

OMGANGSTONE

Byggebranchen er kendt for en hård, men ærlig tone. Mange kan godt lide, at man kalder en spade for en spade. Andre har lært at affinde sig med det, men det er vigtigt at huske, at det ikke er alle, der har det godt med den barske tone, og at den kan opleves som ubehageligt drilleri.

Med omgangstone menes ikke kun selve ordene, men også kropssprog og fremtoning. Kommunikation handler både om det sagte og det usagte. Tavshed eller fysisk afstandtagen kan være mindst lige så slemt som en masse skældsord.

Eksempel - En nyansat murersvend kom ind i et sjak med fem murere, som havde arbejdet sammen i 10 år. Sjakket havde nogle indforståede måder at tale sammen på og gad ikke at inddrage den nye svend. I forbindelse med planlægning af arbejdet spurgte de ikke til, hvad han var bedst til, men stak ham bare rengøringstjansen fulgt af en kommentar om, at han skulle starte med at vise, at han kunne svinge en kost - før de kunne give ham en murske. Svenden var afventende - han regnede med, at de ville begynde at inddrage ham, hvis han bare gjorde sit arbejde ordentligt, men der skete ikke rigtigt noget. Det var en dårlig løsning for alle parter - den nye mand blev aldrig en del af fællesskabet, og de gamle fik ikke den kollega og arbejdskraft, de havde ønsket sig.



En hård omgangstone kan give en dårlig stemning på virksomheden eller på byggepladsen. Det kan være svært at samarbejde og snakke konstruktivt med hinanden, fordi det hårde sprog er med til at skabe afstand mellem folk og er med til at optrappe konflikter.

Tal ordentligt - undgå konflikter

Sproget har stor betydning for vores forhold til hinanden. Hvis man anvender meget ironi eller sarkasme, er der en risiko for, at andre misforstår, hvad der bliver sagt. Skældsord og drillerier kan også opfattes mere bogstaveligt, end de var ment. Især under tidspres eller hvis man i forvejen har en dårlig dag, kan en hård tone være det, der vælter kort-huset. Sådant du-sprog kan være med til at optrappe konflikter, fordi det kan have karakter af beskyldninger (fx "du gør heller aldrig..." eller "du er så irriterende, når..."). Ved at bruge du-sprog kan man nemt komme til at pege fingre af hinanden og kritisere, og man glemmer at lytte til den anden.

Omvendt kan man forebygge/nedtrappe konflikter ved at bruge jeg-sprog ("jeg synes..."). På den måde bliver man på egen banehalvdel, dvs. har fokus på sin egen oplevelse af situationen og egne behov ("jeg bliver irriteret, når ..."). Med et ordentligt sprog viser man også, at man har en grundlæggende respekt for hinanden, hvilket gør det nemmere og mere behageligt at omgås hinanden.

Brug sproget konstruktivt

- ▶ Brug et ordentligt og klart sprog, så den anden person ikke misforstår dig
- ▶ Tal for dig selv og i jeg-sprog
- ▶ Svar ligeud på den andens spørgsmål med ord og vendinger, som du forventer den anden forstår
- ▶ Lyt til hvad den anden siger og undlad at afbryde
- ▶ Spørg ind til det, den anden person siger, så du er sikker på at have forstået det rigtigt
- ▶ Erkend hvis du har taget fejl, eller hvis du skifter mening
- ▶ Giv konstruktiv kritik med fokus på sagen og ikke personen
- ▶ Tænk på tid og sted når du giver kritik - udtryk aldrig din kritik over for en person i andres påhør



Kropssprog, tone, rytme og fremtoning har også betydning, da det understreger, hvad der bliver sagt. Kropssproget signalerer, hvad vi mener, men også vores holdning til personen. Kropssprog mv. opfattes hurtigere end sproget, men det er ikke så håndgribeligt som de sagte ord.

Brug kropssproget konstruktivt

- ▶ Kig på den anden persons ansigt og hav hyppig øjenkontakt, mens I taler sammen
- ▶ Lyt aktivt, dvs. vis at du lytter og forstår, hvad der bliver sagt
- ▶ Lad være at lægge armene eller benene over kors
- ▶ Sid når den anden person sidder, og stå når vedkommende står
- ▶ Bevar en afslappet holdning



Vær særligt opmærksomme på nye ansatte og lærlinge

Nye ansatte og lærlinge forstår ikke nødvendigvis jeres måde at omgås hinanden på. Det er vigtigt, at de føler sig velkomne og bliver introduceret til virksomheden og deres nye kolleger på en ordentlig måde. Man kan være nødt til at vise hensyn og forklare tingene en ekstra gang. Desværre forlader mange lærlinge branchen, fordi de ikke vil finde sig i den hårde tone, og det svækker branchen på længere sigt.

Det er også nødvendigt at tænke på omgangstone over for udefrakommende, fx kunder, andre håndværkere, byggeledelse mv. I bør derfor overveje, hvordan I taler med dem for at undgå unødige misforståelser og konflikter.

En dårlig omgangstone kan gøre samarbejdet vanskeligt.



Eksempel - En lærling startede i en elektriker virksomhed. Svendene havde en tradition med at lade de nye ansatte være stik-i-rend-dreng efter morgen-brød, colaer til frokost mm. Normalt udfordrede de også den nye ved at give ham øgenavne o.l.

Svendene havde ikke tænkt over, at en lærling er mere tilbageholdende med at give igen og mere pligtopfyldende. Lærlingen tog imod alt, hvad de krævede af ham og accepterede øgenavnene, men han var ikke glad. En dag blev det for meget, og han valgte at flytte til et andet praktiksted. Svendene var målløse, da mester fortalte dem, at lærlingen havde bedt om overflytning. De var ikke klar over, at han ikke havde brudt sig om deres omgangsform og -tone.



Hvad påvirker omgangstone?

En ubehagelig omgangstone kan skyldes, at trivslen og samarbejdet er dårligt, men også virksomhedskulturen eller gammel vane kan "tillade", at man har en hård omgangstone. Det er vigtigt, at der i virksomheden eller på pladsen er enighed om, hvordan man taler til og om hinanden. De, som ønsker en mere behagelig omgangstone, skal ikke bare tromles. Omvendt skal man også kunne sige sin mening og komme med kritik, uden at det nødvendigvis bliver taget ilde op. Der skal altså findes en balance, og det er nødvendigt at snakke om det. Man kan ikke bare tage for givet, at omgangstone og -formen er i orden, fordi den altid har været sådan.

En god omgangstone vidner om, at der er et godt klima på arbejdspladsen, hvor man respekterer hinanden.

Hvordan kan man arbejde med omgangstone?

Hvis man vil arbejde med omgangstone, er det vigtigt at finde ud af, hvem der skaber den dårlige stemning, og hvem der oplever problemet.

Den generelle oplevelse af omgangstone og omfanget af eventuelle problemer kan undersøges i forbindelse med APV-kortlægning, trivselsundersøgelser e.l. I spørgeskema om Arbejdsforhold og trivsel er der et spørgsmål om omgangstone. Ved anonyme undersøgelser finder man dog ikke ud af, hvilke kolleger der henholdsvis skaber og oplever den hårde omgangstone. [Se mere i faktablad om kortlægning.](#)



Omgangstone kan også være emne ved *medarbejderudviklingssamtalen*. Her har den enkelte mulighed for at give udtryk for og uddybe sin holdning til den måde, som man omgås hinanden på. Denne metode er altså egnet til at belyse, om det er enkeltpersoner, som oplever problemet, og om det er bestemte personer, som er med til at skabe en dårlig stemning.

Det er nødvendigt også at undersøge, hvorfor omgangstone er hård. Er det fordi medarbejderne har for meget at se til? Er det resultatet af uklar kommunikation mellem mester og svendene eller noget andet?

[Se mere i faktablad om medarbejderudviklingssamtale.](#)

Omgangstone som tema

Somme tider bliver en (for) hård omgangstone taget for givet, selv om mange medarbejdere egentlig ikke bryder sig om den. Sikkerhedsgruppen eller mester kan tage det op på et personalemøde eller lignende, hvor man får en snak om, hvordan man gerne vil omgås hinanden. Hvordan skal sproget og omgangsformen være, for at det er rart at være på arbejde? Lav aftaler om, hvordan I vil opnå en god omgangstone, og hvordan man på en god måde kan sige fra over for hinanden. I kan også tage emnet op i forbindelse med konkrete byggeprojekter, fx på intromøder.

Eksempel - Den kvindelige sikkerhedskoordinator på pladsen insisterer på, at man taler ordentligt til hinanden. Selvom øgenavnene og skældsordene kun er for sjov, så mener hun, at de bidrager til en dårlig stemning på pladsen. Når der er travlt, kommer man nemt til at snerre ad hinanden. Pludselig bliver de sjove øgenavne taget personligt, og det resulterer ofte i konflikter over småting. Sikkerhedskoordinatoren tager derfor altid omgangstonen op på intromøderne på pladsen. Der er ikke tale om regler, men de eksempler hun kommer med, giver alligevel stof til eftertanke hos håndværkerne. Alle kan godt genkende sig selv og ubehagelige episoder fra tidligere.

Samtale med enkeltpersoner

Det kan være nødvendigt, at mester eller den personaleansvarlige tager en samtale med enkeltpersoner, som bidrager til den dårlige omgangstone. Samtalen skal afdække, hvad der er baggrunden for problemet, og hvad der kan gøres ved det. Det er vigtigt at lave nogle klare aftaler - se også faktablad om den svære samtale.

Introduktion af nye medarbejdere

Det er vigtigt at byde nye medarbejdere og lærlinge ordentligt velkomne. Derfor kan det være godt at have en tjekliste for, hvordan man gør dette. Der kan være fælles morgenmad den første dag, og den nye kan få tilknyttet en "onkel", som sørger for at sætte den nye ind i arbejdet og de skrevne og uskrevne regler om "hvordan man gør her". Mester kan afholde en samtale med den nyansatte efter 1-2 måneders ansættelse, hvor man snakker om, hvordan det går.

Konflikthåndtering

Se faktablad om konflikthåndtering for flere forslag.



Læs mere om psykisk arbejdsmiljø i bygge- og anlægsbranchen på www.trivsel.bar-ba.dk