



God tone blandt kolleger

LO-kongressen

Anerkendelse af nedslidning

Frisk mod på fremtiden

Fremtidens elektrikere er i trygge arme hos Asp El-Forretning.
I hvert fald får de medaljer på stribe

Lad os få **svesken på disken**

Elektrikerne hos Glenco A/S har været gennem et forløb, hvor det interne samarbejde er blevet forbedret og adfærden over for kunder og kolleger justeret. Det hele har også haft en afsmittende virkning på privatlivet

TEKST: CARSTEN DALL

Servicetekniker John Sten Andersen, Aalborg, var ikke alt for begejstret, da han første gang hørte om kurset.

- Hvad er det nu for noget? "Adfærd og kommunikation"? Det er vel bare det sædvanlige popsmarte gøgl. Tidsspilde, garanteret, sagde han til sig selv.

Men nu, hvor han har været igennem hele forløbet, lyder der andre toner fra den jordbundne nordjyde:

- Det har været alle tiders. Jeg ændrede faktisk holdning, da jeg opdagede, at den personprofil, det hele startede med, passede på en prik. Sådan er jeg virkelig, og så forstod jeg faktisk bedre, hvorfor mange af mine kolleger har reageret over for mig på lige netop den måde, de har gjort, siger John Sten Andersen og fortsætter:

- Kolleger, der til daglig ikke siger ret meget, blomstrer op og viser sig at indeholde både meninger og holdninger. Personligt har jeg lært at være mere lyttende og give andre mere plads. Egentlig er jeg udmærket tilfreds med profilen, så jeg har ikke lavet mig selv fuldstændig om. Men jeg hidser mig ikke længere op over bagateller og tager tingene i den rækkefølge, de kommer. Både på jobbet og derhjemme.

Et bedre samarbejde

John Sten Andersen og 60 elektriker-kolleger i

Glenco A/S' Vest-afdeling tumler rundt i skovene omkring Hundslund ved Odder. Den ene opgave efterfølger den anden, og det er tydeligt, at viden, der er erhvervet ved konferencebordet, nu skal afprøves i virkeligheden. Kan vi tale ordentligt til hinanden i tilspidsede situationer? Kan vi håndtere kontakten til kunden? Hvor meget betyder en god og positiv adfærd egentlig – på jobbet og derhjemme?

Muntre og alvorlige øvelser mellem hinanden afslører, om samarbejdet er blevet bedre gennem de mere end tre år, firmaet og dets medarbejdere har arbejdet med at fokusere på den personlige adfærd. Da det startede, skete det i forbindelse med indførelse af kvalifikationslønsystemer og vurdering af uddannelsesbehovet.

-Vi vurderede dengang, at de tekniske og faglige kompetencer var på plads, men hvordan lå det med forskellen på de dygtige og vellidte teknikere og de øvrige? Det var den personlige adfærd, der afgjorde det spørgsmål, forklarer installationschef Lars Skjødt, Glenco A/S.

På lederniveau fandtes der adfærds kurser, men for firmaets dygtige elektrikere og teknikere manglede der tilbud i den retning. Kursusfirmaet Willcan blev sat på opgaven og kreerede et kursus, der passede til medarbejdergruppen.

- Elektrikerne reagerede en anelse afvisende fra



1



2

Serviceteknikerne skal i fællesskab og med blind for øjnene lave både en trekant og en firkant, og kun én af deltagerne må tale. Det lyder enkelt, men er vanskeligt

Øjenbåndene er taget af, og øvelsen skal diskuteres: Er vi gode nok til at samarbejde, når vilkårene er trange og anspændte?



3



4

Serviceteknikerne John Sten Andersen, Lars Vegger, Ole Hansen og Erik Nielsen i en samarbejdsøvelse

Installationschef Lars Schjødt, Glenco Vest: – Det er vigtigt for firmaet og den enkelte servicetekniker at få klargjort, hvad definitionen på god service er

start. De opfattede det som et projekt, hvor de skulle 'sidde i rundkreds med bare tæer og pille sig selv lidt i navlen'. Men da første hold havde været igennem, var begejstringen meget stor, og der blev for langt opfølgning på kurset.

- Sådan har det udviklet sig, og medarbejderne er meget mere tilfredse med deres arbejde, og firmaet har fået en gruppe medarbejdere, der samarbejder bedre med hinanden. Og så har det også haft afsmittende effekt på relationerne til familie og ven-

ner. Det viser de erfaringer, vi får meldt tilbage, fortæller Lars Skjødt.

Personligheden er der hele døgnet

Projektet tager udgangspunkt i, at den enkelte medarbejders/kollegas personlighed ikke blot er i drift fra kl. 07 til 15, men alle døgnets timer. "Svesken på disken," har det konstant lydt fra kursuslederne, og det mundrappe udtryk har været et slags mantra for kurset. For bag ordene





Så går turen ind i skoven igen. Ind til nye opgaver. Bemærk den lille pose med forplejning, der skal forsøde en dag med strabadser

gemmer sig en banal tilskyndelse til at sige tingene, som de er: Vær ærlig over for dig selv og kolleger/familie, så går det hele meget nemmere. Og der bliver færre sammenstød og konflikter mellem parterne.

Derfor lyder udtrykket "svesken på disken" ofte mellem kolleger i firmaet, når noget er ved at gå i hårdknude. Så kan alene den melding være med til at få aggressionerne frem i lyset og konflikten bilagt, så man kommer videre.

Åbenheden mellem medarbejderne er øget, men tingene bliver sagt på den pæne måde, så den anden part kan forholde sig til det uden at være nødt til at gå i en såret forsvarsposition. Mange er

ikke opmærksomme på, hvordan kollegerne opfatter dem, men med deres egen personprofil og indstillingen til at få "svesken på disken" har de fået mange ting frem til drøftelse, og generelt er alle interesserede i at vide, hvordan de opfattes af andre. Alle vil gerne vide, hvorfor andre reagerer over for os, som de gør. På det punkt er vi alle nysgerrige.

Svært at kritisere

Installationschef Lars Skjødt erkender, at det er svært at kritisere andre: Risikoen for at såre modparten altid er til stede.

- Medarbejderne vender også åbenheden mod arbejdsledere og mig. Jeg får også at vide, hvis jeg har leveret en bemærkning på en ubehagelig måde. Åbenheden går begge veje. Også i relation til kunderne. Man skal i princippet ikke snakke anderledes med kunderne end med kollegerne eller familien.

- Kunderne har et andet udgangspunkt – naturligvis. Men de kan også tåle en åben og ærlig tone, når blot den formidles ordentligt, og pæn tiltaleform giver det samme tilbage. Kunderne vil selvfølgelig gerne have en teknisk dygtig medarbejder ud, men de vil også gerne have en medarbejder, der er behagelig at omgås, understreger Lars Skjødt.

Flere end 200 elektrikere arbejder i Glenco A/S Vest, og de øvrige har også haft gavn af, at ca. 60 kolleger har været igennem kursusforløbet.

- Vi har haft væsentligt færre personlige konflikter – situationer, hvor det har været nødvendigt, at tillidsrepræsentant eller arbejdsleder har involveret sig for at få vanskelighederne bilagt. Det har været hele projektet værd og har været med at styrke firmaets virksomhedskultur og gøre Glenco til en bedre arbejdsplads for alle, siger Lars Skjødt. ■

Tillidsmand: Det usagte kommer frem

- Der bliver ikke lagt fingre imellem. Udtalelserne kommer lige fra hjertet. Kollegerne får talt ud om det, der 'trykker'. Og der er ikke mere den fornemmelse af, at usagte ting kan udvikle sig i negativ retning.

Elektrikernes tillidsrepræsentant, Jens Bang, er en af de tilfredse deltagere i Glencos kursus om adfærd og kommunikation.

- Det gamle ordsprog om, at man kommer længst med ærlig snak, passer. Vi ved mere om hinanden i dag og forstår bedre, hvorfor en kollega måske er lidt tavs eller er aggressiv. Der er ikke noget føleri eller nogen 'rundkreds-filosofi' med i det, men åben dialog mellem voksne mennesker, der tilbringer en stor del af døgnets timer sammen, siger Jens Bang.

- Vi har klart fået et bedre arbejdsklima. Det kommer automatisk, og mange af øvelserne er direkte grænseoverskridende. For eksempel når vi bliver bedt om at fokusere på en kollega og fortælle i et åbent forum, hvordan vi mener, kollegaen med få virkemidler kan forbedre sit forhold til kollegerne. Det er stærkt og virkningsfuldt. ■