

Det vi fortjener

Anerkendelse: Det handler om at få det stykke af kagen, man selv føler, man fortjener. Ikke kun når det gælder løn - for der er en langt række andre faktorer, der også spiller ind, når det drejer sig om at føle anerkendelse i sit job. Og hvordan er det så lige, det går med anerkendelsen i SKAT?

På overfladen handler det måske om mere i løn - men i virkeligheden handler det om anerkendelse, når personalegrupper på især social- og sundhedsområdet her i foråret har kæmpet en faglig kamp.

Det synspunkt har været fremme i forbindelse med de aktuelle konflikter på det kommunale og regionale område - bl.a. i Jesper Vind Jensens forsideartikel i Weekendavisen den 30. april 2008. Her er budskabet, at på overfladen strejker sosu'ere og sygeplejesker ganske vist for at få mere i løn - men bag denne traditionelle fernis af fagforeningsretorik handler den egentlige kamp først og fremmest om at få anerkendelse for det arbejde, de udfører. Et forhold, som ifølge artiklen angiveligt endnu ikke helt er gået op for de faglige organisationer, som stadig hænger fast i kampen om mere i løn, mere frihed og et bedre arbejdsmiljø.

Dansk Told & Skatteforbunds medlemmer har ikke været sendt i faglig kamp i forbindelse med de aktuelle aftale- og overenskomstforhandlinger. På det statslige område gik forliget igennem uden de store sværds slag. Men betyder



det også, at medlemmerne føler, at anerkendelsen af deres indsats i SKAT - bredt set - er i orden?

Anerkendelse i min verden er, når ledelsen i SKAT og de politikere, der er ansvarlige for vores skattepolitik og nye organisation, accepterer og respekterer den hverdag, vi som medarbejdere skal agere i og som de selv i deres ledelsesregi har designet til os."

Gitte Als

Hvad er anerkendelse? Hvornår føler man sig anerkendt - og ikke mindst tilstrækkelig anerkendt - for det arbejde, man gør?

Der kan næppe gives ét entydigt svar på de spørgsmål. Virkeligheden er måske nærmere, at hver enkelt medlem har sin helt egen definition og succeskriterie for anerkendelse.

Naturligvis kan man ikke helt se bort fra lønnen. Den er også en del af anerkendelsen. Men der er en lang række andre faktorer, der også kan betyde meget, når det samlede regnskab skal gøres op.

Ejvind Johansen summerer sine personlige krav op - og tilføjer dem en positiv drejning:

- Ærlig lykke gennem ærlig ros og ærlig konkurrence (kan løses internt)
- Ærlig solidaritet mellem alle lønansatte (kræver extrovert dialog)
- Ærlig medierepræsentation gennem ærlige repræsentanter, arbejdsgivere og politisk ansvarlige (stiller krav til repræsentanter)



Arkivfoto: PREE PRESS/Claus Thorsted

- Ærlig debat med mytemagere (kræver udvikling af tradition for extrovert dialog) ... og giv mig så en ærlig lønstigning!"

"Jeg havde svært ved at finde mig til rette lige efter fusionen. I dag er jeg igen glad for mit arbejde, og jeg synes, at jeg har et udfordrende og spændende arbejde, hvor jeg kan bruge mine kvalifikationer, og at jeg bliver værdsat for det arbejde, jeg udfører både fra de nærmeste kolleger og ledere."

John Hougaard

At føle sig godt tilrette med de arbejdsopgaver, man skal løse - og med kolleger og ledere - betyder ganske meget for anerkendelsen. Den løbende anerkendelse fra den nærmeste leder og de kolleger, man arbejder tæt sammen med, er vigtig. Det er her i det helt nære miljø, forudsætningerne for at blive anerkendt for det, man går rundt og gør i det daglige, trives bedst.

Det er da også kendetegnende, at de færreste føler, det er lige netop her, der er et problem med anerkendelsen. De fleste føler, at den daglige anerkendelse, når noget er gået godt - et klap på skulderen fra kollegerne eller fra afdelingslederen - er i orden. Fra "dem, som ved, hvad det går ud på", som én vælger at udtrykke det.

Er der et problem med anerkendelsen, er vi derfor nødt til at "sparke det opad" - og første "spark" rammer internt i SKAT. Rammer ned i den måde SKATs ledelse har valgt at køre butikken på.

Alle ville gerne have deres bid af kagen, der giver anerkendelse. Men hvordan står det til i SKAT?

“ Er der et problem med anerkendelsen, er vi derfor nødt til at "sparke det opad" - og første "spark" rammer internt i SKAT.

”

Der er f.eks. tidsregistreringssystemet. Indført for at kunne dokumentere overfor politikerne, hvad ressourcerne bliver brugt til - men på en måde så nogen føler, at resultatet er blevet det stik modsatte af anerkendelse.

"Man får følelsen af, at SKAT kontrollerer medarbejderne mere end virksomhederne. Det kan næppe betragtes som anerkendelse af eller tillid til medarbejderne", lyder en af kommentarerne - som fortsætter:

"Med den øgede kontrol af medarbejdernes tidsforbrug gennem detaljeret tidsregistrering føler folk sig overvåget, hvilket ikke giver følelsen af tillid. Det vil klart hjælpe på medarbejdernes følelse af anerkendelse, hvis der kom mindre kontrol på tidsregistrering samt tilpasning til arbejdsopgaver til individet."

"En vision, som jeg ser bliver mere svag i SKAT, er den om "kvalitet" i opgaveløsningen. Det er en vision, som nogle i SKAT i dag ikke kan leve op til. Det har flere af mine kolleger talt om, idet de erkender - mod deres vilje og faglige stolthed - at de kun kan nå deres sager, hvis de undlader vigtige dele af sagsbehandlingen."

Jette Erichsen

Hvad er kvalitet? Er det at løse en opgave 100%, så man hver gang kommer ud i selv de fjerneste hjørner af fagligheden? Er det at løse opgaven 80% - bruge 20% tid på at finde 80% af fejlene? Eller er det noget helt andet?

Et er i hvert fald sikkert: Følelsen af anerkendelse kan let lide et knæk sammen med den faglige stolthed, hvis der ikke er overensstemmelse mellem den kvalitet, man ud fra et fagligt, forsvarligt synspunkt ønsker at levere - og den kvalitet, som SKAT efterspørger.

Det handler også om, at hvis man skal forsøge at "opdrage" kunderne til at blive mere "efterrettelige" gennem den indsats, SKAT yder, så er det altafgørende, at medarbejderne får lov til at løse opgaverne kvalitetsmæssigt og fagligt forsvarligt. Ellers ryger troværdigheden - og en reel kontrolindsats efterfølgende bliver endnu mere nødvendig på grund af SKATs egen utilstrækkelighed.

"Aflønning af offentligt ansatte er også et spørgsmål om anerkendelse. Værdsætter befolkningen som helhed den indsats, den pågældende faggruppe udfører? Det at arbejde med pleje og omsorg for andre mennesker vil i sig selv have en ret høj anerkendelse i befolkningen."

Carsten Fink



ANKERFOTO: FREE PRESS/CLAUDE THORSTED

“ Vi er nødt til at sparke bolden videre. Til det politiske system. Til skatteministeren og Folketinget. ”

Vi kan ikke helt komme udenom lønnen. At den fortsat spiller en væsentlig rolle, når det gælder anerkendelse.

Men reaktionerne tyder på, at det måske ikke er det overordnede lønniveau i SKAT, der er det største problem - selvom der også bliver peget på, at de offentlige lønninger generelt er sakket agterude i forhold til den private sektor. Men derimod interne lønforskelle i SKAT, der ind i mellem sætter skår i anerkendelsen.

Det handler om grupper i SKAT, som føler, de er kommet i klemme - eller er blevet sat i stå - i forbindelse med etableringen af SKAT, og den lønindplacering, der skete af medarbejdere med kommunal baggrund.

Det er f.eks. mange medlemmer med baggrund i ToldSkat, som føler de lønmæssigt står i stampe. Det er f.eks. kommunale skatterevisorer, der kom ind i SKAT med en løn i den høje ende og derfor blev inplaceret som specialkonsulenter. Men som nu ser tidligere kommunale kolleger med en mindre løn få store lønfremgange i SKAT, fordi de blev indplaceret som fuldmægtige med et rådighedstillæg. Så store fremgange, at den tidligere forskel stort set er udlignet.

Det er f.eks. afdelingsledere, som ikke føler, de bliver de bliver honoreret i overensstemmelse med de krav, der bliver stillet til dem.

Men det er f.eks. også assistenter, der udfører samme arbejdsopgaver som en fuldmægtig - og via kurser og efteruddannelse har nået et uddannelsesniveau, som tilnærmelsesvis er det samme. Men hvor bundlinjen på lønsedlen halter efter. Måned efter måned.

Det er den slags, der slår skår i følelsen af anerkendelse.

“Med de knappe ressourcer, der bliver tilbage til uddannelse og kompetenceudvikling i SKAT, vil det betyde et fald i den faglige opdatering - hvilket bestemt må betegnes som et udslag af manglende anerkendelse af medarbejderne i SKAT. For med

den udvikling, der er i skatteretten, er det bidende nødvendigt at sikre, at SKAT hele tiden skal stille med fuldt ud kompetente medarbejdere på de - ofte - vanskelige skatteretsområder.”

Jesper Kiholm

Vi er nødt til at sparke bolden videre. Til det politiske system. Til skatteministeren og Folketinget, som også har en stor rolle at spille, når det gælder fornemmelsen af anerkendelse i SKAT.

Her bryder de første frustrationer ud i lys lue omkring budgetsituationen i SKAT.

Det er især budgettet for 2008, der har fået en ordentlig klemmelus efter vedtagelsen af finansloven for 2008. Det har betydet farvel til idrætsdagen. Et umiddelbart og meget synligt tegn. Men hvad værre er, så har det også betydet en kraftig reduktion af kontoen til uddannelse. En helt vital konto, når det gælder medarbejdernes mulighed for hele tiden at holde kvalifikationer på et niveau, hvor det er muligt at matche de rådgivere, revisorer og advokater, som normalt er modparten i sagerne.

Råderummet for SKATs ledelse er her blevet ganske lille. Ansvar for de bevillingsmæssige rammer er entydigt hos Folketinget.

“Er det en anerkendelse for os, at moderniseringen af it er sat i bero på grund af besparelser? Den planlagte personalereduktion er jo ikke sat i bero - og den skulle jo bl.a. ske med baggrund i modernisering af it-systemerne.”

Men ude i verden synes jeg, det går bedre med anerkendelsen af vores arbejde. SKAT er blevet mere synlig i form af aktioner, pressemeddelelser m.v. Nu kender verden lidt mere til, hvad det er, vi går og laver. Endda kunder, der bliver udsat for kontrol siger nu, at vi er mere synlige, og det er godt, vi kommer ud. Denne side af indsatsstrategien begynder at virke.”

Susanne Riis Nielsen

Det handler om at være synlig. Bare se Politiet. Ikke nok med, at de år efter år fremlægger en statistik over beslaglagt narkotika, hvor SKATs toldere står for en stor andel. De har også på eminent vis formået at veksle den anerkendelse, de har hos borgere og politikere, til flere ressourcer.

Noget er allerede sket. Men for SKAT handler det måske om at blive endnu bedre til at forklare både politikere og offentligheden om vore arbejdsopgaver - og hvilke konsekvenser det vil have for samfundet, hvis vi ikke kan løse dem med de ressourcer, der er til rådighed.

På toldområdet handler det helt vitalt om sikkerhed og sundhed - og i den "store del af butikken" om, at uden SKAT er der ingen penge i de offentlige kasser til de velfærdsydelser, så få er i tvivl om, at vi skal have. Til de bløde og menneskelige områder som børnepasning, folkeskoler, miljøtiltag, hospitaler, ældrepleje og folkepension og meget mere.

Men nemt er det ikke - og vejen fra kommunikation med det politiske system til handling kan være endeløs lang og op ad bakke hele vejen.

"Jeg er blevet kontaktet af politikere - på baggrund af indlæg i pressen. Jeg føler virkelig, de anerkender mig for mit arbejde. Men alligevel må jeg sige, at der kommer ikke rigtigt noget ud af det", fortæller Axel Grønkjær - og sætter ord på, at der kan være ganske langt fra politiske løfter til 90 tryk på den grønne knap i Folketinget.

"Arbejdet med den nye indsatsstrategi, som bærende for hele organisationen, kan man sagtens forestille sig som et vendepunkt. Strategiens grundtanke lægger op til en meget forøget mediedækning - og dermed større offentlig og politisk bevågenhed omkring vores arbejde og resultater. Denne øgede bevågenhed vil givetvis på sigt kunne medføre en naturlig udvikling i den politiske anerkendelse, da det jo ikke er et ukendt fænomen, at medieopmærksomhed også medfører øget politisk fokus."

Johnny Schaadt Hansen

Den enkelte kan ikke gøre det alene. Dansk Told & Skatteforbund kan ikke gøre det alene. SKATs direktion kan ikke gøre det alene. Ja, skatteminister Kristian Jensen kan ikke gøre det alene - med mindre han en dag pludselig vågnede op midt i en drøm og havde et fuldstændigt enigt Folketing bag sig.

Det kræver samarbejde og en målrettet indsats på en lang række fronter, hvis niveauet for anerkendelse i SKAT skal bevæge sig i den rigtige retning.

Det kræver forventningsafstemning. Det kræver, man kan være stolt af sin arbejdsplads - en form for gensidig anerkendelse. Og det kræver ikke mindst, at man giver udtryk for, at man ønsker anerkendelsen. Den kommer ikke nødvendigvis af sig selv.

"Forventningsafstemning - det er en del af anerkendelsen, og den mangler. Når man stiller krav til os medarbejdere, må man nødvendigvis have os til at tage ejerskab for dagligdagen, hvis opgaven skal

løses til mere end middel. Det gør vi ved at få stillet de ressourcer til rådighed, som er nødvendige for opgavens udførelse - effektiv uddannelse og oplæring, it der virker, klare meldinger om hvad der forventes af den enkelte, sammenhæng mellem politik og strategi i den store SKAT-virksomhed, så politikken har mulighed for at slå igennem til det udførende niveau. Og ikke mindst ligestilling af medarbejderne, så lønnen afspejler relevant tidsvarende uddannelse og opgavetildeling."

Jette Erichsen

Det er andre ting der gør, at du fløjter, du er glad og smiler når du er på vej til arbejde. Efter min opfattelse er de afgørende faktorer ting som: Respekt, sammenhold og ansvar for hinanden som mennesker, der udfører en fælles opgave for at nå et fælles mål udstukket af lederen. At være stolt af sin arbejdsplads og føle, at du selv er en del af "maskinen", der skal være med til at opnå målet. Det er med til at give "korsånd" og være stolt af sin arbejdsplads."

Søren Jacobsen

"Hvordan får vi anerkendelsen fra ledelsen og politikerne? Ved at bede om den. Hvis man ønsker sig noget her i livet, må man give udtryk for det - ellers er der jo ingen, som har mulighed for at vide, hvad vores behov er. Vi skal i dialog med "toppen". Den er svær at nå i dag, organisationen er enorm, vejen til beslutningstagernes bord er så lang, at det er lettest at give op på forhånd.

Aldrig gi' op - det nemmeste er at sætte sig resigneret i hjørnet og spise pladekage - det vil vi ikke, vel?"

Gitte Als

Som baggrund for denne artikel ligger udsagn fra en lang række medlemmer. Følgende har på opfordring givet et direkte bidrag, som er indgået i arbejdet med artiklen:

*Gitte Als
Jette Erichsen
Carsten Fink
Axel Grønkjær
Ejvind Johansen
Johnny Schaadt Hansen
Anne-Lise Heide
John Hougaard
Søren Jacobsen
Jesper Kiholm
Anita Kristensen
Susanne Riis Nielsen*

