetslivet

- Katri Cronlund, *Psykologi 1*, Sanoma förlag (Maslow) Psykologi
- Catarina Isgren, Susanne Lyckander, Berit Strömberg, *Omvårdnad*, **2007** (Hälsokorset)
- <http://www.av.se/lagochratt/aml/> (bl.a. arbetsmiljölagen).
- Aaron Antonovsky, *Hälsans mysterium*, **2005**
- William Shakespeare, *Som ni behagar*
- Ben Furman, *Den lyckliga arbetsplatsen och hur den kan skapas: övningar för dubbelstjärnan*, **2010**
- Konsumentverket, www.konsumentverket.se
- Konsumentköplagen (1990:1932)
- Konsumenttjänstlagen (1985:716)
- Diskrimineringslagen (2008:567) www.do.se
- Likabehandlingsplan: http://www.helsingborg.se/ImageVaultFiles/id_27712/cf_2/Likabehandlingsplan_mot_krankande_behandling_vuxen.PDF
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400), www.riksdagen.se
- Semesterlag (1977:480), www.riksdagen.se
- Kurs- och ämnesplaner gymnasiesärskolan: www.skolverket.se

Utbildningsmaterial - förslag

Tema JAG

- På www.alltomart.se finns samtalskort som heter **Isbrytaren** som vänder sig till olika målgrupper, för barn med ämnen som vänskap, vardag, tyck till, skola, samspel och känslor) samt för vuxna kring arbete, ekonomi, relationer, fritid, känslor och familj. Det finns även dilemmafrågor från 13 år och uppåt. Detta material består av halva meningar som man själv ska fylla i.
- **StegVis 4** från Nypon förlag är ett material som vänder sig till ungdomar 13-18 år vars syfte är att hjälpa tonåringar att utveckla sociala kompetenser. Materialet ger redskap som hjälper tonåringar i deras identitetsutveckling. Där ingår: empati, problemlösning och självkontroll, www.nyponforlag.se
- Egenskaps- och styrkekort från Mareld. www.mareld.se
- **Lär känna dig själv** är ett material där du kan få inspiration till frågeställningar och tester som handlar om självuppfattning, Kjell Ekstam, www.studentlitteratur.se
- **Ninjakoll 1** – film och lärarhandledning om att lära känna sin funktionsnedsättning, www.ala.fub.se
- **Vem? Jag!** Samtalskort som inspirerar till självreflektion. Kan beställas på www.studentlitteratur.se

Tema JAG OCH GRUPPEN

- Arne Malthén: **Grupputveckling**, Studentlitteratur.
- Samtalskort: Uppskattande gruppsamtal, producerat av Susanne Bergman, www.bergmanvision.se/bokshop/
- **Kärlek och uppror**, 210 dikter för unga människor, En bok för alla.
- Sofia Isaksson: **Sofias längtan**, Sofia har Downs syndrom och beskriver i dikter sina tankar och känslor om relationer, vänskap och kärlek.
- www.pedagogforlaget.se har gett ut flera böcker med olika livsteman, exempelvis vänner och kärlek.
- LL-förlaget och Nypon förlag har flera lättlästa böcker bl.a. Kompisar, kärlek och känslor och som handlar om relationer och hur vi fungerar tillsammans med andra, www.lattlast.se och www.nyponforlag.se
- På webbplatsen www.metodbanken.se hittar du många förslag på samarbetsövningar som du kan anpassa till elevgruppen.
- Alex Kelly, **Sam-tal**, Studentlitteratur, ett material avsett som hjälp för lärare att lägga upp träningen av sociala och kommunikativa färdigheter på ett strukturerat sätt. Här finns idéer för träningen och ett stort antal användbara kopieringsunderlag, www.studentlitteratur.se
- Scener ur ett arbetsliv är en film som handlar om att förebygga etniska trakasserier och diskriminering på arbetsplatsen: <http://integrationiarbetslivet.se/material/scener-ur-ett-arbetsliv/>

Tema KOMMUNIKATION I ARBETSLIVET

- **Sam-tal och Sam-tal aktiviteter** från, www.studentlitteratur.se kan med stor fördel även användas i detta tema.
- Samtalskortet **Uppskattande gruppsamtal** www.bergmanutveckling.se kan användas i detta tema.
- För information om **CV och meritförteckning** se: www.arbetsformedlingen.se
- På webbplatsen www.chef.se hittar du information om lagar och avtal samt mallar för exempelvis CV.
- Ben Furmans böcker **Dubbelstjärnan, Den lyckliga arbetsplatsen** hittar du bland annat på www.benfurman.se
- Förlaget Komlitt har gett ut flera böcker i **ämnet kommunikation** där du som lärare kan hitta inspiration. Ett exempel är boken **Giraffspråket** av Anne-Christine Smith, www.komlitt.se

Tema SERVICE I ARBETSLIVET

- På www.konsumentverket.se finns material om lagstiftningar samt material kring konsumentfrågor vilket kan användas för att fördjupa elevernas kunskap och förståelse för kunders rättigheter och företagens skyldigheter gentemot kunderna.
- **Smart att veta om konsumenträtt** är en lättläst bok om de lagar som gäller alla konsumenter. Det finns en tillhörande arbetsbok och en kortlek vilka kan beställas på www.laraforlag.se
- **Servaboken**, är lättläst och innehåller text, arbets- och diskussionsuppgifter där syftet är att eleverna kan få ökad självkännedom och ökat självförtroende och därigenom på ett säkrare sätt möta omgivningens krav på god service i arbetslivet. Kan beställas på www.spsm.se
- Liber har producerat ett läromedel till gymnasiekursen **Service och bemötande 1**. Detta läromedel kan användas som inspiration eller fördjupning. www.liber.se
- Även Thelin förlag har utgett ett läromedel med titeln **Service och bemötande 1** vilken riktar sig till elever vid gymnasiet. Denna bok går att beställa via www.skolportalen.se

Tema ARBETSLIVET

- Arbetsförmedlingen har yrkesfilmer där man kan se vad personer gör på sina jobb.
<http://www.arbetsformedlingen.se/For-arbetssockande/Yrke-och-framtid/Yrken-A-O/Yrkesfilmer.html>
- **Servaboken**, är lättläst och innehåller text, arbets- och diskussionsuppgifter där syftet är att eleverna kan få ökad självkännedom och ökat självförtroende och därigenom på ett säkrare sätt möta omgivningens krav i sitt arbete och på sin fritid. Kan beställas på www.spsm.se
- Filmer om olika yrkesområden hittar du på <http://www.mittyrke.se/yrkesfilmer.html>
- www.umo.se, ungdomsmottagning på nätet som även har texter om **diskriminering** och **mobbning**.
- www.respect4me.org webbplats om situationer där tjejer riskerar att utnyttjas m.m. bland annat i arbetslivet.
- *För min egen del*, 9 olika häften som går att beställas på www.laraforlag.se. Häftena handlar bland annat om arbetsförmedlingen och försäkringskassan.
- På Lära förlags webbplats kan du beställa **APU/praktikboken**, **Lotta mobbas** samt ett nytt material **Dag 1 år 5**. Dag 1 år 5 är tänkt att vara ett stöd i arbetet att få svar på elevens frågor och funderingar när det gäller avklarad skolgång, sysselsättning, boende, fritidsintressen och ekonomi.
- www.mangfald.org, ett bibliotek med förslag på bl.a. litteratur om **mångfald och jämställdhet i arbetslivet**.
- **Ninjakoll 2, Livet efter skolan**, har fokus på framtiden. Det handlar om arbete, utbildning, bostad och fritid för ungdomar med lindrig utvecklingsstörning eller andra intellektuella funktionsnedsättningar som vill förbereda sig för livet efter gymnasiesärskolan. Läromedlet kan beställas på www.ala.fub.se
- **Arbetsmiljöbok** med arbetshäfte kan beställas från www.laraforlag.se
- **FoU-rapport 1:2007 Från utanförskap till utbildning och arbete**
PUFF-enheten Praktik, Utveckling, Forskning, Framtid
www.norrkoping.se

- Sivert Antonson: **Supported employment – i kampen för arbete och att bryta utsatthet**, Örebro Universitet, Universitetsbiblioteket, Skriftserien. ISBN: 91-7668-355-9.
- Antonson, Grassman, Stål och Svedberg: *Att drabbas och att forma sitt liv: Om strategier bland funktionshindrade och arbetslösa*, Studentlitteratur.
- Filmer om Berit Åhs härskartekniker finns på Youtube, https://www.youtube.com/watch?v=_hJzQksRIpw
- **De elva sammansvurna**, en film om utfrysning och mobbning på arbetsplatsen. De elva sammansvurna finns även som bok med bl.a. Marianne Fredriksson som författare.
- *Älska mig* är en svensk utbildningsfilm från 2008 i regi av Ronnie Brolin som också skrivit manus tillsammans med Jenny Larsson. Filmen är baserad på ungdomars egna berättelser om mobbning och utsatthet och har blivit uppmärksammas i skolor för att elever ska få en bild av hur mobbning är.

Övrigt

- Appar finns sammanställda på www.hi.se
- På vissa orter finns ett **mediepedagogiskt center** (f.d. AV-centralen) som lånar ut filmer till skolor.
- www.sfi.se svensk filmdatabas

Vi vill säga tack till:

- Karin Gavér, speciallärare och pionjär inom yrkesinriktad Särvux i Norrköping. Karin har på ett engagerat, generöst och insiktsfullt sätt bidragit med sina erfarenheter och kunskaper i utvecklandet av läromedlet.
- Elever vid yrkesinriktad utbildning för vuxna i Helsingborg. Våra elever har varit våra bästa kritiker som skoningslöst gett oss feedback på struktur, upplägg, texthantering, övningar och uppgifter.
- Lärare och elever vid Service-assistentutbildningen vid Särvux i Norrköping som särskilt granskat kapitlet om Hälsosam livsstil.
- Lärare och elever vid Anders Ljungstedts gymnasium, gymnasiesärskolan, Omsorg- och Serviceprogrammet i Linköping som särskilt granskat kapitlet om Personlig stil.
- Lärare och elever vid särskild utbildning för vuxna i Eslöv har testat, granskat och kommenterat uppgifter i tema Jag och gruppen samt Kommunikation i arbetslivet.
- Maria König Nygren, specialpedagog, Helsingborg. Maria har på ett engagerat sätt granskat all text, testat ett flertal uppgifter i elevgrupper i Helsingborg och utvärderat materialet.
- Enhetschef Brittmarie Jutvik, enhetschef för särskilt boende Ekhöjden, som har bidragit med värdefulla synpunkter om arbetslivet.
- Docent Sivert Antonson, Institutionen för Handikappvetenskap, Örebro Universitet, som har gett viktiga kommentarer om arbetslivets förväntningar och krav.