

Netværk af rådgivere forebygger mobning

I en ny uddannelse er 56 rådgivere blevet trænet i at mægle, håndtere konflikter og forebygge mobning på Forsvarets danske arbejdspladser.

En undersøgelse blandt ansatte i Forsvaret afslørede i 2003 omfattende kønskrænkende adfærd. En konklusion der fik Forsvarets øverste ledelse til at skride til handling med det samme.

- Vi måtte erkende, at tingene ikke helt var, som vi gerne ville have det. Og vi var helt enige om, at vi måtte gøre noget med det samme for at få stoppet den form for krænkende adfærd, fortæller chefen for Forsvarets Personel Tjeneste (FPT), general Jens Frandsen.

I 2004 tog han derfor initiativ til at oprette en særlig arbejdsmiljøafdeling i FPT og ansætte en ny projektleder, Karen Dons Blædel, til at stå i spidsen for en omfattende indsats over for krænkende adfærd. I første omgang blev der primært sat ind over for kønskrænkende adfærd.

- Vi begyndte at tale åbent om problemet og sende et klart signal til alle ansatte om, at den form for adfærd ikke accepteres i Forsvaret. Og det fik på ret kort tid antallet af tilfælde af kønskrænkende adfærd til at falde markant. Til gengæld dukkede et stigende antal mobbesager op. Så vi ændrede kurs og begyndte at fokusere mere på mobning, siger Jens Frandsen.

Behov for gode ressourcerpersoner

Selvom man som ansat i Forsvaret både kan gå til sin tillidsrepræsentant eller bruge det normale kommandosystem, hvis man har brug for hjælp, vurderede Jens Frandsen og Karen Dons Blædel, at der var brug for et alternativ.

- Vi kunne se, at der var et vedvarende problem med mobning og andre typer krænkelse. Derfor valgte FPT at satse på noget helt nyt. Nemlig at etablere en gruppe decentrale rådgivere, der kunne fungere som gode ressourcerpersoner for alle ansatte uden selv nødvendigvis at være en del af kommandosystemet, forklarer Jens Frandsen.

Forsvaret søgte og fik bevilget støtte fra Social Udviklingscenter (SUS) til projekt 'Mægling i Forsvaret'. Formålet var at etablere et frivilligt tilbud om mægling på Forsvarets danske arbejdspladser, som ansatte frit kan benytte sig af, når der opstår konflikter eller mobning.



- Jeg går lige til sagen og snakker om, hvor vigtigt det er, at vi behandler hinanden ordentligt. Det handler om respekt, tolerance og rummelighed, siger seniorsergent Kai Jørgensen. Han er en af Forsvarets 56 rådgivere inden for krænkende adfærd.
Foto: Flemming Jeppesen.

Netværk af rådgivere forebygger mobning – kort fortalt

Baggrund: I 2003 satte Forsvaret ind over for kønskrænkende adfærd. I takt med, at antallet af tilfælde af kønskrænkende adfærd faldt markant, dukkede et stigende antal sager om mobning op. Det fik Forsvarets Personel Tjeneste til i 2004 at flytte fokus fra kønskrænkende adfærd til mobning og konflikter.

Indsats: Som led i projekt "Mægling i Forsvaret" har Forsvaret uddannet et netværk af rådgivere, som kan hjælpe og vejlede medarbejdere, der oplever krænkelse eller bliver mobbet – eller som selv bliver beskyldt for at krænke andre.

Effekt: Forsvaret har i dag et netværk af 56 interne rådgivere som er rustet til at gå ind i konflikter. Rådgiverne er fordelt på Forsvarets arbejdspladser landet over og kan kontaktes af alle ansatte. Rådgiverne arbejder anonymt og på tværs af faggrupper og grader og er uafhængige af ledelsen.

Karen Dons Blædel fik ansvaret for at etablere det netværk af rådgivere, der skulle stå for mæglingen.

- Vi havde som mål at nå op på cirka 50 rådgivere. Det skulle være folk, der selv havde lyst til at arbejde med det her område, som i forvejen var vellidte på den lokale arbejdsplads, var gode til at lytte til andre – kort sagt en person man som kollega havde tillid til og mod på at åbne op over for, fortæller hun.

Nye toner i Forsvaret at snakke følelser

Den nye type rådgivere i Forsvaret fik navnet KA-rådgivere. KA står for Krænkende Adfærd.

- KA-rådgivere er personer, som kan træde til, når der er problemer med det psykiske arbejdsmiljø. De kan vejlede og hjælpe medarbejdere, der oplever krænkelser, som er blevet mobbet, eller som selv bliver beskyldt for at krænke andre, fortæller Karen Dons Blædel.

Da hun i sin tid lancerede planerne om at skabe et netværk af KA-rådgivere og opfordrede interesserede til at melde sig, var det helt nye toner i Forsvaret. Man var ikke vant til at have en gruppe mennesker, der lavede noget helt andet, end hvad der normalt forbindes med en militær arbejdsplads.

- Jeg blev mødt med stor skepsis fra rigtig mange i starten. Det med at snakke følelser og adfærd, er ikke noget, militærfolk er så fortrolige med at gøre. Den slags holder man helst for sig selv i den verden. Men fakta var, at flere ansatte oplevede problemer med mobning og anden krænkende adfærd, og det blev vi nødt til at forholde os til, siger hun.

Skeptisk i starten

De første rådgivere satte sig på skolebænken i december 2004. En del var blevet opfordret af kolleger eller ledelsen til at melde sig til den nye uddannelse. Men ikke alle var helt overbeviste om, at det var en god idé.

- Jeg var helt klart en af dem, der var meget skeptisk, lyder det fra seniorsergent Kurt Rasmussen, der i sin tid tog imod tilbudet om at lade sig uddanne som rådgiver i krænkende adfærd.

- Jeg frygtede, det ville ende med, at vi som KA-rådgivere blev ledelsens værktøj. At ledelsen på den måde kunne fralægge sig ansvaret og bruge os som undskyldning for, at der blev gjort noget ved problemerne, fortæller han.

Men siden har Kurt Rasmussen oplevet det stik modsatte. At ledelsen tager mobning og konflikter meget alvorligt. Og i dag fungerer han næsten på fuld tid som KA-rådgiver på Flådestation Frederikshavn.

- Da jeg først kom i gang og leverede nogle succeshistorier, blev jeg brugt mere og mere. Ledelsen kunne jo se, at jeg gik ind og hjalp kolleger, der måske ellers var endt med en sygemelding. Vi spiller en vigtig rolle, fordi vi kan gå ind i konflikterne på en professionel og troværdig måde og være med til at sikre, at det ikke udvikler sig til ren mobning og chikane, siger Kurt Rasmussen

Forsvarets KA-rådgivere

KA står for Krænkende Adfærd. Forsvaret har i alt 56 KA-rådgivere fordelt på arbejdspladser landet over. Det er medarbejdere, der har gennemgået en særlig uddannelse i at håndtere krænkende adfærd, konflikter, mobning og andre problemer indenfor det psykiske arbejdsmiljø.

De første KA-rådgivere blev uddannet i 2004 og 2005. Uddannelsen består af et intensivt basiskursus på 3x3 dage, hvor rådgiverne trænes i aktiv lytning, konflikt-håndtering, mediering, tiltag mod mobning, diskrimination og sexchikane og i god kommunikation. Samtlige KA-rådgivere mødes fast hvert kvartal for at udveksle erfaringer og blive opdateret.

KA-rådgiverne fungerer som ressourcepersoner, som alle ansatte kan kontakte for hjælp, hvis de oplever mobning, chikane eller anden krænkende adfærd.

KA-rådgiverne skal ikke ses om politibetjente, dvs. de skal ikke ind og dømme nogen i en konkret sag, men derimod agere som partsneutral rådgiver. De fører ikke journal og skriver intet ned, så det er ikke muligt for ledelsen eller andre at få aktindsigt i sagen. KA-rådgiverne har tavshedspligt og arbejder på tværs af faggrupper og grader og er uafhængige af ledelsen.

På Forsvarets hjemmeside findes en liste over KA-rådgivere med navn, kontaktoplysninger og træffetid. Der kan alle ansatte også finde forskellige brochurer omkring Forsvarets procedurer og håndtering af konflikter og mobning.

Kommunikation er nøgleordet

Når Karen Dons Blædel uddanner KA-rådgivere, bliver de oplært i, hvad mobning er, og hvad det gør ved mennesker. Men uddannelsesforløbet har også meget fokus på god kommunikation.

- De er trænet i at snakke om alt det, der er svært at snakke om. De har lært at spørge ind til følelser, de er gode til at skabe tillid mellem folk, og så er de rustet til at gå ind i svære konflikter uden at tage parti. For det er jo både mobbede og anklagede, som skal kunne bruge dem, siger Karen Dons Blædel.

Forsvarets KA-rådgivere arbejder på tværs af faggrupper og grader, og de er uafhængige af chefer og ledelse.

- Det skal være sådan, at alle, mænd som kvinder, civile som militære, kan gå til en rådgiver, hvis de føler sig mobbet, chikaneret eller oplever en konflikt på arbejdspladsen. Og det skal kunne ske anonymt og uden skelen til, hvor man ellers er i systemet, siger Karen Dons Blædel.

Mødes hvert kvartal

Udover et intensivt basiskursus mødes KA-rådgiverne fast hvert kvartal for at udveksle erfaringer og blive opdateret. Og mindst en gang om året arrangerer Karen Dons Blædel et stort fælles kursus, hvor der typisk kommer eksperter på området udefra og forelæser.

- Mange af rådgiverne bruger jo også deres viden til at undervise andre. Og det er alt lige fra de helt nye rekrutter til eleverne på sergentskolen. Så det er vigtigt, de hele tiden er opdaterede, siger Karen Dons Blædel.

En af de KA-rådgivere, der selv underviser i krænkende adfærd, er seniorsergent Kai Jørgensen. Han holder til på Skive Kaseme.

- Jeg holder foredrag om krænkende adfærd for de nye værnepligtige. Jeg taler om respekt, tolerance, rummelighed og god omgangstone, og det er med til at gøre de unge mere bevidste om, hvordan vi bør omgås hinanden her i Forsvaret, hvilket i sig selv virker forebyggende, siger Kai Jørgensen.

56 rådgivere på plads

Tingene har rykket sig rigtig meget, når det handler om uddannelse og brug af KA-rådgivere siden december 2004. Fem år efter er der et fast korps på i alt 56 rådgivere landet over, og flere af dem har været med helt fra start.

- Jeg fornemmer, at både ledelse og medarbejdere har fået øjnene op for, hvor vigtigt det er at have nogle folk, som ved, hvad det handler om. Og som kan gå ind i sagerne med konkrete værktøjer og viden og vejlede de involverede parter, fortæller Karen Dons Blædel.

Også chefen for FPT, general Jens Frandsen, er meget tilfreds med netværket af rådgivere.

- Der er i dag også en del chefer, der går til KA-rådgiverne, hvis de står med en konkret konflikt. Det kan være nogle medarbejdere, der ikke fungerer sammen eller taler grimt til hinanden. Så træder KA-rådgiverne til med konkrete værktøjer og hjælper med at få løst problemerne, siger Jens Frandsen og understreger, hvorfor KA-rådgiverne spiller så vigtig en rolle i det forebyggende arbejde.

- De tager både fat i den, der er blevet krænket, men også i den, der krænker. Og det er helt afgørende, mener jeg. For man kan ikke løse en konflikt uden også at gribe fat i de personer, der har en uhensigtsmæssig adfærd. Og det formår KA-rådgiverne at gøre, lyder det fra Jens Frandsen.

*Tekst: Tina Løvbom Petersen, Videncenter for Arbejdsmiljø
tlp@vfa.dk*



Se mere på www.arbejdsmiljoviden.dk/mobning

Videncenter for Arbejdsmiljø er en del af
Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø