



*Kent Hansen og
Søren Stein er glade for,
at deres boligforening nu
har fået en beredskabs-
plan, hvis de udsættes
for vold eller trusler.*

EJENDOMSFUNKTIONÆRER FÅR MERE TRYGHED OG SIKKERHED

Ejendomsfunktionærernes Fagforening Midt og to boligforeninger i Aarhus gik sammen om projekt, der har givet medarbejderne redskaber til at undgå konflikter, der kan resultere i vold og trusler. Nu synliggøres projektet, så alle ejendomsfunktionærer kan drage nytte af det

Da faglig sekretær John Nielsen i Ejendomsfunktionærernes Fagforening Midt talte sammen, hvor mange henvendelser han gennem en årrække havde fået fra medlemmer, der havde følt sig truet af beboere eller direkte havde været udsat for vold, fik han et mindre chok.

-Jeg var klar over, at der måtte gøres noget effektivt for at få en ende på denne problematik. Selvfølgelig skal vores medlemmer ikke finde sig i vold eller trusler om vold. Man skal kunne arbejde trygt på sit arbejde uden at opleve den psykiske belastning, det er at arbejde uden frygt, siger John Nielsen.

Han søgte samarbejde med to af Aarhus' største boligforeninger, tog kontakt til et konsulentfirma, Allectia, som skulle arbejde situationen og efter samtaler med ejendomsfunktionærerne komme med løsningsmodeller, der kunne skabe tryghed og sikkerhed blandt medlemmerne.

-Boligselskaberne var positive, og med økonomisk hjælp, især fra Forebyggelsesfonden, fik vi rådighed over de 1,5 millioner kroner, som var projektets budget, fortæller John Nielsen.

I slutningen af oktober i år kunne resultatet af projektet så præsenteres for ejendomsfunktionærerne i AAB Aarhus og Boligkontoret Aarhus. 'Forebyggelse af konflikter, vold og trusler i arbejdet' er den formelle titel på projektet, og det giver kollegerne nogle redskaber til at imødegå problemerne.

Ejendomsfunktionærerne gennemgik alle en spørgeskemaundersøgelse, som havde til formål at få klarlagt deres situation og deres kendskab til de beredskabsplaner, som boligforeningerne har omkring håndteringen af vold og trusler. Undersøgelsen skulle også komme med inspirationer til, hvad ejendomsfunktionærerne kan undervises i omkring temaet, og om gruppen selv havde forslag til at etablere en forebyggende indsats.

I forbindelse med projektet er udarbejdet en række små hændelsesforløb på video, som kan fremvises internt til undervisning af ejendomsfunktionærer, mens andre videoer er målrettet til beboerne, så de kan se, hvordan de bør opføre sig over ejendomsfunktionærerne. Materialet er beregnet til at skulle bruges over hele landet, f.eks. ved at blive lagt ud på boligselskabernes og afdelingernes hjemmesider. Problemerne er de samme overalt.

Kent blev chikaneret men beredskabsplan hjalp ham



Ejendomsfunktionær Kent Hansen blev chikaneret, men fik hurtig hjælp via beredskabsplanen.

-Pludselig væltede truslerne bare ud af munden på ham. Jeg kunne vente mig. Han skulle nok sørge for, at jeg fik en masse problemer. Og selv om jeg ikke er sådan lige til at kyse, var det en meget ubehagelig oplevelse for mig.

Varmemester Kent Hansen, AAB Aarhus, har prøvet at være i klemme. En beboer rettede alvorlige trusler mod ham, og selv om Kent bad den pågældende om straks at forlade kontoret, blev den pågældende beboer ved at slynge om sig med trusler og andre uforkammetheder.

-Jeg ringede straks til boligforeningen, og beredskabsplanen kom straks i anvendelse, og jeg fik 200 procents opbakning fra min chef, der straks sagde:

-Skal jeg komme ud og støtte dig? Det sagde jeg nej tak til, for oprigtigt talt ville jeg hellere væk fra kontoret, så jeg tog ind på boligforeningen, både cheferne og selskabets jurist var til stede. Inden jeg nåede på boligforeningen, havde jeg kortfattet skrevet hele sagsforløbet ned, så det var helt friskt i min erindring. Det hele tog ikke mere end fem minutter.

-På boligforeningens kontor blev jeg bedt om at holde fri resten af dagen. Det var jeg egentlig imod, men bagefter var jeg glad for at have gjort det. Det gav mulighed for lige at tænke situationen igennem igen, og jeg blev i mere rolig tilstand klar over, at jeg i hvert fald ikke havde overreageret, fortæller Kent Hansen.

Beboeren fik henvendelse fra boligforeningen, som pointerede, at det, der var sket, var opsigelsesgrund, men efterfølgende var der så et forsoningsmøde med beboeren, og sagen blev henlagt. Beboeren flyttede senere fra afdelingen, men forinden havde boligforeningen også tilbudt Kent arbejde i en anden afdeling, så han undgik at møde beboeren i hverdagen.

Kent Hansen var også i kontakt med sin tillidsrepræsentant, som gav rådgivning.

Det var en meget ubehagelig oplevelse, men jeg kom godt igennem det takket være den opbakning, boligforeningen gav mig. Hverdagen går videre, men beredskabsplanen viste sin berettigelse i mit tilfælde.

Kent Hansen arbejder stadig i samme afdeling som tidligere, og han er glad for både beboere og afdeling.

-Jeg tror også, at beboerne fandt ud af, at den adfærd, beboeren havde udvist, ikke ville blive tolereret i fremtiden.

Både Kent Hansen og Søren Stein fortæller, at det nu er blevet fuldt acceptabelt at snakke med kollegerne om utryghed og det at have det dårligt.

-Vi passer meget mere på hinanden nu, siger de to ejendomsfunktionærer.



-Projektet har haft til formål at udvikle en metode til systematisk og effektiv forebyggelse af vold, trusler og chikane over for ejendomsfunktionærer i boligforeningerne. Metoden skal kunne modvirke psykisk nedslidning ved at tilbyde ejendomsfunktionærerne en professionel tilgang til arbejdet med beboere, så de ikke bliver berørt personligt, siger faglig sekretær John Nielsen.

Konfliktåndring ikke nok

Han siger, at selv om nogle boligforeninger har tilbudt kurser i konfliktåndring, så fokuserer de mere på selve konflikten end på metoder til forebyggelse af vold, trusler og chikane.

-Ejendomsfunktionærernes besvarelser på spørgeskemaerne bliver behandlet i styrgruppen bag projektet, og repræsentanter fra de to implicerede boligselskaber udarbejder internt en beredskabsplan, som klart

fortæller, hvordan ejendomsfunktionærerne skal agere, hvis der sker hændelser, der kan karakteriseres som vold eller chikane. Det bliver også præciseret, hvad de kan forvente af støtte fra boligforeningen, og der er i det hele taget vished for, at de kan få hjælp. Planen indeholder også en definition af, hvad der er vold, og hvad der er trusler, fortæller John Nielsen.

Efter indførelsen af beredskabsplanen lavede man en ny spørgeskemaundersøgelse for at få klarlagt, hvordan den var blevet indført på arbejdspladserne, og om medarbejderne følte sig mere trygge. Spørgsmålene gik ikke på, om der var mindre vold eller chikane, men de ville lodde, om der var sket forandringer. Besvarelserne var meget positive. Der var markant forskel på besvarelserne fra første til anden undersøgelsesdel – fra den 'gamle' situation til den 'nye', hvor beredskabsplanen leverede en betydelig opbakning til ejendomsfunktionærerne og deres muligheder for at arbejde.

Faglig sekretær John Nielsen fortæller, at projektet har været tre år, og nu er afsluttet med bl.a. en konference og udsendelse af den omtalte CD, som indeholder en række små film med situationer fra ejendomsfunktionærernes hverdag. Om situationer, der resulterer i både vold og chikane.

Beredskabsplaner hjælper

-Det er i mange situationer et hårdt job at være ejendomsfunktionær. Vi kom i sin tid på listen over de 10 farligste jobs i Danmark – set med arbejdsmiljøøjne,

-Vi har nu fået skabt tryghed omkring det vigtige arbejde, vi udfører, siger faglig sekretær John Nielsen.

og det har måske nok afholdt nogle fra at søge ind i vort fag. Men initiativet med beredskabsplaner er et forsøg på at forbedre de rammer, ejendomsfunktionærerne arbejder under. Og et forsøg på at skabe tryghed omkring det vigtige arbejde, vi udfører, siger John Nielsen.

Varmemester Søren Stein og faglig sekretær John Nielsen understreger vigtigheden af, at boligselskaberne får organiseret en beredskabsplan, der indeholder alle de elementer, der skal til for både at forebygge vold og chikane, men også rummer de detaljerede planer, der skal bruges, når og hvis der opstår problemer.

-Planen skal være så detaljeret, at den også kan bruges, når chefen med sikkerheden som ansvarsområde ikke er tilstede. Den skal kunne tages i brug af alle. Det behøver ikke være en plan, der findes hos beboerne. Det er et internt redskab, som skal bruges af boligforeningens administration og ejendomsfunktionærerne, og det skal være klart, at selv den mindste trussel er et overgreb på vores arbejdssituation. Enhver trussel skal tages alvorligt, og det er tydeligt med de tilfælde af vold og chikane, der har været, at de også bliver taget alvorligt. Der tages straks aktion, og ingen forsøger at 'snakke' hændelserne ned for at skjule problemerne. Der var tidligere en tendens til, at man bagatelliserede tilløb til vold og chikane. I dag er ingen i tvivl om, at det er den, der bliver truet, der har ret, og krav på boligforeningens opbakning, fastslår Søren Stein.

PROJEKTET ER INDSTILLET TIL PRIS

Det tre år lange arbejdsmiljøprojekt, som Ejendomsfunktionærernes Fagforening Midtjylland er primus motorer i, er indstillet til Årets arbejdsmiljøpris. Vinderen offentliggøres på årets arbejdsmiljøkonference den 26. november.

-Vi er meget spændte, siger faglig sekretær John Nielsen. Ejendomsfunktionærernes Fagforening Midtjylland.

VIL DU VIDE MERE?

Hvis du vil vide mere om projektet fra Aarhus, kan du gå ind på projektets hjemmeside og få flere informationer:

Klik på <http://videotool.dk/bl>



Aarhus-projektet er bl.a. udgivet på en CD-rom med cases og fortælling om projektet.