

Giv og modtag ros

Anerkendelse. Et af de vigtigste menneskelige behov er behovet for anerkendelse og ros. Det får vi alt for lidt af i en travl og stresset hverdag. Og det kan give anledning til frustrationer og konflikter.

Af **Tina Monberg**
Illustration: **Gitte Skov**

Som konfliktløser oplever jeg en markant stigning af konflikter, der drejer sig om manglende anerkendelse mellem medarbejdere. For eksempel havde to medarbejdere på et center for handicappede givet alt, hvad de havde i sig uden at få synlig anerkendelse. Og en lille dum episode og misforståelse fik konflikten til at opstå mellem de to, som ellers godt kunne lide hinanden.


Og det var så her, jeg kom ind i billedet som konfliktløser og mediator. Mediation er en metode, hvor man løser uenigheder og konflikter i en åben proces, hvor alle kan give udtryk for deres behov og interesser. Mediatoren hjælper og støtter parterne i at løse konflikten.

I det omtalte tilfælde viste det sig, at det, der var galt, var, at de havde glemt at anerkende hinanden i en travl og stresset hverdag. En stor del af mediationen gik med at øve, hvordan de to medarbejdere kunne sige tak til hinanden og tage rosen til sig. Det er jo ikke nok, at rosen bliver givet, hvis den aldrig bliver modtaget af den anden person.

Dette eksempel er ikke unikt. Mange konflikter opstår, fordi vi ikke får nok anerkendelse i vores hverdag. For nylig sagde en medarbejder i en mediation: »Lederen kan slet ikke finde ud af at rose mig for det, jeg gør. Hun tager det bare som en selvfølge.« Og da jeg talte med lederen, sagde hun: »Jeg forsøger at rose så meget jeg kan hver dag, men det er svært at komme rundt til alle.«

Det fik mig til at tænke på, om det kun er lederen, der skal give ros og anerkendelse? Hvis vi siger, at det er en lederopgave, hvor meget ros får vi så, når det kommer til stykket? Tænk, hvis vi alle





»Den unge generation siger tak, når man roser dem. De tager rosen ind og modtager den med glæde. Prøv at vænne dig til selv at sige tak, når nogen roser dig. De første gange kan det føles lidt mærkeligt og uvant, men heldigvis vænner man sig hurtigt til det. Og det føles godt.«

TINA MONBERG

begyndte at rose hinanden og skabe en rosekultur?

Under en mediation mellem to sosu-medarbejdere udtrykte jeg min anerkendelse af deres arbejde, og de blev helt forlegne og sagde: »Jamen vi gør jo bare vores arbejde.« De var ikke vant til at få anerkendelse for noget, som de mente blot var deres arbejde!

Vi er en hel generation af voksne, der ikke har lært at tage imod ros. Og når ros er så betydningsfuldt for os som mennesker, er det vigtigt, at vi får lov til at mærke den. Men vi synes nogle gange, at det er nemmere at give rosen end at modtage den. Kender du det fra dig selv?

Prøv at lukke dine øjne og tænk på dig selv. Hvad gør du, når nogen anerkender dig og dit arbejde? Siger du så også: »Jamen, det er da ingenting.« Det har vi nemlig en tendens til, ligesom når nogen siger til én: »Sikke en flot kjole du har på,« og vi så svarer: »Åh, det er bare en gammel sag, som jeg fandt i skabet.«

Den unge generation siger tak, når man roser dem. De tager rosen ind og modtager den med glæde. Prøv at vænne dig til selv at sige tak, når nogen roser dig. De første gange kan det føles lidt mærkeligt og uvant, men heldigvis vænner man sig hurtigt til det. Og det føles godt.

Vold og trusler om vold er et udbredt problem for mange offentligt ansatte. Det er en ond spiral, når mennesker, der ikke får anerkendelse og respekt, udtrykker deres frustration med vold eller trusler. Og den person, der udsættes for vold eller trusler,

får heller ikke sit behov for anerkendelse opfyldt.

Når du som sosu-medarbejder møder disse vrede mennesker, så prøv at give dem anerkendelse og ros. Find noget ved dem, du godt kan lide og sig det. Du vil opleve, at vreden fordamper, da det underliggende behov og den egentlige årsag til vreden og frustrationen bliver mødt. Ofte vil bare det, at du begynder at lede efter noget godt ved dem, som du kan anerkende, ændre jeres relation.

Hvordan kan man give anerkendelse på en god måde ud over at sige det med ord? I vores virke som mediatorer har vi udviklet et postkort, som vi kalder et rosekort. Når du vil give et rosekort, skriver du, hvad den, du vil rose, har gjort, som gjorde dig glad, hvilke behov du fik opfyldt, og hvilke følelser det gav dig. Disse kort kunne ligge overalt på offentlige institutioner og være vores gave til hinanden.

På din arbejdsplads kan I også bruge de gode råd til en rosekultur:

- Husk at rose en kollega mindst en gang om dagen
- Husk at rose din leder mindst en gang om dagen
- Øv dig i at modtage ros ved blot at sige: Tak
- Husk at vrede ofte er udtryk for, at ens behov for anerkendelse og ros ikke er opfyldt. ■

Tina Monberg er psykoterapeut, advokat og mediator i mediationscenter a/s
www.mediationscenter.dk
www.paspaadinkonflikt.dk