

Palle alene i butikken



■ **BLOGS** | Af Annette Franck

27. SEP. 2016



Medarbejdere og ledere kan have så forskellige opfattelser af samarbejdet, at det har konsekvenser for kvalitet og kunder. Vi kan komme langt ved at kende forskel på information og kommunikation.

En ung cafemedarbejder, *Selina Sander Jensen*, svarede sagligt og forklarende i en debat om dårlig service på danske restauranter. Men jeg blev faktisk berørt over hendes indlæg, for hun fortæller et vigtigt budskaber til ledere.

Berlingske-blogger *Anna-Sophie Hermansen* gav restaurationsbranchen en over nakken. Budskabet var, at forventningen om drikkepenge er helt i hegnet, når vi kunder bliver budt så elendig service:

"Alligevel står en lille kurv til drikkepenge. Og ja, man kan få lyst til at lægge en seddel. En seddel, hvor der står "Du får ikke en skid".

I sit debatindlæg anerkender Selina Sander Jensen, at det nok er lidt kækt at forvente drikkepenge. Serviceniveauet er jo ofte lavt her til lands. Men hendes forklaring gav mening:

"Som medarbejder i restaurationsbranchen efterlades man ofte alene. (Man) efterlades alene i en forretning og skal selv stå for at sætte varer på plads, ekspedere, tilberede mad, tælle varer eller bestille dem og selvfølgelig holde stedet pænt og rent."

Jeg genkender billedet, fra jeg selv var ung-arbejder. Indrømmet, så er det nogle grå hår siden, men jeg husker faktisk, hvor alene jeg har følt mig bag disken på cafeen eller i butikken, og at det var svært.

Hvor svært kan det være?

Hvordan hænger den oplevelse lige sammen med et spørgsmål, jeg blev stillet, da jeg for nyligt holdt workshop for ledere i hotel- og restaurationsbranchen: 'Hvorfor bliver ledere mødt med besked om, at medarbejderen ikke modtager nok information, samtidig med at tilgængelig information ikke bliver brugt?'

Ja, hvor svært kan det være at følge de instruktioner, der ligger for opgaver? Og er det ikke rimeligt, når ledelsen forventer, at medarbejderne sætter sig ind i den tilgængelige information? Så skulle det da nok kunne fungere at være alene bag disken. Uddelegering plejer at være et ideal for tillidsfuld ledelse, og chefer plejer ikke at få ros for at tjekke udførelsen af opgaver eller lave kontrolsystemer.

Selina forklarer i sit indlæg, at 'alene' også kan betyde noget andet end fysisk at stå bag disken: "Medarbejderen er på egen hånd, fordi ledelsen er uforstående overfor, hvordan en dag i forretningen forløber. For ledelsen er ikke til stede."

Derfor har det konsekvenser for servicen, fortæller hun. Og det giver jo mening, men lederen kan jo ikke være her og der og alle vegne i en branche, der arbejder 24/7. Det er jo netop derfor, at ledelsen stiller information til rådighed, og forventer at medarbejderne anvender den information. Så hvordan mødes de to opfattelser?

Kend forskel

Et af mine forslag er, at vi kan komme langt ved at være bevidste om forskellen på information og kommunikation og anerkende nødvendigheden af begge. Min erfaring fra foredrag og workshops i mange forskellige brancher og faggrupper er, at vi rørende enige om definitionerne på information og kommunikation:

Information er en-vejs formidling fra en afsender til en modtager. Kommunikation er en proces, hvor vi gensidigt udveksler viden, erfaringer, meninger, ideer, etc.

I mit arbejde understreger jeg altid, at det ene ikke er finere end det andet. Men det er to forskellige funktioner i ledelse, der supplerer hinanden.

Min anbefaling er bevidst at kende forskel på de to funktioner, og sikre at begge er i spil. Ellers vil ledere altid undre sig over, at medarbejdere ikke udfører opgaverne tilstrækkeligt ud fra information, og mangle indsigt i driften og leverancen, mens medarbejdere vil føle sig alene med kunden og blive usikre på ledelsesopbakning.

Når medarbejderen føler sig som "Palle alene i butikken", bliver servicen over for kunden derefter.