

Om psykisk arbejdsmiljø i detailhandlen  
Læs mere på [www.detdumærker.dk](http://www.detdumærker.dk)

DET DU MÆRKER  
TÆLLER OGSÅ!

Medarbejder

## 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 konkurrence-ånd" – 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 jer medarbejdere imellem, men også ledelsens kommunikation over for jer som medarbejdere.

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 samarbejde 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 også betydning for kundeservicen, og 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 butikkens 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.

## **SÅDAN KAN DU 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 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 adskilt fra personlige uenigheder

### **Brug sproget konstruktivt**

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 rydder aldrig op efter din vagt", 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 "Kan vi ikke aftale, at vi rydder op efter hver vagt, så vi alle kommer til en pænt trimmet butik og hurtig er klar til at betjene kunderne". Tænk på tid og sted, når du giver kritik – udtryk aldrig din kritik over for en person i andres påhør – hverken kolleger eller kunder.

### Tag en snak om omgangstonen

I kan tage temaet "Omgangstone" op på et personalemøde el.lign. og få en snak om, hvordan I omgås hinanden, og hvordan I hver især opfatter omgangstone. Tal også om, i hvilke situationer, at kommunikationen går skævt, og hvor 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 hos jer, for at det er rart at være på arbejde, og hvad der kendetegner en god omgangstone. I kan evt. aftale nogle fælles spilleregler for omgangstone. 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?

### Plej relationerne

Når I kender hinanden bedre, og relationen er god, så er det også nemmere at respektere hinanden og være ligeværdige. Hvis I ikke har en kultur for at afholde sociale arrangementer, kan I prøve at gøre det, men du kan også begynde at tale med kolleger, som du måske ikke normalt taler så meget med. At arbejde med relationer handler også om, hvordan I taler til hinanden, hvordan I hjælper og støtter hinanden og generelt samarbejder, samt at I behandler hinanden med respekt, tillidsfuldt og ikke gør forskel på hinanden.