

En genvej til trivsel på arbejdspladsen

Social og faglig støtte



"At have gode kolleger – og en god chef". Det nævner de fleste som noget af det vigtigste på deres arbejdsplads. Og det er ikke så mærkeligt.

Vi identificerer os med vores arbejde og tilbringer en stor del af vores voksne liv sammen med vores kolleger og chefer - ofte mere tid end med venner og familier.

Hvad er en god kollega - og en god chef?

Og hvad kan du som kollega eller chef gøre for at få en arbejdsplads, hvor samarbejdet mellem kolleger og ledelse er godt?

Det handler denne temaside om.

Hvad er en god kollega eller chef?

En af de ting, der kendetegner en god kollega eller god chef, er social og faglig støtte.

Social støtte er et lidt abstrakt og også meget bredt begreb, som dækker flere ting:

Følelsesmæssig støtte: Handler om varme, omsorg og elementær interesse for, hvordan andre har det. Det handler også om at kunne drøfte svære og ubehagelige emner på arbejdspladsen.

Praktisk og organisatorisk støtte: Spænder fra en hjælpende hånd og en anderledes planlægning af arbejdet til indkøb af nye hjælpemidler.

Viden, råd og vejledning: At videregive viden, der opleves som relevant, er også social støtte. Det kan være i form af råd og vejledning, eller blot viden om hvad der foregår på arbejdspladsen.

Fællesskab: Handler om at skabe sociale relationer og følelse af fællesskab på arbejdspladsen. Kammeratskab ville nogen måske kalde det.

VIDEO: Nedenfor kan du se en række vox-pop med ansatte inden for service og tjenesteydelser om bl.a. trivsel, anerkendelse og samarbejde.

Gå mere metodisk til værks

Ledelsen på arbejdspladsen kan også gå metodisk værks, når det handler om social og faglig støtte. Det kan bl.a. dreje sig om den måde, kommunikation foregår på, om konflikthåndtering og om arbejdspladsens værdier og sociale kapital.

Brug værdsættende kommunikation

Værdsættende samtale er en samtaleteknik, som tager udgangspunkt i muligheder frem for problemer. Metoden er ikke blot et effektivt værktøj til at skabe positive forandringer på en arbejdsplads, men også til at styrke det psykiske arbejdsmiljø og ændre den måde kommunikationen foregår på.

Målet med metoden er at flytte fokus fra negative forhold som frustration, problemer og mangler til positive forhold som drømme, succeser, muligheder og ønsker. Tanken er ikke at fortrænge problemerne, men at arbejde konstruktivt på at løse dem.

Metoden har mange navne. På engelsk appreciative inquiry, på dansk anerkendende tilgang og værdsættende samtale.

Metoden lægger især vægt på to aspekter:

Igangsættende spørgsmål:

I en værdsættende samtale bliver spørgsmål brugt som positive igangsættere. Det kan være spørgsmål af typen: Hvad synes du fungerede rigtig godt? Hvordan kunne du godt tænke dig det? Spørgsmålene tager altid udgangspunkt i det positive og fremadrettede.

Anerkendelse og påskønnelse

I en værdsættende samtale bliver dialogen også brugt til at styrke sammenhold og sociale relationer, bl.a. ved at lægge vægt på anerkendelse og påskønnelse. Forskelle i erfaringer og observans bliver betragtet som en styrke frem for en begrænsning og brugt til at berige samtalen.

Bliv gode til konflikthåndtering

Konflikter opfattes som farlige på mange arbejdspladser, fordi de kan være ubehagelige og svære at styre. Resultatet er ofte, at interessekonflikter, misforståelser og frustrationer ikke bliver behandlet, men får lov til at udvikle sig destruktivt og ødelægge samarbejdet.

Ved at blive gode til konflikthåndtering kan I ikke blot forbedre det psykiske arbejdsmiljø, men også vende uoverensstemmelser og interesseforskelle til en styrke.

Op og ned ad konfliktpyramiden

Man kan illustrere konflikter ved en pyramide. På nederste trin er der en uoverensstemmelse, men man kan stadig tale om det tingene. Kommer man længere op på pyramiden, har mistilliden til modparten taget over, og det er ikke længere muligt at tale om årsagen til uoverensstemmelsen, da parterne har alt for travlt med at kritisere og udtrykke deres mistillid til hinanden. På de øverste trin opgives samtale helt, konflikten slår over i åben fjendtlighed, og der er ikke længere plads til begge parter på arbejdspladsen.



Heldigvis er det også muligt at komme ned ad en konfliktpyramide. Det forudsætter selvfølgelig en accept af uenigheden, og at begge parter er villige til at finde en løsning. Når disse forudsætninger er til stede, kan parterne prøve at skabe en større forståelse af uoverensstemmelsen, det vil sige af alle de forhold, der spiller ind, fordi de af den ene eller anden grund har betydning for dem hver især. Det kræver selvfølgelig, at de er villige til at lytte til hinanden, give hinanden taletid og aktivt spørge ind til den andens bevæggrunde. Først herefter giver det mening at prøve at finde frem til en løsning, begge kan acceptere, eller for den sags skyld flere løsninger. Lykkes det, er det i princippet blot at lave en handleplan, og så er konflikten afviklet.

Få evt. hjælp udefra til at arbejde med jeres konflikter på en god måde. Det behøver ikke kun at være, hvis en konflikt er kørt fast på et trin på konfliktrappen, men kan også bruges forebyggende.

Ikke-voldelig kommunikation

En metode til at undgå uoverensstemmelser i at eskalere til konflikter, er Rosenbergs "Ikke voldelig kommunikation", også kendt som Girafsprøg. Det grundlæggende princip i girafsprøg er enkelt: At afholde sig fra angreb på modparten, spørge ind til og aktivt prøve at forstå modparten og tage udgangspunkt i egne følelser og oplevelser.

Ulvesprog vs girafsprøg

Girafsprøg skal ses i modsætning til ulvesprog, som er det sprog, vi benytter, når vi angriber og anklager hinanden. Mens ulvesprog virker optrappende på konflikten, virker girafsprøg nedtrappende.

Ulvesprog

Afbryder og lader ikke den anden tale ud. Kommer med anklager og beskyldninger. Ændrer det, den anden har sagt, og laver måske grin med den anden. Er meget fokuseret på fortiden, det vil sige på det, den anden tidligere har sagt og gjort.

Girafsprøg

Lader den anden tale ud. Lytter aktivt og gengiver evt., hvad den anden har sagt. Stiller opklarende spørgsmål. Tager udgangspunkt i egne følelser og oplevelser. Er fokuseret på nutiden og fremtiden.

Social kapital skal her forstås som de fælles normer og relationer, der får en arbejdsplads til at hænge sammen og fungere godt. Den sociale kapital kan sammenfattes i 3 faktorer, der er afhængige af hinanden, og derfor også virker forstærkende på hinanden.

Tillid:

Har medarbejderne tillid til dem, de arbejder sammen med – ledere som kolleger? Kan de frit udtrykke deres meninger og følelser uden at være bange for negative reaktioner.

Retfærdighed:

Bliver medarbejderne behandlet retfærdigt og respektfuldt på arbejdspladsen? Er arbejdspladsens centrale værdier tydelige? Er I gode til at håndtere uenigheder og løse konflikter? Bliver de beslutninger, I tager, kommunikeret ordentligt ud og forklaret for medarbejderne?

Samarbejde:

Er samarbejdet på arbejdspladsen baseret på gensidig tillid og respekt? Respekteres forskellige ønsker, interesser og behov i samarbejdet? Er I gode til at inddrage hinanden?



Socialkapital.org

Hjemmeside om social kapital med viden, cases og værktøjer. [Klik her](#)

10 ting du kan gøre til daglig



Vi har her samlet 10 gode råd til, hvordan du som kollega eller chef kan yde social støtte og styrke sammenholdet på arbejdspladsen:

1. Hils på de andre om morgenen

Det er ikke alle, som hilser på deres kolleger eller medarbejdere – særligt ikke om morgenen. Men de, der gør, er ofte vellidte. En hilsen er nemlig ikke bare en venlig gestus, men en vigtig bekræftelse på, at den, man hilser på, er velkommen og hører til, og en anerkendelse af, at man hører sammen i et socialt fællesskab.

2. Bevar en venlig, god tone - også når der er travlt

Når der er travlt og brug for handlekraft, kan tonen godt blive lidt kontant. Tonen kan imidlertid også blive så hård, at der holder op med at være rart på arbejdspladsen. Modsat kan en venlig, imødekommende omgangstone skabe arbejdsglæde og godt humør.

3. Giv en hjælpende hånd, når der er mulighed for det

Lad det ikke blive ved snak, men giv en hjælpende hånd. Det føles godt - både for den, der modtager, og for den, der giver.

4. Vær generøs med råd og vejledning

Hjælp med råd og sparring, når der er brug for det. Det løfter ikke blot fagligheden og effektiviteten på arbejdspladsen, men opleves også som en væsentlig støtte i hverdagen, og sender også et vigtigt signal om, at det er acceptabelt at stille spørgsmål, når man er tvivl.

5. Hold ikke andre udenfor

Hold hinanden informeret om stort og småt. Den der ikke får noget at vide, kan komme til at føle sig udenfor, blive ked af det og miste motivationen. Ved du noget, der har relevans for andre, så hold det ikke for dig selv, men benyt lejligheden til at styrke sammenholdet.

6. Tag uenigheden, og undgå konflikter

Bag mange problemer med mobning og dårlig omgangstone ligger der ofte frustrationer og uløste konflikter. For at kunne blive ved med at være en god kollega eller god chef, er det derfor vigtigt at kunne håndtere uenigheder og frustrationer, når de opstår, og tale om tingene på en god måde. Husk: Tal til din kollega, ikke om din kollega, gå efter bolden og ikke efter personen, og vis at I lytter til hinanden.

7. Udvis loyalitet, og overhold aftaler

Med til at være en god kollega eller god chef hører selvfølgelig også at udvise loyalitet og overholde aftaler. På den måde bliver dine relationer til de andre på arbejdspladsen præget af tillid og respekt.

8. Interesser dig for de andre, og følg med i deres liv

Vi behøver naturligvis ikke at vide alt om hinanden på en arbejdsplads. Men ved at interessere os for de mennesker, vi arbejder tæt på til daglig, og følge med i deres liv, opbygger vi stærke relationer og skaber mere glæde og motivation på arbejdspladsen.

9. Udvis forståelse, og vær behjælpelig, når nogen har problemer

Når der er sygdom eller problemer i livet, har især chefen og de tætteste kolleger mulighed for at lette situationen på den ene eller anden måde. Det kan handle om at være mere fleksibel, omfordele nogle opgaver for en tid, eller i det hele taget udvise forståelse for, at tingene måske ikke kører helt, som de plejer.

10. Gør nogle sjove, rare ting sammen, der ikke har noget med arbejdet at gøre

De fleste arbejdspladser har en julefrokost. Men der er mange andre muligheder for at styrke sammenholdet på arbejdspladsen, fra sportsarrangementer til filmklubber. Spørg dig selv: Hvad kan du gøre for at styrke sammenholdet med dem, du arbejder med til daglig?