

## 'Toner der spiller på arbejdet' - den gode tone smitter!!

*Apoteket er fyldt med kunder, der er få på arbejde - en kollega er syg, en på kursus - så der mangler medarbejdere. Alle er presset og forsøger så godt de kan, at nå det, de skal!*

*Der er kø ved skranken. Hanne har travlt i recepturen, og hun bliver hele tiden afbrudt af telefon og spørgsmål. Hanne er irriteret over kollegernes måde at arbejde på og taler derfor ikke pænt til sine kolleger, når de kalder på hende ude fra skranken (det virker, som om de ikke har forstået, at hun har mange ting, hun skal nå). Rikke svarer surt tilbage og skynder sig videre - Sara overhører den nedladende tone og kvitterer med et glad og positivt svar.*

### Omgangstone

*'Når vi er presset, så 'ryger der en finke af fadet' - det må vi da kunne tåle' - 'Her har vi en hård, men kærlig tone' - 'Omgangstonen hos os er uformel, og vi har konkurrenceånd'. Udtalelser man hører, når der spørges ind til omgangstonen.*

Omgangstonen handler om, hvordan vi kommunikerer med hinanden på arbejdspladsen, dvs. både kommunikationen medarbejdere imellem, men også ledelsens kommunikation over for medarbejdere og vice versa.

Den måde vi taler på, til og om hinanden på arbejdspladsen handler også om **tillid og respekt**, og fortæller dermed noget om, hvordan vi ser på hinandens arbejde og status. En god tone smitter, men det gør en dårlig tone også!

Generelt vidner en god omgangstone om, at der er et **godt samarbejde** på arbejdspladsen, og at vi respekterer hinanden. En god omgangstone har også betydning for kundeservice, og at kunderne fx på apoteket oplever en **god stemning**.



Med omgangstone menes ikke kun de sagte ord, men også **kropssprog og fremtoning**, som fx tavshed eller fysisk afstandtagen. Ofte er vi ikke bevidste om den måde, vi taler eller opfører os på. Fx kan travlhed eller bare en dårlig dag hos en kollega skabe usikkerhed og irritation hos andre.

**Ironi og sarkasme** på arbejdspladsen kan præge det psykiske arbejdsmiljø negativt. 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.

Nogle kan affinde sig med den dårlige omgangstone og 'spille med' og måske forværre den. Andre får måske ikke sagt fra og trækker sig fra fællesskabet på arbejdspladsen.

Det gælder om i fællesskab at finde en balance. Grænserne for, hvordan 'tonen' opfattes, er lige så forskellig, som vi er mennesker. 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.

Når følelser undertrykkes, kan der skabes en ond cirkel, der hæmmer det gode samarbejde og påvirker den enkelte medarbejders trivsel.

## Stress - reaktioner

En dårlig omgangstone kan også være udtryk for dårlig trivsel og en måde at håndtere stresssituationer på. Når vi er stressede eller tæt på stress, reagerer nogle ved at blive mere irritable og 'bider af' andre, nogle bliver pessimistiske, 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 kunne 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 derfor bør det drøftes, hvordan man taler til hinanden.

## Hvad kan vi selv gøre?

### Gode råd til omgangstonen

- Det er enhvers pligt at opføre sig ordentligt og medvirke til den gode tone
- Tal aldrig dårligt om kolleger og ledere
- Omtal altid dine kolleger respektfuldt over for kunderne, også selvom de har begået en fejl
- Kommenter ikke dine kollegers udseende negativt
- Sig godmorgen/goddag og farvel
- Læg mærke til de kolleger, du møder i løbet af dagen, og vis, at du har set dem, fx ved at nikke, smile eller hilse
- Husk at sige tak for hjælpen - hvis du har fået hjælp
- Vis opmærksomhed til det, dine kolleger går og laver
- Anerkend dine kollegers indsats
- Hold faglig uenighed afskilt fra personlige uenigheder

### 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

### Brug sproget konstruktivt

Med en ordentlig omgangstone viser man respekt for hinanden - sproget kan bruges til at vise dette:

- Brug et 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
- Gå gerne tilbage og spørg igen, hvis du efter lidt tid oplever, "at det forstod jeg ikke alligevel"
- 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

### Giv konstruktiv kritik

Med konstruktiv kritik har du fokus på SAGEN og ikke personen. Siger du fx ”du rydder aldrig op efter din vagt”, virker det anklagende og kan starte en konflikt. Bliv på din egen banehalvdel; dvs. hav fokus din oplevelse af situationen og dine behov, fx ”i går var der ikke ryddet op, kan vi ikke aftale, at vi begge har fokus på at få det gjort fremover”.

Tænk på tid og sted, når du giver kritik - udtryk aldrig din kritik over for en person i andres påhør - hverken kolleger eller kunder.

HUSK at rose hinanden og øv jer i at tage imod ros.

### Tag en snak om omgangstonen

Temaet ”Omgangstone” kan evt. drøftes på et personalemøde. Få en snak om, hvordan I omgås hinanden, og hvordan I hver især opfatter omgangstonen.

- I hvilke situationer går kommunikationen skævt - hvornår er den gode omgangstone svær?
- Hvad kendetegner den gode omgangstone?

Det er vigtigt at se fremad og italesætte, hvordan sproget og omgangsformen skal være hos jer, så det for alle er en god arbejdsplads. Aftal evt. nogle fælles spilleregler for omgangstonen.

### Øvelse:

Tænk på følgende spørgsmål - først selv og efterfølgende med en kollega eller i mindre 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,  
- 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 du at tale op til andre?
- Hvilken effekt har det at tale op til andre?



### Plej relationerne

At arbejde med relationer handler om, hvordan I taler til hinanden, hvordan I hjælper og støtter hinanden og generelt samarbejder. Det handler også om, hvordan I behandler hinanden med respekt, tillid og ikke gør!

- Tal fx med kolleger, som du måske ikke normalt taler så meget med.
- Sæt dig ved siden af andre end dem du lige plejer, når I har fælles arrangementer.
- Har I ikke en kultur for at afholde sociale arrangementer, kan I fx nedsætte et udvalg, der får til opgave at arrangere forskellige arrangementer for jeres arbejdsplads.

Nyhedsbrevet er skrevet med stor inspiration fra BAR Handel / Psykisk arbejdsmiljø OMGANGSTONE

Se også følgende: [Film fra BAR](#)