

Følelser styrer bundlinjen

Du mister indtjening, hvis du bliver ved med at feje konflikterne ind under gulvtæppet.

| AF HANNE BALTZER |

Revisionsfirmaet Intension i Åbenrå har flere produkter på hylderne. Ud over de traditionelle revisorydelser underviser de bl.a. i konflikthåndtering ud fra devisen, at menneskelig trivsel og virksomhedsoverskud hænger sammen. Med andre ord er der sammenhæng mellem din måde at håndtere konflikter på og bundlinjen. Selv ved de, hvad de snakker om. De mærkede på egen krop, hvad der skete, da konflikterne blev fejlet ind under gulvtæppet, mens alle begravede sig bag store bunker af bilag og lod som om, at "her kører firmaet".

"Vi oplevede, at når der blev lagt låg på konflikterne, så gik der al for meget energi med sårede følelser. Når mennesker er sure, irriterede eller sårede, så bliver resultatet derefter. Så bruges meget af energien på bøvvl i stedet for på nytænkning og godt samarbejde til gavn for virksomheden," siger Allan Søberg, der er partner i Intension.

Slog af regningen

"Jeg har været meget konfliktsky. Når en kunde ringede og klagede over regningens størrelse, så var det mere reglen end undtagelsen, at jeg slog af regningen. Det går naturligvis ikke. Men jeg havde det skidt med det konfliktyldte. Det var det samme mønster internt i virksomheden. Jeg gik i forsvarsposition, hvis nogen kritiserede, eller også sagde jeg ingenting. På et tidspunkt blev det helt nødvendigt at gøre noget. Skabe en forandring. Og det hjalp Anette Lei os med".

Anette Lei, der er uddannet jurist og

healer, ser smilende på Allan Søberg.

"Da jeg i sin tid startede med at spørge alle hos Intension om, hvad der kunne blive bedre, og hvordan den enkelte selv kunne bidrage, blev det synligt, at her var lagt låg på uenigheden og konflikterne. Vi gik i gang fra en ende af, og indførte udtrykket "Ligene på bordet". Alle negative følelser skulle frem i lyset. Det kom de, når medarbejdere og ledelse på ugentlige personalemøder gav udtryk for følelser og kritik. Det var hårdt. Vi lærte at kalde følelserne ved navn. Det var en lang og hård proces, men den hjalp, og nu er energien fremadrettet," fortæller Anette Lei, der i dag er partner i Intension.

Konflikter hindrer engagement

Anette Lei er ikke i tvivl om, at især revisorer er konfliktsky.

"Revisorer har en tendens til slet ikke at se konflikterne, fordi mange som persontype er indadvendte. Hele kulturen på et revisionskontor er typisk lukket, og det giver ikke motiverede og engagerede medarbejdere," mener hun, selvom Allan Søberg ser skeptisk ud.

I følge Anette Lei's livsfilosofi består mennesket populært sagt af tanke, følelse og handling. Det er det, der skaber menneskets personlighed.

"Mange virksomheder overser, hvor stor indflydelse følelserne har i det daglige. Meget ødelægges af interne magtkampe mellem chefer og ansatte, rivalisering på tværs af afdelinger og frygt for ikke at slå til," siger hun.

"Hvis følelserne hele tiden styrer, ryger

fornuften, og du kan ikke se klart på en problematik i virksomheden. Følelser styrer ofte, med mindre du lærer nogle værktøjer til at håndtere hverdagen og skabe ro og balance," siger Anette Lei.

Bryd dårlige vaner

Allan Søberg er ikke i tvivl.

"Man skal ville forandring. Jeg har lært mig selv meget bedre at kende, og lært, hvordan jeg skal håndtere f.eks. angsten for konflikter. Jeg har fået en fornemmelse for, hvilke følelser jeg har, og hvor skyggesiderne er og de blinde vinkler, man ikke selv kan se. F.eks. var jeg i lang tid blind for, at der overhovedet var konflikter og noget galt," husker han.

"Jeg har lært at bryde de dårlige vaner og har fundet ud af, at tiden er godt givet ud, når man taler sammen. Jeg fandt ud af, at revisorer generelt er dårlige til at motivere medarbejdere. De møder, der holdes, er typisk orienteringsmøde fra chef til medarbejderne. Der er ikke tale om dialog. Og så ser man ikke sine medarbejders potentiale".

"Nu har vi meget mere åbenhed, og konflikterne bliver taget op efterhånden, som de dukker op. Faktisk ser vi konflikter som en mulighed for vækst. Vi stemmer aldrig om en løsning, vi skal være enige. Frem mod en løsning oparbejder vi synergi, og i tilgift får vi respekt og accept. Det giver mindre stress - også i travle perioder - at vi ikke har en masse uløste konflikter, der tapper energi. Efter en god

>>



Anette Lei



Allan Søberg





FOTO: KAREN RIGGELSEN

I revisionsfirmaet Intension er der både plads til grin og alvor, når personalet holder møder. Konflikter bliver håndteret, kaldt ved rette navn, og det giver alle medarbejdere ny energi.

>>

konfliktløsning er hovedreglen, at man får et ærligt sammenhold. Og en konflikt er løst, når der ikke er mere energi i den. Når den ikke ulmer længere".

"Naturligvis har vi skændtes, mistet respekten, diskuteret med alle følelser fremme, indtil vi fik hold i konflikten," siger Anette Lei.

"Vi er idealister her i virksomheden. Vi har ikke patent på konflikthåndtering, men vi kan tilbyde nogle redskaber, som kan bruges i alle virksomheder. Og vi vil gerne øse af vore erfaringer".

Mennesket - ikke regnskabet

"Forskellen fra før til nu er, at før tog jeg altid udgangspunkt i kundens regnskab alene. Nu har jeg noget mere med i tasken," afslører Allan Søberg.

"Før så jeg på, hvordan tal og dækningsbidrag så ud, og det kunne være frustrerende at skulle ud til en kunde og igen se de samme fejl år efter år. Nu tager jeg

udgangspunkt i hele personen og årsagen til de røde tal på bundlinjen. Hvad er den dybereliggende årsag til de røde tal? Ofte gemmer der sig konflikter bag ved, som den enkelte bør gøre noget ved. Den enkelte skal ville forandringen".

"Kan jeg flytte kunden bare en smule, så kan jeg dermed flytte kundens virksomhed til det bedre," siger Allan Søberg.

Lig på bordet

Anette Lei understreger, at Intension vil en anderledes og helhedsorienteret rådgivning med fokus på sund økonomi, etik og menneskelig trivsel.

"Når jeg skal være med til at løse en konflikt i en virksomhed, er jeg den neutrale part i lokalet. Jeg tager ikke parti - heller ikke for virksomhedssejeren. Jeg kan se på folks kropssprog, hvad de synes om at sidde der. Og jeg går direkte til folk. Vi starter fra en ende af med at se på de konflikter, der ligger uløst og som tager ener-

gi. Vi får "ligene på bordet". Min opgave er hele tiden at løsne op og spørge ind til konflikten. Det kan være meget forskelligt, hvilke reaktioner jeg får. Men bliver en person rigtig gal, er vi godt i gang! For der bliver ingen udvikling uden modstand".

"Naturligvis kan der være stor modstand på en virksomhed, hvor ikke alle vil forandringen og snakken om det vanskelige. Men hvis det hele tiden er "laveste fællesnævner", der dominerer i virksomheden, så sker der ingen udvikling". Allan Søberg konkluderer:

"Om du er konfliktsky hænger meget sammen med dit selvværd og din selvsigt. Vilje og selverkendelse er en god begyndelse til at se konflikten lige i øjnene. Du skal turde forandring. Guleroden er et bedre resultat - i firmaet - og hos dig selv". ■

kunden kender konflikten

Lagerchef Peter Andresen fra Aabenraa Cylinder Service og Autopartner A/S var sammen med sin chef på tre måneders kursus i virksomhedsudvikling hos Intension.

"Jeg har fået værktøjer hos Intension, som jeg kan bruge. Vi var blinde for konflikterne her på virksomheden, selvom der var nok at tage fat på. Anette Lei hjalp os igennem den lange proces".

"Det er svært at ændre vaner. Men nu har jeg f.eks. lært at håndtere mine følelser, så de ikke styrer mig for meget. F.eks. var det svært for mig at fyre en medarbejder. Han var vellidt i firmaet, men hans faglige fundament var for dårligt. Og det gik ud over os andre. Det tog meget energi. Her bagefter har vi fået meget mere energi alle sammen. Og chefen er heller ikke til at kende. Før fik vi mindst én skideballe om dagen, nu er han forstående og uddelegerer ansvar".

"Jeg har lært at kontrollere min vejtrækning, når en kunde brokker sig. Nu lader jeg ham snakke, og jeg bliver ikke irriteret. Jeg handlede meget anderledes tidligere. Men som virksomhed og medarbejder skal man være klar over, at personlig udvikling er hårdt arbejde. Men har man lært at håndtere konflikter, får man meget mere energi til det, man er ansat til. Jeg er meget mere tilfreds i dag, har fået et større selvværd og er mere bevidst om arbejdsglæden," siger Peter Andresen.

The World's leading VAT-recovery Specialist



Refusion af udenlandsk moms (VAT, MVA, ALV, MWST, TVA, BTW, IVA mv.) i Danmark repræsenteret ved:

Cash Back DK v/ Niels Peter Dahl

Parkhøjvej 22, Ganløse,
DK-3660 Stenløse
Tlf.: 7020 4495 · Fax.: 7020 4496
Mob.: 2097 4495
e-mail: cashback@tiscali.dk
www.unitedcashback.com

Revisor søges til bofællesskab

3 mindre revisionsfirmaer, der ønsker at udvide søger:

Yngre registreret el. statsaut. revisor med kundeportefølje der dækker egen løn. Eller allerede selvstændig revisor (inkl. personale), som kunne tænke sig at blive en del af et bofællesskab.

Grundet generationsskifte vil der være mulighed for at købe igangværende virksomhed i løbet af 2-3 år.

Grundtanken i vort fællesskab er faglig styrke gennem ensartede systemer, samarbejde på tværs, samt en hyggelig/uformel tone, der gør det rart at gå på arbejde.

Henvendelse til Michael Ryding på tlf.: 49 20 22 50
H.P. Christensensvej 1, 3000 Helsingør



B.Ø. DATA



Ryding & Co.

Registreret revisionsanpartsselskab



KONSULENTTJENESTEN FRR
REGISTRERET REVISOR ApS