

NÅR KOLLEGAER ER FORSKELLIGE

Inspiration til dialog og nysgerrighed

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	3
MODTAGELSE AF NYE KOLLEGAER	4
• Nye kollegaer kommer fra månen	6
• De nye er verdensmestre?!	8
• Når den nye kollega er 'noget helt nyt'	10
• Når dansk er sproget	12
SAMARBEJDE PÅ TVÆRS I HVERDAGEN	14
• Tværfagligt samarbejde – kan være mere tvært end fagligt	16
• Når kollegaen er 'noget særligt' - at skabe fællesskab på tværs	18
• De andre er ikke tankelæsere	20
• Tal sammen på tværs af forskelle	22
HVAD ER MIN RET, OG HVAD ER MIN PLIGT?	24

INDLEDNING

Forskelle mellem kollegaer kan være besværlige, fordi de kan føre til misforståelser og uenigheder. Samtidig er forskelle nøglen til **udvikling**, for nytænkning opstår, når forskellige synsvinkler og erfaringer mødes. Det er derfor nødvendigt, at der er en mangfoldighed af kompetencer og **synsvinkler** på de danske arbejdspladser. Denne pjeces ønsker at inspirere medarbejdere til at samarbejde godt på tværs af alle mulige slags forskelle, som de møder i deres dagligdag.

Hvorfor udgiver Institut for Menneskerettigheder nu en pjeces, der opfordrer til større **nysgerrighed** og samarbejde på tværs af alle mulige forskelle på arbejdspladsen - også forskelle som uddannelser, personligheder og arbejdsfunktioner?

Det gør vi, fordi mennesker er **forskellige** på mange måder. Når medarbejdere er gode til at samarbejde på tværs af alle slags forskelle på arbejdspladsen, så bliver vi mindre tilbøjelige til at reducere hinanden til stereotyper, og ser i stedet hinanden som **unikke individer** med mange forskellige personlige sider og kompetencer.

Menneskerettigheder gælder for alle mennesker, men når vi i det daglige taler om menneskerettigheder, så tænker vi ofte på minoritetsgrupper, der har risiko for at blive forskelsbehandlet på grund af deres alder, køn, etniske baggrund, religion, handicap eller seksuelle orientering.

Det handler om at skabe **fællesskaber**, hvor alle medarbejdere kan være sig selv og deltage som de unikke individer, vi alle sammen er. Det vil skabe arbejdspladser med et godt arbejdsmiljø – for alle slags medarbejdere.

MODTAGELSE AF
NYE
KOLLEGAER

NYE KOLLEGAER KOMMER FRA MÅNEN

”Det er svært at gøre noget rigtigt i starten. Det er lidt som at starte forfra.”

”Det er utroligt, at der kan være så stor forskel på to bankfilialer.”

Din nye kollega kommer fra et sted med andre systemer, regler og kodesprog. Det gælder lige meget, om din nye kollega er nyuddannet, omskolet, kommer fra en tilsvarende virksomhed eller kommer fra udlandet. Den nye kollega lander i jeres medarbejdergruppe, hvor I kender hinanden og har opbygget omgangsformer og måder at arbejde på.

Din nye kollega oplever jeres arbejdspladskultur som et spil, hvor **reglerne er usynlige**, for i starten er det ikke til at vide, hvordan man skal tolke bemærkninger og kropssprog.

Når den nye kollega skal introduceres, handler det om, at personen skal føle sig velkommen. Alle nye vil desuden gerne vise sig som en god medarbejder, der yder en professionel indsats. Derfor skal den nye kollega have mulighed for hurtigt at komme i gang med arbejdet og vise sine kvaliteter.

Alle kan bidrage til at modtage nye kolleger, så de bliver en del af jeres fælles 'vi'. Det gælder også, selv om der er arrangeret introduktionsprogrammer og måske udpeget en mentor for den nye.

Nogle nyansatte er hurtige til selv at spørge og bede om hjælp, mens andre er tilbageholdende for ikke at virke dumme eller være til besvær for kollegaerne. Derfor er det en god idé, at du er konkret med dine forklaringer til den nye kollega, og at du jævnlige følger op på de ting, som I aftaler.

USKREVNE REGLER PÅ ARBEJDSPLADSEN

Mange misforståelser opstår, fordi vi tager noget for givet om hinanden. Derfor er det vigtigt at informere den nye kollega om arbejdspladsens uskrevne regler. Følgende områder plejer at være vigtige:

- **TIDER** Betyder "mødet starter kl. 9", at vi mødes ca. ved 9-tiden eller betyder det præcis kl. 9.00? Skal en deadline overholdes eller kan den forhandles? Bliver vi på arbejdet, til vi er færdige?
- **RELATIONEN MELLE M EDARBEJDERE OG LEDER** Skal lederen altid spørges? Eller forventes det, at medarbejdere selv tager initiativer?
- **UENIGHEDER** Hvad gør jeg, hvis jeg bliver uenig med en kollega om noget fagligt? Siger jeg det med det samme eller ved et møde – og hvordan udtrykker jeg det bedst?
- **SKILLELINJEN MELLE M ARBEJDE OG PRIVATLIV** Forventes det, at vi også taler fagligt i pauserne? Hvor meget fortæller vi om vores hjemmesituation? Er der sociale sammenkomster, som alle forventes at deltage i og også nogle, der er valgfri?
- **FAGLIG SELVFORSTÅELSE** Hvordan arbejder vi sammen med de andre faggrupper og funktioner? Er faggrænserne skarpe eller mere flydende?

Du gør din nye kollega mere tryk ved at være åben og tydelig om disse områder i hverdagen.

NÅR DU SELV ER NY

Oplever du, at du er landet i en fremmed kultur, hvor du ikke kender de uskrevne regler? Hvis du ikke har fået tildelt en mentor, der introducerer dig, så udvælg dig en kollega, som du umiddelbart har tillid til og spørg, om personen vil hjælpe dig med at komme godt i gang på arbejdspladsen. Du kan bruge listen over vigtige områder som tjekliste over det, som du gerne vil have nærmere forklaret.

DE NYANSATTE ER VERDENSMESTRE?!

HØRT FRA NYANSATTE:

Kan man ikke bare...?

Hvorfor gør
I sådan...

Jeg kan ikke forstå, I...

Det undrer
mig, at... Hvordan kan
det være... Jeg har opdaget...

Jeg har set, at man kan...

Ville det ikke være
en idé, hvis...

På alle arbejdspladser er der en måde at gøre tingene på og en opfattelse af, hvad der er rigtigt og forkert. I har et kodesprog med forkortelser og navne, og I har faste vaner om for eksempel beklædning, arbejdsdeling og omgangstone. Jeres kultur er vokset frem gennem arbejdspladsens historie. Den er formet af ledelsen og de ansatte gennem de succeser og udfordringer, som jeres arbejdsplads har gennemlevet.

Som ansat er du sikkert ikke opmærksom på hverdagens mange vaner og koder. Det er først, når andre bryder de **uskrevne regler**, at du rigtig bliver opmærksom jeres kultur. Lige meget hvor grundigt de nye kollegaer bliver introduceret, så vil de en gang imellem bryde med arbejdspladsens kultur. Det kan være irriterende, men det kan også være nyskabende.

De nyansatte er i hvert fald verdensmestre i at være nye og ikke kende til alle systemerne og vanerne.

OMVENDT MENTORSKAB

Omvendt mentorskab stiller det traditionelle mentorskab på hovedet, så det er den erfarne, der skal lære af den nytilkomne. Formålet er, at den nyansatte bruger sine friske øjne og 'dumme spørgsmål' til at give arbejdspladsen indblik i nye perspektiver og idéer. De erfarne medarbejdere får stillet spørgsmålstejn ved 'vi plejer-kulturen' ved at få en nyansat som 'omvendt' mentor.

Måske er det en idé at få dig en 'omvendt' mentor? Benyt lejligheden til lidt gratis efteruddannelse ved at få **nye perspektiver** på det, du gør i hverdagen. Få inspiration fra andre virksomheder eller lande. Måske kunne du få en ny viden, som du ikke vidste, at du havde brug for.

Omvendt mentorskab skal foregå, mens den nyansatte stadig har 'friske øjne' og endnu ikke er blevet vant til kodesproget og de daglige rutiner.

RAMMER FOR DET OMVENDTE MENTORSKAB:

- Det skal bygge på gensidig tillid og interesse for hinanden
- Der skal være jævnlige samtaler, så I to kan tale jer lidt ind på hinanden
- Aftal en prøveperiode og derefter et antal samtaler
- Start med at definere formålet med den omvendte mentoring
- Aftal spilleregler for samtalerne – Hvad er emnerne? Hvilken slags tavshedspligt? Hvordan kan I bruge de gode ideer, der kommer frem undervejs?

EKSEMPLER PÅ SPØRGSMÅL MAN KAN STILLE SIN MENTOR:

- Er der noget, som du synes virker ulogisk?
- Er der noget, du synes vi kan gøre mere effektivt?
- Er der noget, du synes det er underligt, at vi (eller jeg) ikke gør?
- Har du set andre løsninger eller arbejdsmetoder end dem, vi bruger her?

ER DU SELV NYANSAT?

Måske har du nogle forslag og ideer til, hvordan, du synes, man kunne effektivisere arbejdet?

Det nemmeste er måske at drøfte det med den person, der skal introducere dig på arbejdspladsen.

Du kan jo foreslå, at I også bruger tiden til 'omvendt mentoring'.

NÅR DEN NYE KOLLEGA ER NOGET HELT NYT

Nyansatte skiller sig i forvejen ud ved at være nye. Hvis den nyansatte samtidig ser anderledes ud end flertallet, så kan personen virke meget iøjne-faldende.

På nogle arbejdspladser skal der ikke meget til for at blive betragtet som anderledes. På andre arbejdspladser skal der derimod meget til, før man skiller sig ud. Det er også forskelligt fra person til person, hvad man opfatter som 'fremmed', og hvordan man reagerer på det.

Når du møder en ny person, der virker meget anderledes end dig selv, er det almindeligt at stoppe lidt op. Nogle af dine reaktioner foregår på det ubevidste plan, og andre er mere bevidste overvejelser. Fra den første overraskelse kan mødet udvikle sig gennem fem udviklingsstadier efterhånden som, man bliver mere bevidst og lærer den anden at kende.

De **5** udviklingsstadier når du møder en, der virker meget anderledes end dig:

- 1. ANGST** – når du er usikker på dig selv og slet ikke ved, hvad du kan vente dig fra den anden. Derfor lader du være med at tage kontakt til den anden.
- 2. FORSIGTIG** - når du ved, at det er irrationelt at være bange for den anden. Men du er usikker på, hvordan den anden reagerer, hvis du er helt åben og siger og gør som du plejer. Du tør ikke fornærme eller såre den anden, og holder dig til overfladiske samtaler.
- 3. TOLERANCE** – når du indvilliger i at samarbejde med den anden, men samtidig har en følelse af selv at være bedre eller overlegen. Du tolererer, at den anden er anderledes, men prøver ikke at forstå situationer fra den andens perspektiv.
- 4. ACCEPT** – når du føler dig ligeværdig med den anden og har forståelse for, at folk er forskellige. Du betragter deres perspektiver og intentioner som berettigede og fornuftige. Du samarbejder på lige fod med den anden.
- 5. PÅSKØNNELSE** – når du betragter det anderledes, som en mulighed for at udforske nye perspektiver og idéer. Du betragter forskelle som et middel til forandring og nytænkning. Du ønsker at lære af den anden.

Tænk over, på hvilket trin, du møder din nye kollega. Hvis du vil udvikle dig, så må du overvinde din usikkerhed og bruge din nysgerrighed.

NYSGERRIGHED ER VEJEN FREM

Alle kan bidrage til at få den nye kollega inkluderet i medarbejdergruppen hurtigst muligt. Når du gerne vil udvikle dit forhold til en, der virker anderledes end dig, så kan du stille dig selv disse spørgsmål:

- Hvad har jeg mon til fælles med denne kollega? Det kan være uddannelse, familiesituation, musiksmag, humor, fritidsinteresser eller noget helt andet. Pointen er at skifte fokus fra det, der adskiller jer til områder, hvor I har noget til fælles. Her er emner at tale om og erfaringer at udveksle.
- Hvordan samarbejder jeg bedst muligt med den nye? Hvordan kan jeg være imødekommende og hjælpe den nye med at komme godt ind i arbejdet?
- Hvad kan jeg mon lære af den nye? Personen har sikkert nogle erfaringer og kompetencer, som du endnu ikke kender, og som måske kunne inspirere dig. Vis din interesse og spørg, om den anden har nogle ideer.

ER DU SELV NY OG OPLEVER DU, AT DINE KOLLEGAER BETRAGTER DIG SOM 'ANDERLEDES'?

Oplever du, at de ikke helt accepterer eller påskønner dig?

Du kan gøre noget selv, og du kan også få hjælp.

Du kan tale om nogle hverdagsting, som du har til fælles med kollegerne, så de oplever flere sider af dig. Desuden kan du tage nogle emner op, som de andre kan være bange for at spørge dig om. Det kan være der er nogle myter, som du gerne vil aflive.

Hvis du synes, du bliver betragtet som 'den anderledes' på arbejdspladsen, så tal med en god kollega eller med din leder. Vis dem denne pjece og beskriv, hvordan du gerne vil accepteres og påskønnes. Aftal, hvordan de kan hjælpe dig, og hvad du selv kan gøre.

”Jeg føler mig lidt på tålt ophold her. De kigger på mig, og jeg bliver ikke rigtig inddraget i samtalerne.”

NÅR DANSK ER SPROGET

”Jeg synes, jeg er blevet god til at tale dansk, men nogle gange ser kunderne eller kollegaerne undrende på mig. Nogle taler til mig, som om jeg var et barn. Jeg tror, de stiller spørgsmålstegn ved min dygtighed, bare fordi jeg taler med accent.”

Det kan være en udfordring, hvis din nye kollega har sprogproblemer. Det giver vanskeligheder, hvis ikke man forstår hinanden klart. Men også nye kolleger, der er gode til dansk, men som taler med accent, kan opleve vanskeligheder.

Når man udtrykker sig på et sprog, som man ikke behersker 100%, kan man få en følelse af mindreværd. Det er frustrerende ikke at kende alle ordene, at være usikker på grammatikken og ikke kunne udtrykke sig så nuanceret som på sit modersmål. Mindreværdsfølelsen skyldes både noget inde i en selv, men det kan også skyldes, at man kan mærke, at andre betvivler ens kvalifikationer.

Undersøgelser viser, at personer, der taler med kraftig accent, bliver vurderet som værende mindre intelligente, mindre vel-formulerede og dårligere uddannede end dem, der taler uden accent. Denne nedvurdering sker helt ubevidst, indtil man har lært personen at kende og har opdaget, at han eller hun er ligeså intelligent og dygtig som én selv.

Dansk regnes for et af de sværeste sprog at lære i verden, hvis man ikke er vokset op med det. Der er stor forskel på, hvordan ordene skrives, og hvordan de udtales, og der er mange forskellige udtaler af vokalerne.

Prøv for eksempel at høre forskellen i udtalelsen af u'et i 'rug' og 'runge'. Ord som bede, bade, både og bide lyder næsten ens i andre ører end danske

LYT EFTER BUDSKABET – IKKE EFTER ACCENTEN

HVORDAN KAN DU HJÆLPE EN KOLLEGA MED SPROGPROBLEMER?

- Lad være med at opfatte kollegaens accent eller sprogvanskeligheder som, at personen mangler kvalifikationer. Tænk over, hvordan du selv ville have det, hvis du skulle udtrykke noget vigtigt og kompliceret på dit andet eller tredje sprog.
- Lyt efter, hvad kollegaen siger – ikke efter accenten. Hvis kollegaen har svært ved at udtrykke sig så tænk, at kollegaen nok har et værdifuldt professionelt budskab og giv tid til at lade dette komme frem. Lyt efter indholdet, der måske udtrykkes på en anden måde, end du selv ville gøre det. Stil uddybende spørgsmål og lyt. Tjek om, du har forstået budskabet ved at gentage med dine egne ord, hvordan du har opfattet det, kollegaen siger.
- Brug forskellige anledninger til at referere til, hvad denne kollega har sagt, så kollegaens faglige budskaber bliver hørt af flere. Skab rum og anledninger, hvor kollegaens faglige kompetencer kan komme i fokus, så der ikke stilles spørgsmålstejn ved den faglige dygtighed, der nogle gange overskygges af sprogvanskeligheder.

HVAD KAN DU SELV GØRE, HVIS DU HAR SVÆRT VED AT FORMULERE DIG PÅ DANSK?

Dine kollegaer tænker ikke altid over, hvor svært det kan være at udtrykke sig på sit andet eller tredje sprog. Derfor må du minde dem om det og for eksempel sige: "Jeg har svært ved at forklare dette på dansk, så vær lidt tålmodig, fordi jeg vil gerne have, du forstår, hvad jeg mener."

SAMARBEJDE

PÅ TVÆRS

I HVERDAGEN

TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE KAN VÆRE MERE TVÆRT END FAGLIGT

Stadig flere opgaver kræver, at vi arbejder tværfagligt. På arbejdspladsen arbejder mange uddannelser og fagligheder sammen på kryds og tværs. Desuden arbejder mange sammen med kollegaer, der sidder i helt andre virksomheder eller sektorer. Tit sidder du således ikke sammen med din tværfaglige kollega, men kommunikerer via telefon og mails i en hektisk hverdag, hvor der altid er for lidt ressourcer i forhold til, hvad, man synes, opgaverne kræver.

Alle faggrupper og arbejdsfunktioner har deres særlige procedurer, kodesprog, synsvinkler og opgaver. Det er nemmest og hurtigst at kommunikere med folk fra sin egen gruppe. 'Endelig en, der forstår præcis, hvad jeg mener.' I det tværfaglige samarbejde støder disse forskellige systemer og sprog sammen og kan give misforståelser og gnidninger.

Der sker mange misforståelser og små og store fejltagelser, selv om alle kæmper for at gøre et godt stykke arbejde. Så i dagligdagen kan det tværfaglige samarbejde være mere tvært end fagligt.

Hvor mange procent af din arbejdstid mon du bruger på at opklare misforståelser, der er sket på tværs af uddannelser og arbejdsfunktioner?

Hvor mange procent af din arbejdstid mon du bruger på at løse problemer, der ikke burde være opstået?

Kundeservice **Hjemmepleje**
Markedsføring Produktion
Teknisk support Design
Pædagog **Lærer** Bioanalytiker
Tekniker **Læge** Produktudvikling
Sosu-assistent Planlægger
Psykolog **Politibetjent**
Bibliotekar Sekretær
Udvikler Sælger
Operatør Fysioterapeut
Køkkenassistent **Receptionist**
Portør Kontorbetjent
Servicemedarbejder

LAD OS GØRE SOM I HÅNDBOLD!

Se dig selv som del af et håndboldhold med spillere med forskellige fagligheder. Holdet består af dig og dine kollegaer, og I kæmper for i fællesskab at skabe gode arbejdsresultater. Modstanderne, der skal besejres, er alle de ting, der gør det tværgående samarbejde besværligt som for eksempel strukturer, systemer og mangel på ressourcer.

Som håndboldspiller gælder det om at bringe dig i spil og være et sted på banen, så de andre kan aflevere bolden til dig.

Tit skal du strække dig og gøre sig umage for at gribe en bold, hvor afleveringen ikke helt lykkes. Kollegaen kastede måske en skæv bold eller en for kort bold, men det nytter ikke du bliver stående på din plads og siger 'jeg kunne desværre ikke gribe din skæve bold'. Du må få det bedste ud af de andres udspil.

Når du har bolden, handler det om at levere gode afleveringer til de andre, så de kan gribe bolden og spille videre.

Alle spillere må reagere hurtigt og dygtigt på nye opståede situationer og de til tider kaotiske forhold. Du skal måske spille på en ny måde og indtage en anden plads for at løse det nye problem. Du skal måske hæve dig op over dine egne opgaver og se, hvad den **fælles opgaveløsning** har brug for.

Det nytter ikke at skubbe ansvaret fra sig. Det handler om at gøre hinanden gode. Hvordan løser vi bedst den fælles opgave på tværs af alle mulige forhindringer?

HVORDAN KAN DU SELV BLIVE EN BEDRE HOLDSPILLER I DET TVÆRFAGLIGE SAMARBEJDE?

Hvordan kan du konkret:

- Bringe dig i spil?
- Strække dig og gribe?
- Give gode afleveringer?
- Spille på en ny måde?
- Gør de andre gode?

NÅR KOLLEGAEN ER NOGET SÆRLIGT

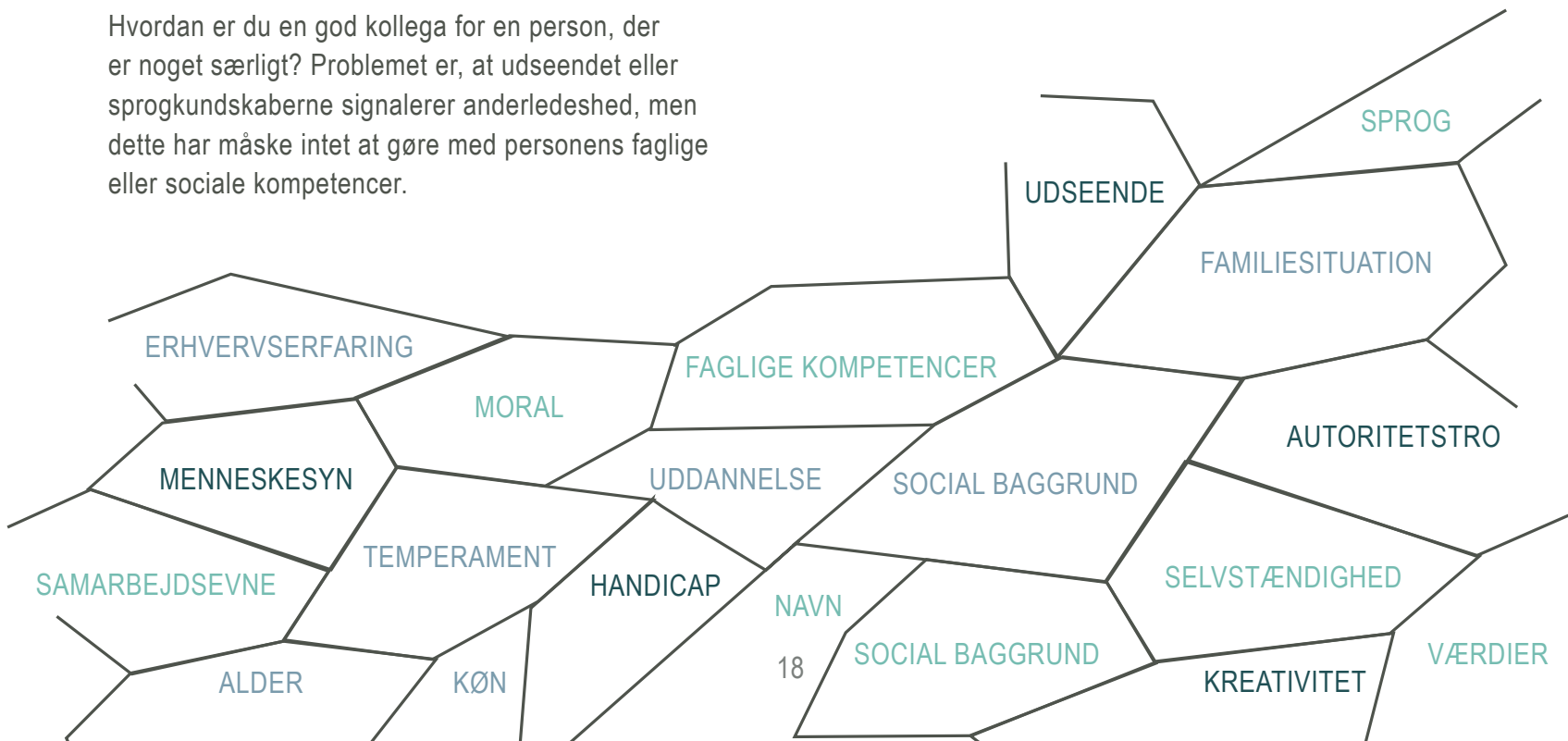
Der kan være nogle kollegaer, som skiller sig ud fra flertallet af gruppen, for eksempel ved at være meget yngre eller ældre, have en anden national eller etnisk baggrund, være den eneste mand eller den eneste med et handicap.

I en anden gruppe ville denne medarbejder måske være 'det almindelige', men her på arbejdspladsen er personen 'noget særligt'. At være noget særligt kan både betyde 'at være en underlig en' og 'at være noget særligt værdifuldt'. Under alle omstændigheder er personen mere synlig end kollegerne, og det er som regel ikke rart.

Hvordan er du en god kollega for en person, der er noget særligt? Problemet er, at udseendet eller sprogkundskaberne signalerer anderledeshed, men dette har måske intet at gøre med personens faglige eller sociale kompetencer.

Alle vil gerne ses som en hel person med mange sider og kvaliteter. Det er de færreste mennesker, der ønsker kun at blive set som medlem af en gruppe – en af 'dem' som er anderledes end 'os'.

En 'særlig' kollega kan være en gave for dig. Hos denne kollega kan du finde ny viden og andre perspektiver på livet og arbejdet, end dem du selv har. Du kan måske etablere et såkaldt omvendt mentorskab, som blev beskrevet tidligere i denne piece. Ved at bruge din nysgerrighed kan du skaffe dig selv og arbejdspladsen ny indsigt og inspiration.



ET FÆLLESSKAB HVOR VI KAN VÆRE FORSKELLIGE

Fællesskabet på arbejdspladsen er guld værd. Der er lavere sygefravær og bedre arbejdsresultater, når vi som medarbejdere oplever, at vi kan være os selv og bruge vores forskellige kompetencer. Det er også **sjovere** at arbejde sådan et sted. Men det kræver, at alle bliver inddraget i det fælles 'vi'.

Alle medarbejdere bidrager til fællesskabet og stemningen på arbejdspladsen, men medlemmer af flertallet på arbejdspladsen har et særligt ansvar for at inddrage de 'særlige' kollegaer i fællesskabet. Hvis du er en del af flertallet, er der nemlig mange ting, du tager for givet og ikke lægger mærke til i hverdagen. Hvad enten det drejer sig om dagligdagens drillerier, kantine mad eller sociale arrangementer, så er det vigtigt, at du har øje for, at ingen holdes udenfor fællesskabet. Inviter alle til at deltage, og måske skal nogen opfordres mere end andre for at føle sig helt velkomne.

FOR AT BEHANDLE MENNESKER LIGE SKAL MAN BEHANDLE DEM LIGE FORSKELLIGT. HVORDAN GØR DU DET?

- Se alle kollegerne som unikke individer med mange sider. Alle har et køn, en alder, etnisk baggrund, faglighed, en personlighed osv. Hjælp den 'særlige' kollega med at vise flere sider af sig selv.
- Vær varsom med på forhånd at vise særlige hensyn overfor kollegaen i et forsøg på at være venlig og omsorgsfuld. Hvis du vil være imødekommende overfor en 'særlig' kollega, så spørg personen om der er noget, han eller hun har brug for. Hermed giver du din kollega mulighed for selv at udtrykke sine behov og ønsker.
- Vær med til at stoppe stereotype opfattelser af grupper. Tænk hvis du selv blev bedømt på, hvordan 'uheldige elementer' af din faggruppe eller nationalitet eller aldersgruppe optræder.
- Pas på med humor, hvis ikke I kender hinanden rigtig godt. Sjove bemærkninger kan let opfattes sårende. Skru ned for vittighederne om minoriteter, for de er i forvejen særligt synlige og kan føle sig personligt hængt ud. Ingen bryder sig om at blive grinet af, men gerne med.

DE ANDRE ER IKKE TANKELÆSERE

Mange arbejdsopgaver består af kommunikation med kollegaer, kunder eller borgere, og udfaldet af en enkelt samtale kan være afgørende for kvaliteten af arbejdsresultaterne. Nogle gange har du blot en udveksling af få bemærkninger. Andre gange har du lange samtaler om komplicerede emner, der foregår hen over et stykke tid.

De fleste samtaler med kolleger foregår heldigvis ret gnidningsløst, men så pludselig står du i en situation, hvor der sker noget andet, end du forventede. Samtalen ryger af sporet. Din kollega og du har **forskellige forståelser** af en sag og taler måske forbi hinanden. Sådanne misforståelser og uenigheder kan være alt fra irriterende og til at koste rigtig mange penge og ødelægge et samarbejde.

En kort sætning du siger til en kollega for at være hurtig og effektiv, kan måske blive tolket som et fornærmende og urimeligt krav eller som et nødråb fra en god kollega. Det afhænger af modtagerens humør og kendskabet til hinanden. Vi glemmer, at de andre ikke kan høre den 'mellemsgning', vi har inde i hovedet. De kan desværre ikke læse vores tanker eller se vores intentioner.

Der skal 'ingenting' til før, der sker en misforståelse, men det kræver 'en masse' at genoprette tilliden og forståelsen for hinanden, så kommunikationen glider let igen. Husk, at man er bedre til at være forstående overfor sig selv end overfor andre mennesker. For man vurderer andres adfærd på den effekt, som den har på én selv – men man vurderer egen adfærd på den intention, man havde med den.

”Hvorfor blev hun så sur ... jeg mente jo bare ...”
”... og pludselig blev en fjer til fem høns ...”
”Det er utroligt, at han ikke bare kan sige, hvad dette handler om,
i stedet for at jeg skal gætte, hvad han vil.”

OP I HELIKOPTEREN

Når du vil forbedre din kommunikation med kollegerne, så gælder det om at 'komme lidt op i helikopteren' – det vil sige at være mere åben om, hvad der sker, og hvad du tænker.

- **SIG DET SOM DET ER**
For eksempel: "Jeg beklager, at jeg er lidt kort for hovedet, men der er lige sket ... og derfor har jeg nu 5 min til at ..." Det er nemmere at forstå budskabet og hjælpe hinanden, når man hører bag grunden og kan se situationen for sig.
- **LYT EFTER DEN GODE INTENTION**
Hvis du ønsker at bringe en samtale i en mere konstruktiv retning, så overvej hvilke gode intentioner, der mon kan ligge bag kollegaens uheldige formulering. Tænk for eksempel "Her er en kollega, der kæmper for at løse et problem – men som ikke er særlig god til at udtrykke sig lige nu."
- **TJEK FORSTÅElsen**
Forebyg misforståelser ved at undersøge, om du har forstået, hvad kollegaen prøver at sige. Sig for eksempel "Jeg er ikke helt sikker på, at jeg helt forstår ... Mener du ...?"
- **LAD HINANDEN TALE UD**
En samtale er god, når alle deltagerne føler sig set, hørt og forstået. Derfor er det vigtigt at lade hinanden tale ud og at lytte ordentligt til, hvad de andre siger – og ikke kun tænke over, hvad du selv vil sige, når du får ordet.

TAL SAMMEN PÅ TVÆRS AF FORSKELLE

Det er vigtigt at turde være nysgerrig og ikke blive berøringsangst, når man møder et nyt menneske. Selvom det kan være svært at spørge og svært at svare på direkte spørgsmål om, hvorfor gør du sådan, er det for de fleste stadig meget rarere end at blive undgået eller lukket ude i sociale sammenhænge. Omtanke og respekt er altid vigtigt, men berøringsangst i forhold til forskelle er ofte det værste, så **tal med hinanden** - også når der opstår pinlige situationer.

Vi støder ind i hinanden og hinandens forskelle hver eneste dag på arbejdspladsen. Det er vigtigt at acceptere, at vi er forskellige, og at det er helt naturligt, at vi en gang imellem misforstår hinanden. Misforståelser kan opklares ved at spørge hinanden og lære fra hinanden.

Du rækker hånden ud mod en ny kollega – vedkommende møder ikke din hånd men hilser i stedet på en anden måde, end du er vant til. Du føler dig ret akavet og også lidt ubehagelig til mode. Er der noget galt med mig? Tænker du...

Sig højt, hvis du synes, det er akavet og spørg din kollega, hvordan han eller hun helst vil hilse. Prøv ikke at blive berøringsangst. Det er naturligt, at vi er forskellige.

Du har fødselsdag og byder på vin. Du har glemt at din kollega Ayse ikke drikker alkohol, og du har ikke fået købt drikkevarer uden alkohol. Du ærgrer dig, men synes samtidig, det er lidt meget, at du også skulle have tænkt på det. Det var presset nok med at nå at få handlet ind i forvejen.

Tænk over det næste gang, faktisk kan det være, at flere ville blive glade, hvis der var mulighed for at drikke med uden at skulle drikke alkohol – det kunne jo også være at nogen var gravid, men at hun ikke havde fortalt det på arbejdspladsen endnu.

Du har en kollega, der altid står meget tæt på, når han taler med dig. Du får det ikke sagt, for du vil ikke virke uhøflig, du undgår i stedet at tale med ham.

Sig det til ham "Jeg kan bedst lide, hvis der er lidt mere afstand, når vi taler". Vi har alle personlige præferencer, og det er OK at sige det – gerne med et smil – frem for at undgå personen.

Du kommer til at omtale folk på 50 som gamle, du ser med det samme, at din kollega Tove bliver såret, selvom hun griner og lader som ingenting.

Vi er forskellige, og hvad det vil sige at være gammel, er afhængig af, hvor gammel man selv er. Det vigtige er, at I kan tale om det, når nogen bliver stødt eller såret.

En ny kollega har et anderledes navn, som du har svært ved at huske og at udtale.

Du skal til at tiltale vedkommende ved navn, men kan ikke bringe dig selv til at sige det, fordi du er bange for at udtale det forkert. I stedet kommer du til at sige "hun" eller "han" eller lignende.

I stedet for at undgå at tiltale vedkommende ved navn, er det bedre at gøre et forsøg på at udtale navnet. Spørg i stedet vedkommende, om det er udtalt korrekt. Hvis du hører andre kolleger konstant udtale navnet helt forkert, gør dem opmærksom på det. Det kan være svært for personen selv at gøre opmærksom på det, for måske vil han eller hun ikke gøre et stort nummer ud af at have et anderledes navn.

HVAD ER

MIN RET

PLIGT?

OG HVAD ER MIN

LOVENE FORBYDER DISKRIMINATION

Vi har i Danmark lovgivning, der skal sikre, at alle medarbejdere får lige muligheder uanset deres køn, race, hudfarve, alder, handicap, seksuelle orientering, religion eller tro, politiske anskuelse, sociale, nationale eller etniske oprindelse. De to love, der især er vigtige at kende i den sammenhæng, er Lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet mv. og Lov om ligebehandling mellem mænd og kvinder med hensyn til beskæftigelse og barselsorlov mv.

Lovene forbyder diskrimination både i ansættelsessituationen, under ansættelse og i forbindelse med afskedigelse. Du kan læse mere om lovene på Beskæftigelsesministeriets hjemmeside www.bm.dk

Diskrimination er, når du bliver behandlet ringere end en kollega i en sammenlignelig situation for eksempel på grund af dit køn, din alder eller etniske oprindelse. **Diskrimination er ulovlig forskelsbehandling** og omfatter direkte diskrimination, indirekte diskrimination, instruktion om at diskriminere samt chikane.

”Hvordan kan du være lesbisk, når der er så mange dejlige mænd omkring dig på kontoret?” ”Hun er lesbisk, fordi hun ikke har mødt den rigtige mand. Det problem kan jeg godt ordne”

Den mest udbredte diskriminationsform blandt kollegaer er chikane. Chikane er en form for mobning af personer på grund af deres tilhørsforhold til de grupper, der er nævnt i lovene ovenfor. Der er tale om chikane, hvis en eller flere personer over længere tid og gentagne gange udsætter vedkommende for uønskede handlinger med det formål at krænke personens værdighed og skabe et truende, fjendtligt eller ubehagelig klima for den pågældende.

Uanset om det er dig selv eller en af dine kollegaer, der bliver udsat for diskrimination, er det vigtigt, at du siger fra. Du har mulighed for at gøre en forskel på din arbejdsplads, og hvis I er mange, der siger fra, så får I et bedre arbejdsmiljø, hvor man ikke føler sig utryk ved at være den, man er.

HVOR KAN DU FÅ HJÆLP?

Hvis du er i tvivl, om du er blevet udsat for diskrimination, kan du få hjælp på www.menneskeret.dk. Her finder du en guide, der kan hjælpe dig, hvis du klikker på 'Er jeg blevet diskrimineret?'

Hvis du vil klage over din oplevelse, kan du henvende dig til din tillidsrepræsentant eller direkte til din fagforening og høre, om de vil føre din sag.

Du kan også vælge at henvende dig til Ligebehandlingsnævnet, der så vil undersøge din sag. Du kan rette henvendelse til Ligebehandlingsnævnet ved at sende en e-mail til ast@ast.dk eller ringe på [telefon 33 41 12 00](tel:33411200). Institut for Menneskerettigheder yder rådgivning og bistand til ofre for diskrimination. Vi kan yde rådgivning om retten til ikke at blive diskrimineret, og hvor man kan gå videre med sin sag. Vi kan bistå personer med at føre sag ved domstolene i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at få sagen tilstrækkelig prøvet ved Ligebehandlingsnævnet.

Hvis du ønsker at vide mere om mulighederne for at få rådgivning og bistand ved Institut for Menneskerettigheder, skal du henvende dig til instituttets ligebehandlingsrådgivning ved at sende en mail til ligebehandling@humanrights.dk eller ringe på [telefon 32 69 86 66](tel:32698666). Telefonen har åbent tirsdag og torsdag mellem kl. 10.00-15.00.

KORT SAGT:

- Sig fra, når du selv eller en anden oplever diskrimination
- Tal med hinanden om, hvorfor det ikke er acceptabelt
- Tjek, om du er blevet diskrimineret på www.menneskeret.dk
- Tal med din tillidsrepræsentant eller fagforening
- Kontakt Institut for Menneskerettigheder for at få rådgivning
- Klag din sag til Ligebehandlingsnævnet

REFERENCER

Clutterbuck, David & Ragins, Belle Rose (2002) *Mentoring and Diversity – An international perspective*. Butterworth-Heinemann
Institut for Menneskerettigheder (2008) *Mangfoldighedshjulet – redskaber til mangfoldighedsledelse*
Institut for Menneskerettigheder (2005) *Sikrer I jeres ansatte mod diskrimination? Ligebehandlingslovtjek*.

NÅR KOLLEGAER ER FORSKELLIGE – inspiration til dialog og nysgerrighed

Institut for Menneskerettigheder 2011

TILRETTELÆGGELSE : Rannvá Arnadóttir og Susanne Nour, Institut for Menneskerettigheder

Elisabeth Plum, Plum & Co ApS

REDAKTION : Susanne Nour (ansv.)

GRAFISK DESIGN : hans VISUELLE VERDEN

TRYK : Handy-Print A/S

© 2011 Institut for Menneskerettigheder

ISBN 978-87-91836-42-8



Denne publikation er fremstillet på 100% genbrugspapir.
Trykt med vegetabiliske farver.

Denne udgivelse er støttet af "Det Europæiske Program for Beskæftigelse og Social Solidaritet - PROGRESS (2007-2013)".
For mere information se <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=327&langId=en>
Indholdet i udgivelsen afspejler ikke nødvendigvis Europa Kommissionens holdning eller opfattelse.



INSTITUT FOR
MENNESKERETTIGHEDER