

God kommunikation og godt kollegaskab

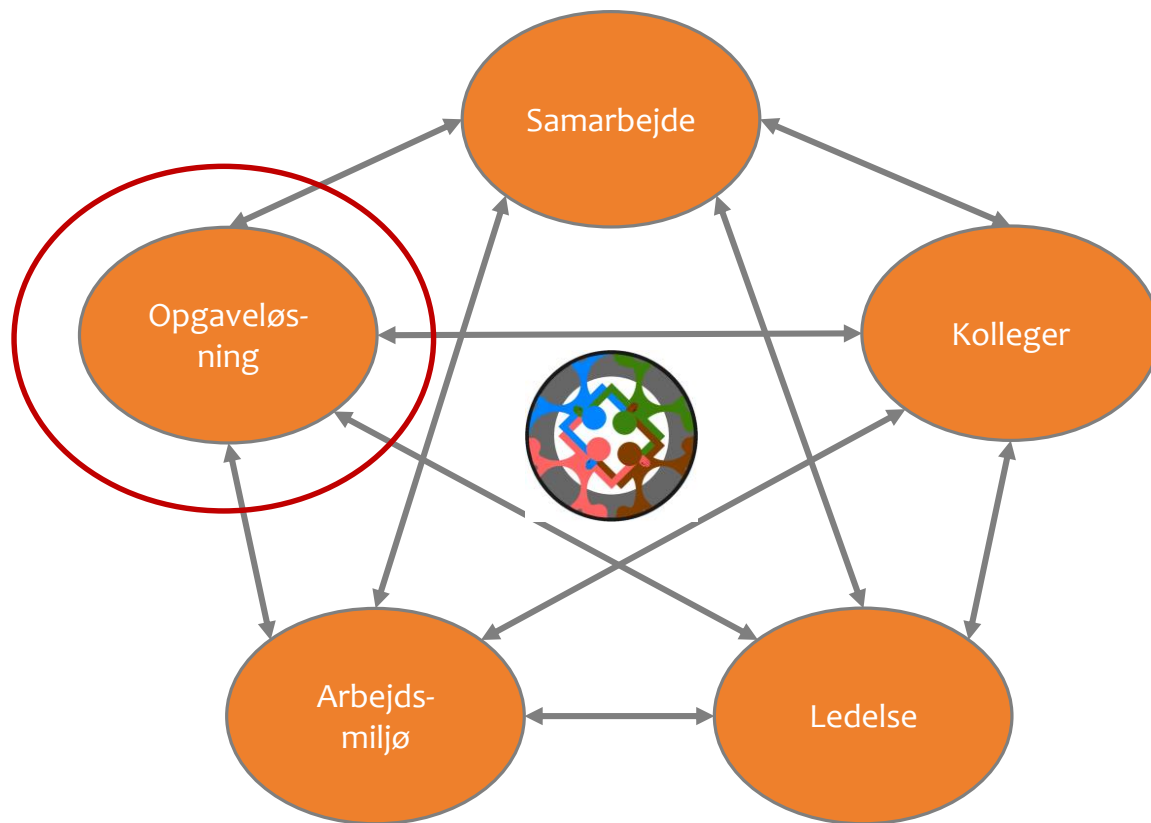
Tirsdag den 27. februar 2018

Jernbanekonference – BAU Transport og Engros

Eva Thoft, konsulent, Cand. Techn. Soc., MPO, TeamArbejdsliv
eth@teamarbejdsliv.dk
mobil: 2091 7417



DET GODE SAMARBEJDE



Godt samarbejde kan ikke købes på markedet
– *det skabes og genskabes hele tiden*

FUNDAMENTET FOR ET GODT TEAM-SAMARBEJDE:

Tillid:

- Tør man vise åbenhed og sårbarhed?

Håndtering af forskellighed

- Turde være ærlig og udtrykke uenighed uden at frygte det ødelægger samarbejdet
- Kunne arbejde hen mod et kompromis, så teamets medlemmer kan agere målrettet, når beslutning er taget
- Forudsætter tillid

Ejerskab:

- Klarhed og enighed/opbakning i beslutninger

Ansvarlighed:

- Alle holder både sig selv og hinanden ansvarlige

Resultater opnås:

- Et godt team er et team, der når de **mål**, som det har sat sig.
- **Det fælles mål** er prioriteret over de individuelle mål.

HVAD ER TILLID – OG HVAD SKABER TILLID?

Accept af egen sårbarhed i forventning om at den anden ikke udnytter sårbarheden

Rousseau, D. M. et al, 1998



Gør de andre, deres arbejde godt nok



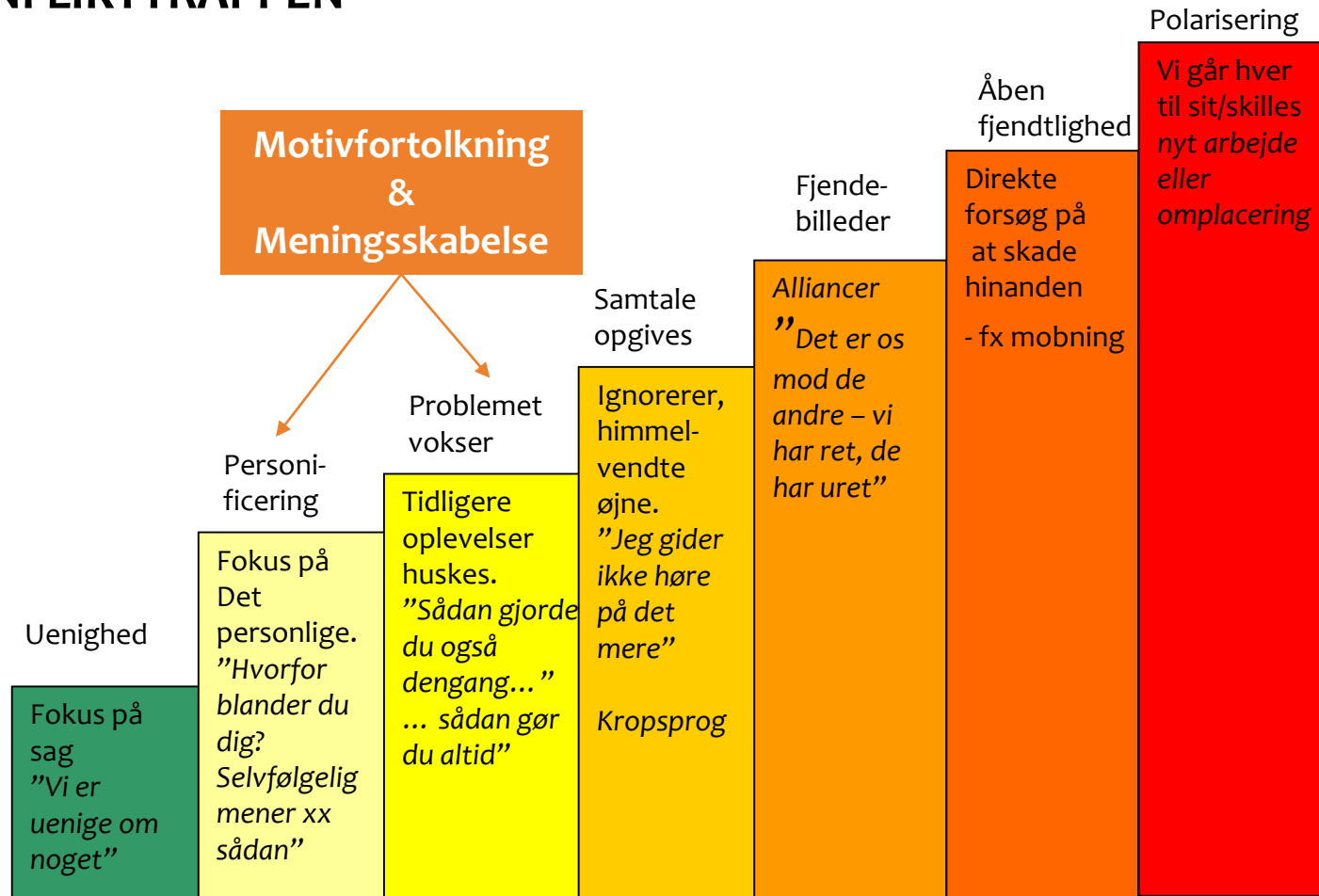
Har I et fælles billede af opgaven?
Hvad er godt nok?
Har I kendskab til de andres bidrag?
Kan I se sammenhængen mellem jeres eget og andres bidrag ?

TEGN PÅ KONFLIKTER I EN GRUPPE

- Utålmodighed gruppemedlemmerne imellem
- Sjælden og/eller mangelfuld kommunikation
- Idéer bliver angrebet før de bliver fremlagt
- Der tages hurtigt stilling og drages konklusioner
- Man holder på sit, og der indgås ikke kompromis eller findes fælles løsninger
- Man anklager hinanden for ikke at forstå, hvad der er vigtigt
- Man hører og opfatter kun dele af det, den anden siger
- Afvisende kropssprog

KONFLIKTERS UDVIKLING

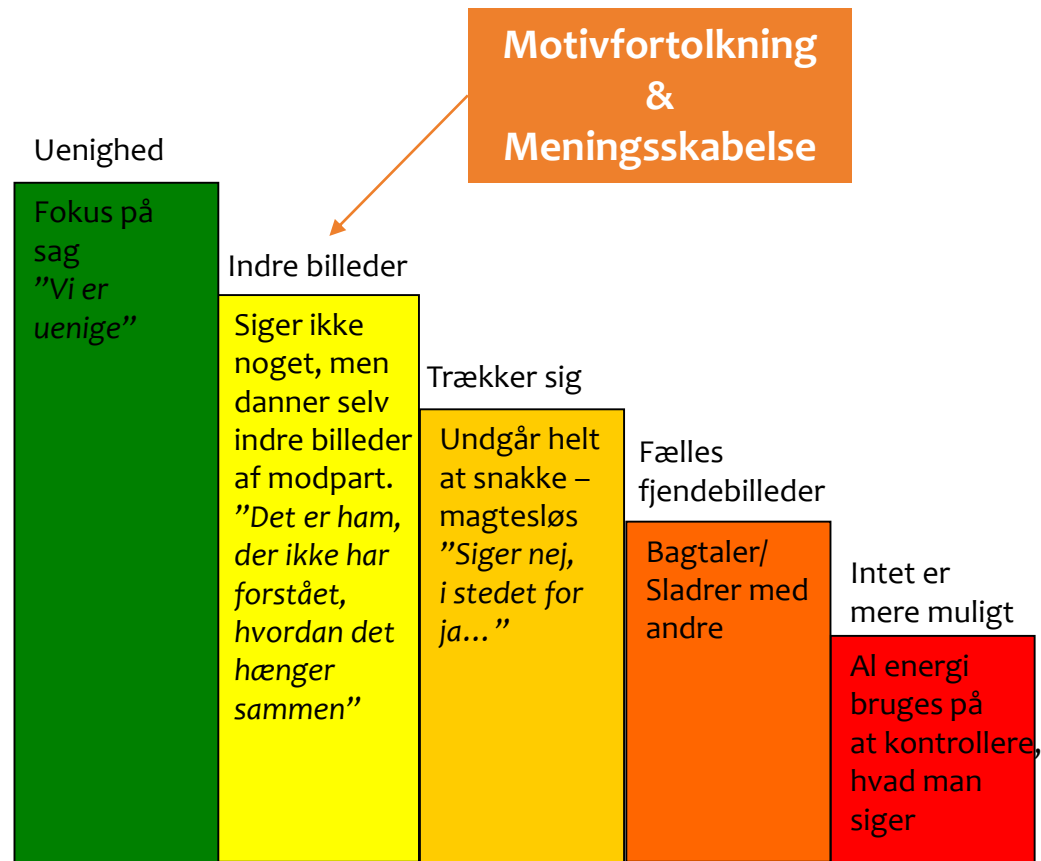
- KONFLIKTTRAPPEN



Inspireret af Center for konfliktløsning

KONFLIKTERS UDVIKLING

- KONFLIKTSKYHEDSTRAPPEN



Inspireret af Center for konfliktløsning

VI TROR VI VED, UD FRA DET VI KAN SE – MEN HVAD MED DET VI IKKE KAN SE?

En mand holder uden for supermarkedet med motoren i tomgang.
Det bør han ikke

- Hvorfor mener vi, at han ikke burde det? Og hvorfor tror vi, at han gør det?
- Kunne der være forhold, der gjorde, at vi kunne sige, at det var OK alligevel – forhold som vi ikke kan se:
 - Det er koldt, og hans lille baby er også i bilen
 - Batteriet er dårligt og bilen går ud, hvis han slukker motoren

EN LILLE ØVELSE

A

Du ved at to kolleger har været uenige i et stykke tid og de har ind i mellem diskuteret højlydt. En tidlig morgen sidder du i personalestuen sammen med den ene af dem, kollega A. Den anden kollega, kollega B kommer forbi og siger godmorgen, men kun henvendt til dig.

- Hvad tænker du at kollega B burde gøre?
- Hvorfor?
- Kunne der være nogle årsager du "ikke kan se" som forklarer og gør Kollega Bs handlinger OK

B

Du er lige startet på arbejdspladsen. På gangen overhører du en diskussion mellem en kollega og en leder. Lederen siger til din kollega, at det bliver altså sådan, fordi han siger det, og han er leder. Du bliver lidt bekymret for ledelsesstilen på stedet.

- Hvad tænker du at lederen burde have gjort?
- Hvorfor?
- Kunne der være nogle årsager du "ikke kan se" som forklarer og gør lederens handlinger OK

C

Du er projektleder på at få indført et nyt system på arbejdspladsen. De fleste har taget det til sig, men nogle bliver ved med at gøre som de plejer. Nu er der møde om implementeringen, men to deltagere virker meget uinteresserede

- Hvad tænker du at deltagerne burde have gjort?
- Hvorfor?
- Kunne der være nogle årsager du "ikke kan se" som forklarer og gør deltagernes handlinger OK

ELEFANTEN OG GRISEN

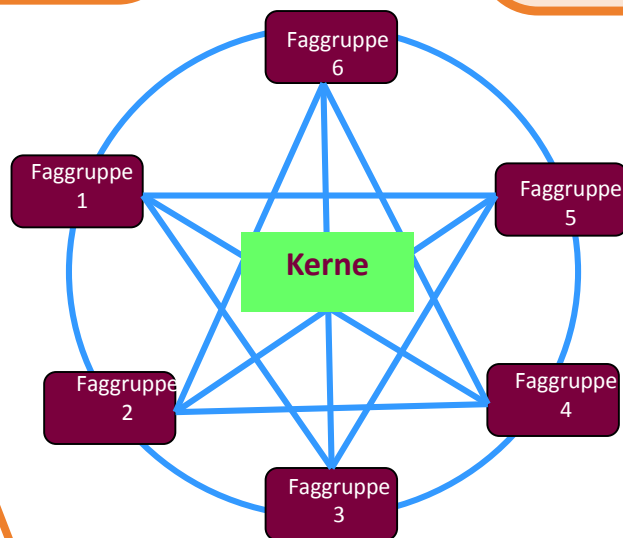
- Vi ser kun et udsnit af helheden
 - Vær åben for at andre ser noget andet
 - Tilsammen kan vi skabe et mere nuanceret og helstøbt billede
-
- Position og rolle er afgørende for hvad vi ser?
 - Vær åben for at andres roller og positioner
 - Stræb efter fælles forståelse og mål for opgaveløsningen

BEDRE SAMARBEJDE OM DEN FÆLLES OPGAVE – RELATIONEL KOORDINERING

- Fælles sprog og viden
- Fælles mål
- Gensidig respekt

Kommunikation og samarbejde

- Hyppighed
- Timing
- Præcision
- Problemløsning

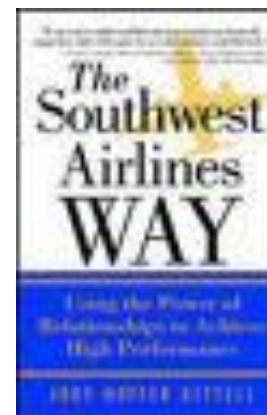


Bedre produktivitet
Bedre kvalitet
Bedre trivsel

GITTELS UNDERSØGELSE AF LUFTFARTSSELSKABER

Selskaber med godt samarbejde mellem faggrupper (relationel koordinering) havde:

- Lavere gate-tid pr. flyafgang
- Færre medarbejdere pr. passager
- Færre kundeklager
- Færre mistede kufferter
- Færre forsinkelser
- Højere trivsel blandt de ansatte



AMA: Fælles mål

“Halvfems procent af dem på rampen er ligeglade med, hvad der sker. Selvom murene faldt sammen. Så længe de bare får deres løncheck.”

SWA: Fælles mål

“Jeg har aldrig set så mange mennesker arbejde så hårdt. Man kan se folk tjekke deres ure for at sikre ‘departure’ til tiden’. De arbejder virkelig hårdt. Når det så er klaret, er man tilbage til schedule”

AMA: Gensidig respekt

“Der arbejder folk her, som mener de er mere værd end andre. Check-in og billetfolk mener de betyder mere end rampen. På rampen synes de, at de er bedre end flyrengøring – det er et tøse job. Flyrengøringsfolkene ser ned på rengøring på landsite, og mekanikerne synes rampen er en bande bagageslæbere.”

SWA: Gensidig respekt

“Ingen tager en andens arbejdsopgave for givet. Lufthavnsoperatøren er lige så betydningsfuld som piloten. Du kan altid regne med ham, der står ved siden af dig. Der er ikke en afdeling som betyder mere end en anden.”

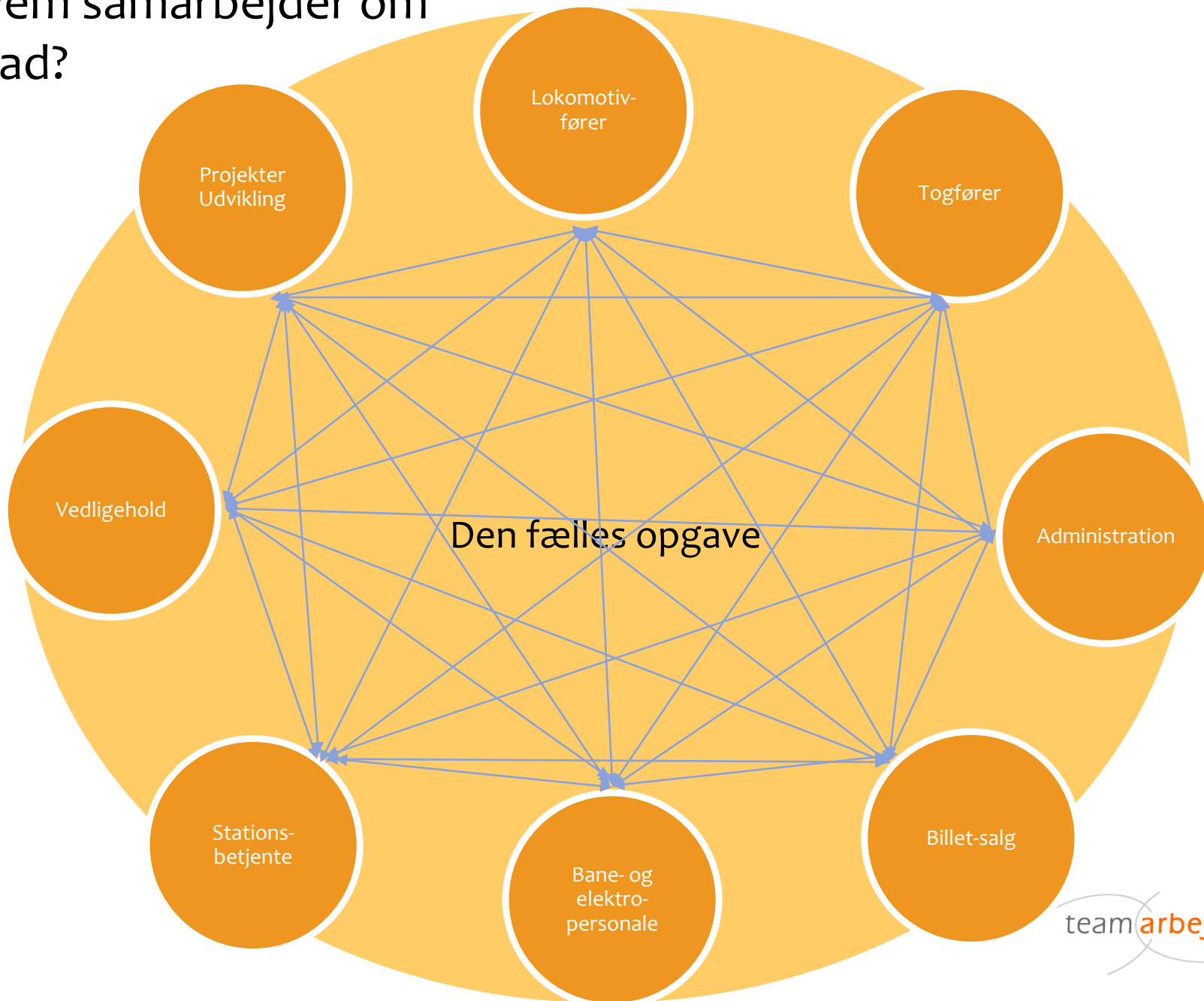
AMA: Hyppig og rettidig kommunikation

“Her kommunikerer vi ikke. Nogle gange står man uden at vide noget. Ude ved gaten, - jeg kan ikke sige hvor mange gange, man får forkert information fra ‘operations’... Det sværeste ved gaten når fly er forsinket, er at få information.”

SWA: Hyppig og rettidig kommunikation

“Der er løbende kommunikation mellem ‘check in’ og rampen. Når fly ændrer gate og bagagen skal flyttes, så adviserer check in rampen direkte eller gennem operations... Operations holder alle informeret. Det kører bare”

Hvem samarbejder om hvad?



HVAD KAN ARBEJDSMILJØORGANISATIONEN GØRE?

- Fremme at målene i arbejdet bliver klare og kendte
- Fremme kendskab til hinandens opgaver og forudsætninger
- Fremme kommunikation og information – mellem ledelse og medarbejdere, mellem medarbejdere og mellem afdelinger/enheder
- Sikre støtte under forandringer
- Fremme konfliktløsning inden det bliver til chikane og mobning
- Udvikle spilleregler for samarbejde og kommunikation

EVT. SPØRGSMÅL

LIDT ERFARINGSUDVEKSLING

- Hvilke uenigheder kan I opleve i samarbejdet?
- Hvad handler de om?
 - Manglende fælles mål
 - Manglende kendskab
 - Manglende fælles viden
 - Manglende gensidig respekt
 - Andet
- Hvornår fører en uenighed til en konflikt?