

NTFs landsmøte 2020:

Ytringsklima

Alle arbeidsplasser har et ytringsklima, sa filosofen og førsteamanuensis ved Handelshøyskolen BI, Øyvind Kvalnes, på NTFs landsmøte 30. oktober. Det handler om hvordan vi snakker sammen.

 ELLEN BEATE DYVI

Det handler videre om vaner og normer for å gi og motta støtte, kritikk og motstand, og om hvordan kunnskapsdeling foregår.

Hvordan er det hos oss, på vår arbeidsplass? Er det lett å si fra om noe som ikke er som det bør være? I et godt ytringsklima går dette av seg selv. Andre steder kan en risikere at misnøye og uro samler seg opp.

Spørsmål en kan stille er: Hva er styrker og svakheter ved det klimaet vi har hos oss, i dagens klima? Det kan deles opp på denne måten: Når er ytringsklimaet på sitt beste? Hvor vanlig er det med skapende motstand? Og: Hvor vanlig er det å trykke på hverandres plussknapper?

Mange savner anerkjennelse på arbeidsplassen. Det vil si at plussknappene er forsømt.

Hvor vanlig er det å be om hjelp, tilby hjelp og yte hjelp? Kvaliteten på ytringsklimaet er avhengig av dette.

Å ikke ha et klima der det er lett å be om hjelp kan skape farlige situasjoner.

Det er best når klimaet tillater at en ber om hjelp

Som pasient håper jeg tannlegen min ber om hjelp, sa Kvalnes. Kvaliteten på arbeidet blir bedre da. Jeg vil at tannlegen min ikke skal nøle med å spørre om hjelp.

Kvalnes sa videre at han er nysgjerrig på om det er mulig å se tannklinikkarbeidet som lagarbeid i større grad?

Hvordan er arbeidsformen på klinikken, tohendig eller firhendig?

Aktør eller brikke?

En aktør er et ansvarlig individ. Brikken tar ikke ansvar. Ser jeg meg selv og de andre som aktører eller brikker?

For pasienten er det tryggest hvis alle på klinikken er aktører, og at noen griper inn hvis det skjer noe uventet. Det forventes ikke av brikken å si fra, mens det forventes av aktøren.

Bekreftelsesfellen

Vi ser det som bekrefter egne oppfatninger og er blinde for det som gir oss grunn til å skifte mening. Tannlegen kan også gå i bekreftelsesfellen, og se det han tror han ser, i munnen. Da er det fint med kolleger som griper inn.

Alle mennesker gjør feil

Alle gjør feil, selv de beste blant oss. Når en senior eller den beste blant oss gjør feil kvier vi oss for å si fra. Det skal sikkert være sånn, kan vi tenke.

Teknologi og prosedyrer er med på å avdekke feil og gjøre det mulig å korrigere. Det kan også ytringer fra aktører. Et feiltrinn som korrigeres er med på å unngå en negativ hendelse.

Hvordan er det hos oss? Er det en verdsatt handling å gripe inn? Eller er det skadelig for karrieren?

Forskning viser at midlertidig ansatte kvier seg mer for å si fra enn fast ansatte.

Hvordan si fra uten at pasienten merker det? Hva med å avtale et kodeord?

Passiv og aktiv ytringsfeil

En aktiv ytringsfeil er å si noe som ikke skulle vært sagt. En passiv ytringsfeil å ikke si noe som skulle vært sagt.

Vi må tåle tabber og aktive ytringsfeil, for å unngå passive ytringsfeil.

Psykologisk trygghet er å kunne si fra og være ærlig og direkte uten frykt for sanksjoner. Det er mindre vanlig enn en kanskje skulle tro, og ledere opplever ofte ytringsklimaet som bedre enn sine medarbeidere.

Kritiske kvalitetsøyeblikk

Kvalnes forteller en historie: Dirigenten kommer inn i konsertsalen, og tar imot applausen fra publikum. Han snur seg mot koret. Sangerne gjør seg klare til å synge verket de har øvd på lenge. Nå gir dirigenten dem tonen som de skal starte opp fra. Det brer seg en uro i koret, for dette er feil tone. Den er for dyp. Hvis sangerne gjør som de har fått beskjed om og starter der, blir det sur sang. Kommer noen i koret til å ta et initiativ for å korrigere tonen? Sangerne og

dirigenten befinner seg i et kritisk kvalitetsøyeblikk. Det neste som skjer, kommer til å avgjøre om dette blir en vellykket konsert eller ikke.

Hva er de kritiske kvalitetsøyeblikkene hos oss? Bruk stemmen for å forhindre skade, skape glede og energi.



Filosof Øyvind Kvalnes underviser på lederkurset som tilbys av NTF i samarbeid med Handelshøyskolen BI. På NTFs landsmøte snakket han om ytringsklima. (Skjermkopi).



Alt innen oral og kjevekirurgi. Implantatprotetikk

www.kirurgiklinikken.no

Tlf 23 36 80 00, post@kirurgiklinikken.nhn.no
Kirkeveien 131, 0361 Oslo



Tannlege
Tormod Krüger
spesialist i oral kirurgi
og oral medisin

Lege & tannlege
Helge Rishem
spesialist i oral kirurgi,
maxillofacial kirurgi,
og plastikkirurgi

Tannlege
Frode Øye
spesialist i oral kirurgi
og oral medisin

Lege & tannlege
Fredrik Platou Lindal
spesialist i maxillofacial
kirurgi

Tannlege
Eva Gustumhaugen Flo
spesialist i oral protetikk

Tannlege
Hanne Gran Ohrvik
spesialist i oral protetikk

Tannlege
Margareth Kristensen Ottersen
spesialist i kjeve- og
ansiktsradiologi