

En positiv historie - men med faresignaler

Arbejds miljø: Seniorforsker Pia Bramming ser både faresignaler og positive ting i resultatet af Dansk Told & Skatteforbunds undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø i SKAT. Resultatet overrasker hende dog ikke i lyset af de store omvæltninger, medarbejderne i SKAT har været igennem.

”Der er godt nok mange røde sider!”

Pia Bramming, seniorforsker på NFA - Det



Foto: fagpress/Mikael Hjuler

Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø - bladrer igennem siderne med resultatet af Dansk Told & Skatteforbunds undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø blandt medlemmerne i SKAT.

Dansk Told & Skat har bedt Pia Bramming og kigge undersøgelsen og rapporten fra Dansk Told & Skatteforbunds Arbejds miljøudvalg igennem og komme med kommentarer. Pia kender i forvejen til forholdene i SKAT - bl.a. i kraft af AmiCa-undersøgelsen af arbejdsmiljøet i call-centre, som hun aktuelt er i gang med. Her indgår bl.a. SKATs Kundecenter.

Undersøgelsen er gennemført på baggrund af et spørgeskema fra Arbejds miljøinstituttet, som NFA tidligere hed - og områder, hvor svarene giver et resultat, der er under middel, kommer til udtryk i røde søjler på undersøgelses resultat. Det er de røde søjler, Pias blik er faldet over.

”At 41% siger, de overvejer at søge et andet sted hen - det synes jeg er skræmmende”, siger Pia.

Det koster at spare

At undersøgelsen viser, at der på nogle områder virkelig er plads til forbedring af det psykiske arbejdsmiljø i SKAT kommer dog ikke som nogen overraskelse for Pia Bramming. Undersøgelsen er gennemført halvandet år efter den store sammenlægning af ToldSkat og de kom-

Af Ole Pedersen - op@dts.nu

munale skatte- og inkassoforvaltninger - og det kan ikke undgå at spille kraftigt ind på, hvordan medarbejderne oplever deres arbejdsplads.

“Det er slut med de gamle opgaver. Man kan ikke længere gøre, som man plejer - og så skal man i øvrigt også flytte”, siger Pia - og tilføjer, at det ikke kan undgå at give problemer. Når man som medarbejder bliver flyttet et andet sted hen - og rutinen ikke er der længere. Det skaber frustrationer.

“Man har haft lige travlt nok med at få strukturen på plads - og ikke haft tid til at få sjælen med”, mener hun - og fortsætter:

“Man kan ikke bare omorganisere og skabe resultater på bundlinjen i morgen. Det tager tid at skabe nye rutiner. Det tager tid at sætte sig ind i, hvordan et nyt system fungerer - og når man så selv skal opfinde det, tager det endnu længere tid”, understreger Pia og peger på, at det er klassisk ved sammenlægninger, at det bliver dyrere, før det bliver billigere.

Informationer betyder meget

Pia er faldet over, at svarene fra de medlemmer i Hovedcentret, der arbejder med ministerbetjening og Skatteråd er overraskende positive. Men helt så overraskende er det måske alligevel ikke - fordi disse medlemmer netop er tæt ved direktionen.

“De har alle de informationer, man ikke nødvendigvis har andre steder”, siger Pia - og peger på, at netop adgangen til informationer kan betyde meget for, om man er tilfreds med arbejdspladsen.

“Sidder man ude i landet, tror man måske, der er en plan - en plan, som man bare ikke må få at vide. Man spørger: “Hvad har de tænkt?” - men ofte er der ikke nogen, der har tænkt det. Men når man sidder tæt ved, og ved hvad der skal ske, så har man ikke de store problemer med det”, siger Pia - og tilføjer, at de også scorer højt på spørgsmål omkring forudsigelighed.

“Det er klart - det er dem, der er med til at lave det”, bemærker hun - og peger på, at det er noget andet for dem, der sidder rundt omkring i landet tæt ved kunderne.

“Hvis de hører i tv om aftenen, at noget bliver ændret - men de ikke har fået det at vide - så brænder lokummet. Så må man svare

kunderne, at man ikke ved noget”, siger Pia og understreger, at det ikke er nogen heldig situation.

Utryghed bliver hængende

Faglig sekretær Merete Keller Berdiin, som har stået for undersøgelsen sammen med Dansk Told & Skatteforbunds arbejdsmiljøudvalg, peger på, at mange medlemmer fortsat er utrygge ved udsigten til at kunne blive forflyttet - og tilføjer, at den tryghedsaftale, der er indgået mellem SKAT og personaleorganisationerne, ikke kan være slået helt igennem endnu.

“Jeg kan godt forstå, det ser sådan ud”, siger Pia - og peger på, at i de brancher, hvor der var prikkerunder tilbage i 80'erne, eksisterer utrygheden stadig i dag.

“Det er i øvrigt kendetegnende, at dem, der er mindst utrygge, er dem, der arbejder med strategi og udvikling. Det er samtidig dem, der sidder med trådene”, siger hun.

Pia fremhæver, at indflydelser og muligheder i arbejdet er det område, hvor svarene er mest positive.

Merete er enig - men peger i den forbindelse på, at mange mener, de har indflydelse på mængden af deres arbejde - men arbejder samtidig over.

“Det hænger nok sammen med, at når man har indflydelse, så bliver arbejdet en mere personlig sag - og man bliver hængende længere”, mener Pia.

Redefinere faglig stolthed

Den nye måde at arbejde på i SKAT kombineret med reduktionen af medarbejderantallet, hvor færre skal løse opgaverne, betyder samtidig, at den faglige stolthed hos mange medarbejdere har det svært.

“Man er nødt til at redefinere sin faglige stolthed - og det er en af de konflikter, man har som medarbejder”, siger Pia - og tilføjer, at det kan være ekstra svært, når de opgaver, man skal løse, er reguleret af lovkrav.

“Men man er nødt til at redefinere. Hvis man bare siger: Du er nødt til at lave det dårligere - så får medarbejderen også et dårligere selvværd. Men man har lavet indsatsstrategien

“
At 41% siger,
de overvejer at søge
et andet sted hen
- det synes jeg er
skræmmende.

”

“

SKAT kan godt være stolt af sine medarbejdere – for undersøgelsen viser, at de står sammen.

”

med udgangspunkt i en ny måde at tænke på - så må den faglige stolthed også ændres”, understreger Pia.

Merete peger på, at mange medlemmer også fremhæver, at den nye måde at arbejde på i SKAT går ud over retssikkerheden.

“Det er man også nødt til at kigge på. Det er klart, at man ikke skal ud og vende hvert blad - men det kunne måske være godt, hvis SKAT og medarbejderne kunne mødes lidt på midten, når begreberne skal redefineres”, mener Merete.

“Det er positivt, at SKAT har medarbejdere, som er ærekære på arbejdets vegne”, siger Pia - som mener, det er et urealistisk krav at stille til medarbejderne, hvis de bare får at vide, at arbejdet skal være anderledes uden der kommer nogen fortæller nærmere hvordan.

“Det er fuldstændig urealistisk - hvem vil kunne opfylde det. Det svarer til at sige til folk: Flyv nu - du kan godt, bare du tænker over tingene.”

Den positive historie

Pia Bramming mener, at SKAT bør tage godt imod resultatet af Dansk Told & Skatteforbunds undersøgelse og se den som et godt bidrag til arbejdet med at skabe bedre rammer for arbejdsmiljøet i SKAT. Eneste forbehold, hun - rent metodisk - har, er, at det ikke er en uvildig part, der har udarbejdet rapporten på baggrund af undersøgelsen. Så ville den efter

hendes mening have endnu større gennemslagskraft.

“Når man laver sådan en undersøgelse, er det jo ikke for at slå nogen i hovedet - men for at forbedre arbejdspladsen SKAT”, siger Pia - og tilføjer, at resultatet af undersøgelsen viser, at SKAT har nogle stærke medarbejdere, som gerne vil være med til at gøre noget for at få løst de problemer, der er.

“Den del af historien er utrolig positiv. SKAT kan godt være stolt af sine medarbejdere - for undersøgelsen viser, at de står sammen”, siger hun og peger på, at de har taget de hele - sammenlægning, omstrukturering, nedskæringer, nye opgaver og nye måder at arbejde på på én gang - og alligevel kommer de igennem det.

“Men der er faresignaler. At medarbejderne efterspørger information”, siger Pia - og peger på, at information i den forbindelse ikke er det samme som færdige løsninger på problemerne. Det kan også være information fra ledelsen om, at der er et problem, som man er i gang med at løse - eller budskabet om, at ledelsen godt ved, at en beslutning ikke er så rar for medarbejderne, men at der ikke er mulighed for at lave om på den.

“Vores udgangspunkt er, at SKAT er fyldt med ildsjæle - og det er det, vi gerne vil bygge videre på i arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet på baggrund af undersøgelsen”, understreger Merete Keller Berdiin.

“Ja - og at så mange mener, der er mulighed for et udfordrende arbejde med mening - det er guld værd!”, slutter Pia Bramming.

AmiCa sætter fokus på arbejdsmiljø i kundecentrene

Pia Bramming er en af de forskere ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, som deltager i AmiCa-projektet - Udvikling af arbejdsmiljø gennem netværk og benchmarking. Otte forskellige kundecentre - herunder SKATs kundecentre - deltager i et netværk omkring udvikling af arbejdsmiljø og jobkvalitet. Forløbet er to-årigt og består bl.a. af benchmarking i forhold til arbejdsmiljøet og udvikling af realistiske løsninger til forbedringer, hvor der er behov for det. Projektet har bl.a. bragt Pia flere gange til kundecentret i Ribe. “På nogle punkter ligger SKATs kundecentre faktisk meget fint”, fortæller Pia, som dog tilføjer, at hun genkender flere af de problemer, der også er peget på i forbindelse med Dansk

Told & Skatteforbunds arbejdsmiljøundersøgelse - som f.eks. problemerne med it.

“Fusionen er ikke det største problem i Ribe - mere den måde, den er blevet forvaltet på”, siger Pia - og peger på, at især ved SKATs kundecentre er der mange, som ikke selv har valgt, at det skulle være deres arbejdsplads.

“Omvendt siger de jo også ved kundecentrene, at det fede ved at være der, er, at der ikke er bunker, når de går hjem”, tilføjer Pia Bramming.

AmiCa har sin egen hjemmeside - www.kundecentre.dk - hvor man kan finde flere informationer om projektet.

ole