

En storm i en kop kaffe?

Et godt arbejdsklima kræver, at vi tør tale om det, der ligger os på sinde. Går du og gemmer på tingene, risikerer du, at det ender i et brag. Uløste konflikter kan også give generel mistro, som breder sig. Men man kan lære at sige fra på en kærlig og omsorgsfuld måde. Det fortæller Mette Villemoes Ponty, direktør i virksomheden The Arbinger Institute.

TEKST CATHRINE HUUS
FOTO ALL OVER PRESS



>>

Der sker det samme hver eneste dag året rundt. Din kollega efterlader sin kaffekop, og det er altid dig, der må sætte den i opvaskemaskinen. Du siger ikke noget, for det er jo en bagatel, og du vil gerne bevare den gode stemning mellem jer. Men irritationen vokser i dig. En dag eksploderer du i et møgfald. Over noget helt andet, som ikke har noget med kaffekoppen at gøre. Men det har det alligevel. For den lille ting, du ikke fik sagt i går, virker som en tændsats.

”På overfladen ligner det ikke en konflikt,” siger Mette Villemoes Ponty,

”Mennesker, som ikke har det godt på arbejdet, er mere tilbøjelige til at blive hjemme, når de er forkølede.”



Der er højt tempo og stort pres i mange kantiner. Derfor er der også behov for god stemning. Men det betyder, at mange går uden om konflikterne af frygt for at skabe dårlig stemning.

>> direktør i The Arbing Institute, som rådgiver om samarbejde, psykisk arbejdsmiljø og konflikthåndtering.

”Men det er det. Den ene føler det som en provokation og får ikke sagt fra, mens den anden er helt uvidende om, at der er et problem. Begge er lige ansvarlige, og begge parter skal tage ansvar.”

Koger suppen i p-båsen

Mette Villemoes Ponty har haft workshops om konflikthåndtering i en række virksomheder, hvor kantinepersonalet også har deltaget. Hun oplever, at det er svært for mange medarbejdere at gribe fat om de konflikter, der opstår i hverdagen.

”Virksomhedskantinerne er ofte drevet hårdt. De har travle deadlines, en stram økonomi og er under stort pres, for kantinemåltidet er ofte et af højdepunkterne på medarbejdernes dag. Der

er et kæmpe behov for god stemning i køkkenet, og derfor bliver kantinepersonalet bange for at tage de konflikter, der opstår. For hvad gør man, hvis der kommer dårlig stemning bagefter? Man kan jo ikke koge suppen ude på parkeringspladsen.”

Men tager man ikke konflikterne, får det konsekvenser. Ting, der nager, bliver nemlig ikke mindre med tiden.

Problemet vokset

”Problemer har det med at vokse sig større. De spiser af vores humør, vores arbejdsglæde og vores samarbejdsevne. De skaber dårlig trivsel på arbejdspladsen. Og når der er dårlig trivsel, bliver vi dårlige til at løse vores arbejdsopgaver. Det koster sygedage. Vi ved, at mennesker, som ikke har det godt på arbejdet, fordi de har usunde relationer, er mere tilbøjelige

til at blive hjemme, når de er forkølede. De bliver også mere påvirkede, hvis det trækker, eller når andre ting generer.”

Derudover nævner Mette Villemoes Ponty, at det overskud, som gør, at man leverer en rigtig god service til kunderne i kantine, forsvinder.

”De fleste af os kan godt udføre vores opgaver, selvom vi er vrede og trives dårligt. Men det lille ekstra, som gør os innovative og giver gejst, forsvinder. Det bliver bare frokost. Ikke frokost med et smil.”

Alle ved det – undtagen hovedpersonen

Der er altså mange gode grunde til at tage fat i de små hverdagskonflikter. Spørgsmålet er bare hvordan. Mette Villemoes Ponty fortæller, at mange medarbejdere forsøger at løse problemet ved at sige det højt. Men de siger det til alle >>



NU 10% MERE ENERGIEFFEKTIV



Hele serien af RATIONAL SCC kombiovene er blevet endnu mere energieffektiv med hurtigere opvarmning og kortere tilberedningstid. Der er programmer til alle råvarer og tilberedningsformer med sikkerhed for enestående kvalitet og ensartet resultat hver gang. Ovnene er udstyret med automatisk rengøringsprogram.



Tilmeld dig en af vores workshops i Aarhus og København, se funktionerne i praksis og få svar på netop dine spørgsmål. RATIONAL er tysk kvalitet og superavanceret teknologi – og verdens mest solgte ovn til professionelle. Se alle størrelser på www.bentbrandt.dk

Kender du BENT BRANDT?

- Danmarks største leverandør til restauranter, kantiner og storkøkkener
- Vi repræsenterer nogle af verdens bedste producenter af professionelle maskiner, køkkengrej og isenkram
- Mere end 9.000 varenumre på lager – bestil online på vores hjemmeside
- Bestil inden kl. 14 – så leverer vi den følgende hverdag
- Besøg vores showroom i Aarhus eller ring og få en snak med vores medarbejdere i isenkram eller maskinsalg
- 14 meget erfarne konsulenter kommer overalt i Danmark som sparringspartner og rådgiver til forandringer, udskiftninger og inspiration
- Egen projektafdeling, der designer, indretter og leverer alt fra ombygning til nybygning af storkøkkener
- Tilmeld dig vores nyhedsmail og tilbudsavisen 'Godt Grej' med masser af idéer og reportager fra dine kolleger
- Se listen over kurser og workshops i Aarhus og København på vores hjemmeside

BENT BRANDT

Godt Grej til gastronomi

Langdyssen 7, Lisbjerg · 8200 Aarhus N
Tlf. 8930 0000 · www.bentbrandt.dk





ER DU I BOKSEN?

METTE VILLEMOES PONTY OG THE ARBINGER INSTITUTE ARBEJDER MED BEGREBET "BOKSE."

- Er du inde i boksen, ser du kun det forkerte, som de andre gør.
- Du er selv uskyldig og føler dig som et offer for de andres handlinger.
- Det fastholder dig i et negativt syn og gør dig mindre fleksibel og mindre god til at finde løsninger. Du har kort sagt de forkerte briller på. Når man er i boksen, er man en del af problemet, ikke en del af løsningen.

Er man ude af boksen, er man derimod i stand til at se problemet fra et overordnet perspektiv. Man kan bedre skille fakta fra egne følelser og se mere nøgternt på situationen. Måske er man ovenikøbet i stand til at sætte sig i sin kollegas sted og se tingenes fra hans side.



KOM UD AF BOKSEN

METTE VILLEMOES PONTY FORESLÅR, AT DU BRUGER DENNE ØVELSE, NÅR DU KÆMPER MED ET PROBLEM, DU IKKE KAN FÅ SAGT HØJT.



1 Erkend, at du er i boksen

Prøv at mærke efter, om du kan genkende nogle af de ting, der kendetegner boksen. Vi går alle sammen ind i boksen indimellem. Kunsten er at se det i øjnene og vente med at tage den svære samtale, til du er ude af boksen og kan se klart igen.



2 Se det fra en anden side

Vend problemet med en kollega, som ikke bare giver dig ret. Vælg en, som er god til at lytte, men som også tør sige de ting til dig, som du kan være blind for.



3 Sæt dig i din kollegas sted

Overvej din kollegas situation. Hvorfor mon hun gør, som hun gør? Hvad tror du, hun tænker om samarbejdet? Hvad kan de andre godt lide ved hende? Hvordan har hun det generelt?



4 Mærk efter på ny

Når du er ude af boksen, kan du overveje, hvad du skal gøre. Skal du sige "pyt" eller tage snakken? Er du klar til at tale med din kollega på en måde, så det skaber resultater? Og så du ikke accelererer konflikten?





AROUND THE WORLD IN 80 DISHES

VERDENS BEDSTE OPSKRIFTER

På en rejse jorden rundt har vores kokke samlet 130 af jordens bedste retter, som er gjort lette og enkle for dig at lave. Ingredienserne kan selvfølgelig bestilles hos din grossist.

Verdens bedste
opskrifter!
ufs.com

ufs.com

 Unilever
Food
Solutions



OM METTE VILLEMoes PONTY OG THE ARBINGER INSTITUTE

- Mette Villemoes Ponty er direktør i The Arbinger Institute Scandinavia.
- The Arbinger Institute arbejder med samarbejde og konfliktløsninger i virksomheder og organisationer. Virksomheden har kontorer i mere end 25 lande og har eksisteret siden 1979. Hovedkontoret i Danmark ligger i Aarhus og har 12 facilitatorer fordelt rundt i Skandinavien.



”Prøv at sætte dig i den andens sted. Ellers bliver du en del af problemet, ikke afløsningen.”

>> mulige andre end lige den, som konflikten handler om.

”Måske fortæller man det til sin veninde, når man er på café, til sin ægtefælle derhjemme i sofaen eller til sine kollegaer, når den anden ikke er der. Det kan skabe en følelse af samhørighed. Man er fælles om noget, som ovenikøbet skaber drama og liv. Men problemet er, at man ikke får løst problemet. For den, det handler om, ved stadig ikke, at hun gør noget galt.”

Derfor foreslår Mette Villemoes Ponty, at man griber i egen barm som allerførste skridt.

”Tænk over, hvis det var omvendt. Hvordan ville du have det, hvis din kollega gik og var sur over noget, du havde gjort, uden at sige det til dig? Prøv at sætte dig i den andens sted. Ellers bliver du en del af problemet, ikke afløsningen.”

Sig det klart og kærligt

Næste skridt er, at man beslutter sig for at lægge svesken på disken.

”Beslut dig for at sige det højt på en

ordentlig og respektfuld måde. Du kan fx sige, at ’jeg har noget, jeg vil sige til dig, men jeg har lidt svært ved det. Det er ikke så slemt. Men det betyder meget for mig’,” foreslår rådgiveren.

Hvad gør man, hvis ens kollega bliver vred?

”Vi kan ikke styre, hvordan andre reagerer. Men man vil ofte opleve, at den anden går i forsvar. Det er jo meget sjovere at få et kompliment end at få en irettesættelse. Men hvis din kollega reagerer meget uventet, kan det være en god ide at sige: ’Hvad har du lige hørt?’ For det er ikke altid, vi hører det, som faktisk bliver sagt. Og det viser jo, at man har trådt på noget, der var større, end man regnede med.”

Du er selv ansvarlig

Hvad gør man, hvis man har sagt det samme ti gange?

”Jeg kender en virksomhed, hvor nogle ansatte var irriterede over, at de blå spande altid stod i den anden ende af køkkenet, når de mødte ind på nathol-

det. Så jeg spurgte dem, om de havde sagt til dagholdet, at det ville være fedt, hvis de flyttede dem. Men det var ikke faldet dem ind. De tænkte, at det måtte dagholdet da selv kunne regne ud. Sagen er, at uanset om man har sagt det nul eller ti gange, så er man medansvarlig for, at modtageren har forstået budskabet. Hvis hun ikke har forstået det, så har du måske ikke sagt det på en måde, så hun forstod, hvad du mente. Eller måske har timingen været forkert. Man må gå ud fra, at mennesker gør det bedste, de kan her og nu. Det er de færreste, der vågner om morgenen og tænker: ’Hvordan kan jeg genere mine kollegaer i dag?’ Derfor må man sige, så omsorgsfuldt og kærligt, som muligt, at det her kan måske gøres på en anden måde. På den måde kan man ændre tingene.”

Starter verdenskrig på grund af kaffekop

Mette Villemoes Ponty slutter af med et godt råd. Kig lidt på dig selv, inden du går i gang med den store samtale. Hvis den er nødvendig, skal den tages. Men spørg dig selv, om problemet er vigtigt nok.

”Prøv at se på dig selv. Er du lidt smålig? Er din kollega, som glemmer koppen hver dag, i virkeligheden en superhjælp-som kollega på alle andre fronter? Er det værd at starte en verdenskrig på baggrund af den kop? Nogle gange skal vi passe på med at være for smålige.” ■

HOS RYNKEBY VED VI DET SKAL VÆRE ØKOLOGISK, OG DET SKAL FÅ SMILET FREM HOS DINE GÆSTER

Siden 1934 har Rynkeby været kendt for juice og saft af høj kvalitet. Udgangspunktet fra dengang er stadig det samme: det starter med råvaren. Prøv eks. Rynkebys forfriskende økologiske appelsinjuice til morgenbuffeten, eller bland den i en vinaigrette som eks. kan bruges til en lækker "Salat med grillet kyllingebryst, avokado, ost og friske krydderurter".

www.foodservice.rynkeby.dk for flere opskrifter

SALAT MED GRILLET KYLLINGEBRYST OG APPELSINVINAIGRETTE

10 PERS.

Ingredienser:

5 kyllingebrystfileter (600 g)
5 spsk. dijonsennep
1-2 dl Rynkeby Økologisk Appelsinjuice
2 fed hvidløg
2 dl vindrukerneolie
4 skiver rugbrød (175 g)
40 g pinjekerner
2 hoveder romainesalat (eller hjertesalat, feldsalat)
2 avokado
1 skalotteløg (20 g)
50 g ostetern
125 g blåbær
friske krydderurter
salt og peber

Tilberedning:

Krydr kyllingebrystfilet med salt, peber og evt. rosmarin. Grill dem og skær dem i strimler.

Pisk dijonsennep, Rynkeby Økologisk Appelsinjuice, presset hvidløg og vindrukerneolie sammen. Smag til med salt og peber.

Skær rugbrød i rustikke stykker og rist dem gyldne på en pande i lidt olivenolie. Rist også pinjekerner gyldne på en tør pande.

Skær romainesalat ud i strimer, kom i en skål og vend dem rundt i appelsinvinaigrette.

Server salat med strimler af kylling, croutoner, pinjekerner, avokado, skalotteløgssringe, ostetern, blåbær, appelsinvinaigrette og friske krydderurter.

TIP
UNDGÅ MADSPILD
UDSKIFT KYLLING MED
TYNDSKÅRET ROASTBEEF
HVIS DER ER EN REST
FRA I GÅR



make it a beautiful day