FAKTA OM SAMARBEJDE, TILLID OG RETF
DE 3 DIAMANTER

Arbejdsmiljøforholdet

I virksomheder som museer og biografer, er en del af arbejdet at kunne servicere og give de besøgende en god oplevelse, men også kunne handle hvis der sker noget uventet. Der er derfor vigtigt, at man som medarbejder har tillid til ens kollega og kan samarbejde, så man sammen give en god service, men også løfte de udfordringen arbejdet byder på. At kunne samarbejde, have tillid til hinanden og føle at arbejdet foregår retfærdigt, er centrale elementer der har en særlig betydning for det psykiske velbefindende hos ansatte og ledelse inden for museer og biografer.

Et af dem er den sociale kapital, der kan defineres som en egenskab, der kan sikre, at ledelse og medarbejdere sammen får løst kerneopgaverne på arbejdspladsen til egen og brugeres/gæsters tilfredshed.
For at det kan lykkes, er det særlig vigtigt, at ledelse og medarbejdere samarbejder godt, og at dette samarbejde er baseret på en høj grad af tillid og retfærdighed.

Gode råd om tiltag og løsninger



Samarbejde

Forudsætningen for at udvikle et smidigt og godt samarbejde er, at ledelse og medarbejdere enes om gensidige forpligtigelser. Fx kan man opnå enighed om at løse problemer, så snart de opstår. Konkret kan det ske ved, at en arbejdsleder møder op, hvis der er opstået problemer med en given procedure, og at man i samarbejde løser problemet med det samme.
Det er vigtigt, at alle i virksomheden ved, hvem der har ansvar for hvad, og at opgaver og roller er klare og veldefinerede.

En række forhold kan stimulere samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere:

- Løbende at afstemme og afklare roller og opgaver
- Hyppig kontakt og mulighed for at mødes
- Accept af både fælles og forskellige interesser og behov

- Forståelse for helheden, - at man kan se tingene i den store sammenhæng
- Villighed til at gå på kompromis
- Evne til at lytte, turde og være tålmodig
- Evne til at se tingene fra den andens side
- Evne til at kunne flytte sig
- Evne til at bruge egne og andres fejltagelser og succeser til det fælles bedste.

Tillid

Tillid er ikke noget man kan pålægge andre at have til en. Det vigtigste ledelse og medarbejdere kan gøre for at skabe tillid hos hinanden er at optræde troværdigt. Ledelse og medarbejdere må derfor hele tiden arbejde med at opbygge deres troværdighed for at opbygge tillid og dermed social kapital.

Følgende kan medvirke til at opbygge troværdighed:

- Man viser sine gode hensigter og udnytter ikke andres sårbarhed
- Man viser, at man ved, hvad man taler om
- Man har ingen skjulte dagsordener
- Man mener og gør, hvad man siger
- Man viser selv tillid ved at give kompetence til andre
- Man tager andres synspunkter seriøst
- Ledelsen stoler på, at medarbejderne udfører deres arbejde ordentligt
- Medarbejderne stoler på ledelsens beslutninger og udmeldinger.

Retfærdighed

For at man kan have det godt på sin arbejdsplads, er det vigtigt, at man føler sig retfærdigt behandlet. Retfærdighed er et godt udtryk for, om man synes tingene går ordentligt for sig.

Følgende kan positivt øge oplevelsen af retfærdighed:

- Alle behandles lige og ordentligt
- Man behandler andre og deres synspunkter seriøst og respektfuldt
- Alle berørte bliver hørt, og alle får tilstrækkelig information
- Beslutningsprocessen er gennemskuelig, anerkendte procedurer følges, - det går ”rigtigt til”
- Det står klart, hvordan beslutninger bliver taget, og hvilke konsekvenser de får.
- Alle føler, at konflikter løses retfærdigt
- Unfair og forkerte beslutninger kan ændres.
- Opgaver, anerkendelse osv. fordeles retfærdigt

Gode links:

- Arbejdsmiljørådet - Måling af virksomhedens sociale kapital
- Denne APV Portal - Psykisk arbejdsmiljø i APV-processen
- BFA Service - Turismes hjemmeside: (www.bfa-service.dk)
- Videnscenter for arbejdsmiljøs hjemmeside: (www.arbejdsmiljoviden.dk)