

Om psykisk arbejdsmiljø i detailhandlen
Læs mere på www.detdumærker.dk

DET DU MÆRKER
TÆLLER OGSÅ!

Leder/arbejdsgiver

OMGANGSTONE

EN GOD TONE SMITTER, MEN DET GØR EN DÅRLIG TONE OGSÅ

Butikken er fyldt med kunder, og der mangler en medarbejder. Alle løber stærkt for at nå det, de skal. Jan har travlt med at pakke kasser med nye varer ud og er irriteret over kollegernes måde at arbejde på. Han taler derfor ikke pænt til sine kolleger. Rikke svarer surt tilbage og skynder sig videre, mens Sara overhører den nedladende tone og kvitterer med et glad og positivt svar.

OM OMGANGSTONE

"Her har vi en hård, men hjertelig tone", eller "Omgangstonen hos os er uformel, og vi har konkurrenceånd" – kan være en udtalelse, som man hører, når der spørges ind til omgangstonen.

Omgangstonen handler om, hvordan vi kommunikerer med hinanden på arbejdspladsen, dvs. både kommunikationen medarbejderne imellem, men også din kommunikation over for medarbejderne.

Den måde I taler til og om hinanden på arbejdspladsen handler også om tillid og respekt, og fortæller dermed noget om, hvordan I ser på hinandens arbejde og status. Generelt vidner en god omgangstone om, at der er et godt samarbejds-klima på arbejdspladsen, og at I respekterer hinanden. En god tone smitter, men det gør en dårlig tone også. Omgivelserne mærker hurtigt, hvis tonen er dårlig. Så en god omgangstone har betydning for kundeservicen, men også den måde kunderne oplever stemningen i butikken på.

Med omgangstone menes ikke kun de sagte ord, men også kropssprog og fremtoning, som fx tavshed eller fysisk afstandstagen. Ofte er vi ikke bevidste om den måde, vi taler eller opfører os på. Fx hvis vi har travlt eller har en dårlig dag – men andre bemærker det og kan blive usikre og irriteret på den person, der har en uhensigtsmæssig adfærd.

Ironi og sarkasme kan være en måde at kommunikere på arbejdspladsen og kan præge det psykiske arbejdsmiljø negativt. Det kan det, fordi en ironisk og sarkastisk omgangstone kan opfattes meget forskelligt. Fx kan det virke nedgørende eller sårende, uden at man måske tænker over det. Skældsord og drillerier kan også opfattes mere bogstaveligt, end de er ment.

Det er vigtigt, at der er enighed om, hvordan man taler til hinanden. De, som ønsker en mere blid omgangstone, skal kunne rummes, og omvendt skal man også kunne sige sin mening og komme med kritik, uden at det nødvendigvis bliver taget ilde op. Det gælder altså om i fællesskab at finde en balance. Se "Sådan kan du gøre". Grænserne for, hvordan butikkens "jargon" opfattes, er derfor lige så forskellige, som vi er mennesker.

En dårlig omgangstone giver dårlig stemning på arbejdspladsen, og det kan være vanskeligt at samarbejde og tale konstruktivt med hinanden, men det kan også føre til konflikter og mobning.

Nogle vil kunne affinde sig med den dårlige omgangstone og "spille med". Andre får måske ikke sagt fra. Reaktionen fra dem, der ikke trives med butikens omgangstone, kan være forskellige. Nogen vil trække sig fra fællesskabet på arbejdspladsen, mens andre i stedet vil køre med på tonen, og måske

endda forværre den.

Når følelser undertrykkes, kan man få skabt en ond cirkel, der hæmmer det gode samarbejde i butikken, og påvirker den enkelte medarbejders trivsel.

En dårlig omgangstone kan også være udtryk for dårlig trivsel og en måde at håndtere stresssituationer på. Når vi er stressede eller ved at blive stressede, reagerer nogle ved at blive mere irritable og "bider af" andre, nogle bliver pessimistiske og opgivende, og andre reagerer ved ikke at sige så meget. Under tidspres, eller hvis man har en dårlig dag, kan en hård tone være det, der får bægeret til at flyde over. Så selv om man hidtil har kunnet klare tonen, bliver det pludselig for meget og kan føre til konflikter på arbejdspladsen.

Derfor bør der gribes ind over for en dårlig omgangstone, og det bør drøftes, hvordan man taler til hinanden.

HVAD KAN DU GØRE

Når der er tegn på dårlig omgangstone

Afdæk, hvad der skaber dårlig stemning

For at få overblik over, hvad du kan gøre, så start med at finde ud af, hvad det er, der fortælles/opleves om omgangstonen hos jer, hvad problemet er, hvem der oplever det, og hvem eller hvad der er med til at skabe den dårlige omgangstone.

På en arbejdsplads, hvor omgangstonen har baggrund i virksomhedskultur og gamle vaner, kan det måske være vanskeligt selv at se, hvor skoen trykker. Her kan udsagn omkring omgangstonen fra nye medarbejdere eller medarbejdere, der siger op, være en indikator.

I forbindelse med medarbejderudviklingssamtalen (MUS), hvis I gennemfører sådanne, kan du tage omgangstonen op med den enkelte medarbejder og høre, hvad han/hun synes om den måde, man omgås hinanden på.

Samtale med enkeltpersoner

Bliver du opmærksom på, at det er enkelte medarbejdere, der er med til at skabe den dårlige omgangstone, bør du tage en snak med dem om deres adfærd. Undgå at virke anklagende, men vær bestemt i din holdning omkring, at I ikke accepterer en dårlig omgangstone på arbejdspladsen. Lyt også til den pågældende medarbejder, og find ud af, om der er noget, der ligger til grund for den omgangstone og adfærd, medarbejderen udviser.

Forebyg dårlig omgangstone

Undersøg omgangstonen

I kan vælge at spørge ind til omgangstonen i forbindelse med APV, trivselsundersøgelse el.lign. Omgangstonen i butikken kan også være et emne ved medarbejderudviklingssamtalen. Her har den enkelte mulighed for at give udtryk for og uddybe sin holdning til den måde, I omgås hinanden på. På den måde får du et udgangspunkt for at tage en dialog herom. Fx på et personalemøde el.lign., hvor I kan få en snak om, hvordan I gerne vil omgås hinanden.

Tag en snak om omgangstonen på et personalemøde

I kan tage temaet "Omgangstone" op på et personalemøde el.lign. og få en snak om, hvordan I omgås hinanden, og hvordan de forskellige medarbejdere opfatter omgangstonen. Tal også om, i hvilke situationer, at kommunikationen går skævt, og hvornår det er svært at ha' en ordentlig omgangstone. Det er også vigtigt, at I ser fremad og får talt om, hvordan sproget og omgangsformen skal være, for at det er rart at være på arbejde, og hvad der kendetegner en god omgangstone for jer. På den måde får den enkelte medarbejder også mulighed for at tænke over den måde, han/hun selv kommunikerer på.

Tag fx udgangspunkt i [filmen](#) om omgangstone her på siden.

Suppler evt. med en øvelse, hvor alle bliver bedt om at tænke over følgende spørgsmål for sig selv, med en sidemand eller i grupper:

- Tænk over en konkret situation, hvor du følte dig talt ned til. Hvad var det, der gjorde, at du følte dig talt ned til?
- Hvilken effekt har det at blive talt ned til?
- Tænk over en konkret situation, hvor du følte dig talt op til fx, at du og din indsats blev anerkendt, at du blev opmuntret, og at der blev lyttet til dig. Hvad var det, der gjorde, at du følte dig talt op til?
- Hvilken effekt har det at blive talt op til?
- Hvornår oplever jeg, at jeg taler op til andre?
- Hvilken effekt har det at tale op til andre?

Aftal spilleregler

I kan også aftale nogle spilleregler for, hvordan omgangstone skal være. Her er det vigtigt, at alle er med til at finde de spilleregler, der skal gælde på jeres arbejdsplads. Saml medarbejderne, og brug evt. filmen fra dette materiale til at få en dialog om omgangstone. Udsagnene og spørgsmålene nedenfor er ment til at provokere lidt og sætte snakken i gang:

- Bliver man ikke nødt til en gang imellem at komme af med sin galde og få "luftet ud"?
- Drillerier gør hverdagen lidt sjovere!
- Det bliver lidt kedeligt, hvis vi hele tiden skal gå og opføre os "korrekt"!
- Er dem, som føler sig drillet eller talt dårligt til, ikke bare lidt sarte?
- Hvordan får man lige sagt til en kollega eller leder, at deres omgangstone og adfærd ikke er passende eller følger spillereglerne?
- Er det ok at gå til sin leder, når man har noget at udsætte på en kollega?
- Er det ok at spørge en anden kollega om, hvordan man skal håndtere en konflikt med en anden kollega?

Når I i fællesskab har fundet og udvalgt de spilleregler, I skal have for omgangstone på jeres arbejdsplads, så skriv dem ned og offentliggør dem på fx opslagstavler, intranet eller i en folder. Husk fremadrettet at få introduceret nye medarbejdere til jeres aftale.

Spillereglerne kunne fx være:

- Vi taler med hinanden og ikke om hinanden
- Vi forventer, at alle bidrager til at skabe en god omgangstone og gode relationer
- Vi respekterer hinanden og behandler hinanden ligeværdigt
- Vi accepterer ikke drilleri, dårlig omgangstone eller mobning
- Vi må godt afreagere en gang imellem, men hvis det ofte handler om den samme kollega, bør vi tage diskussionen med den pågældende
- Hvis du er uenig med din kollega, så gå direkte til vedkommende – hold fokus på sagen, og tag udgangspunkt i det, du føler og dine behov, så du ikke virker bebrejdende
- Hvis din kollega taler til dig om en 3. person, så spørg kollegaen, om han/hun har sagt det til vedkommende selv
- Når vi er vidne til drilleri, dårlige omgangstone eller mobning, går vi til vores arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant.

Brug selv sproget konstruktivt

Som leder er du rollemodel, så tænk over, hvordan du selv taler til dine medarbejdere.

Med en ordenlig omgangstone viser man respekt for hinanden, og sproget kan bruges til at vise dette:

- Brug ordentligt og klart sprog, så den anden person ikke misforstår dig
- Tænk over din stemmeføring og stemmeleje
- Svar på den andens spørgsmål, og brug ord/vendinger som du ved, at den anden forstår
- Lyt til, hvad den anden siger, og undgå at afbryde
- Spørg ind til det, den anden fortæller, så du er sikker på at have forstået, hvad den anden siger, men også for at vise, at du lytter
- Brug jeg-sprog, fx "jeg synes..." og "jeg oplever...". På den måde bliver man på sin egen banehalvdel og har fokus på egne oplevelser og behov, fremfor at bruge du-sprog, fx "du gør aldrig...", som let kan få karakter af beskyldning og kritik
- Erkend, hvis du har taget fejl eller skifter mening.

Brug kropssproget konstruktivt

- Kig på den anden persons ansigt og ha' øjenkontakt
- Vis, at du lytter og forstår, hvad der bliver sagt, fx ved at nikke
- Læg ikke armene over kors
- Stå op, når den anden person står op, og sid, når den anden sidder.

Giv konstruktiv kritik

Med konstruktiv kritik har du fokus på sagen og ikke personen. Når du fx siger "Du roder, når du sætter alle vareprøverne ude i baglokalet, og jeg er træt af ikke at kunne komme til", så virker det anklagende og kan starte en konflikt. I stedet gælder det om at blive på egen banehalvdel, dvs. at du har fokus på din egen oplevelse af situationen og dine egne behov, fx "Jeg har brug for, at vareprøverne sættes ude til siderne i baglokalet, da vi ellers kan komme til at falde over dem, når vi kommer gående". Tænk på tid og sted, når du giver kritik – udtryk aldrig din kritik over for en person i andres påhør – hverken medarbejdere eller kunder.

Udvikl gode relationer

Gode relationer til hinanden har betydning for, at man udviser respekt og ligeværdighed over for hinanden. Følgende kan bruges til at udvikle gode relationer:

- [Konstruktiv feedback](#)
- Anerkendende kommunikation
- Introduktion af nye medarbejdere
- [Forebyggelse og løsning af konflikter](#)
- [Social kapital](#)