



– Det er stor vilje og entusiasme til å gjennomføre IA-arbeidet, og samarbeidet er godt, sier Ketil Gaare Blix, leder av Oslo- og Akershus Tollerforening, som for øyeblikket dytter på Ken E. Nilsen, prosjektlederen.

Restart i IA-arbeidet ga lavere sykefravær

Etter et par år som IA-virksomhet pekte sykefraværspila fortsatt den gale veien. Prosjektorganisering med vekt på å involvere de ansatte og solid forankring i ledelsen førte til et fall i sykefraværet fra syv prosent til drøyt fem.

Utarbeidet av Idébanken – inkluderende arbeidsliv
Tekst og foto: Gerd Vidje og Turid H. Stamnes
Publisert: Februar 2008

Det var i 2005 at Tollregion Oslo og Akershus trykket på restart-knappen og satte i gang et pilotprosjekt i en av sine fem avdelinger (Regelavdelingen). Piloten varte et snaut år. Hensikten var å se med nye øyne på hva som fungerte og

ikke fungerte i IA-arbeidet, og lage en handlingsplan for videre arbeid i de resterende fire avdelingene.

Tillitsvalgte, bedriftshelsetjeneste og NAV Arbeidslivssenter i Oslo var med på laget fra begynnelsen.

Et stort forbedringspotensial

– Piloten viste at IA-arbeidet hadde behov for sterkere forankring i ledelsen. De ansatte måtte i større grad involveres i arbeidet og ledere, tillitsvalgte og ansatte hadde behov for mer kunnskap om IA. Det var også nødvendig å avklare roller, få mer struktur på IA-arbeidet og jobbe mer forebyggende, sier Ken E. Nilsen, prosjektlederen.

Prosjektperioden ble kortet ned til et halvt år og dermed startet «det nye» IA-prosjektet i to avdelinger samtidig (Administrasjonsavdelingen og Tollkassereravdelingen), med til sammen fem kontorer. Oppstartmøte med litt festivitas på hotell i byen skapte en trygg sosial ramme og Marjateaterets visning av «Et spill om fravær og nærvær for mer eller mindre syke og friske» var et godt utgangspunkt for diskusjon.

– Et engasjerende stykke som provoserte tankene og fikk fram mange forskjellige syn på arbeidsmiljøet, sier Ketil Gaare Blix, leder av Olso- og Akerhus Tollerforening.

Samtaler og gruppearbeid

Prosjektledelsen arrangerte allmøter og intervjuer av kontorsjefer og tillitsvalgte. Svarene ble analysert av arbeidslivssenteret og dannet grunnlag for generelle tiltak for alle og spesielle tiltak for hvert kontor. For å involvere ansatte tidlig

i prosessen ble det lagt opp til gruppearbeid i alle kontorene. Arbeidet handlet først og fremst om nærværsfaktorer og arbeidsmiljø og diskusjon av de spesielle tiltakene for hvert kontor.

Generelle tiltak gikk blant annet ut på å sette mål for sykefraværet, etablere rutiner for oppfølging og rapportering, kurs og opplæring og rutiner for bedre informasjonsflyt mellom kontorer og avdelinger.

De spesielle tiltakene handlet mye om kommunikasjon og samarbeid, og spente fra omfattende endringer til å begynne å spise sammen i lunsjen. Å bli bedre kjent var parolen.

Alle må ta ansvar

Nå følger ledelsen i kontorene opp handlingsplanene sine selv.

– Det er viktig at den enkelte leder tar grep og drar prosessen videre. Alle ansatte er ansvarlige for et godt arbeidsmiljø. IA-arbeidet står på agendaen på kontormøtene, dialogen er åpen og det er kultur for å ta opp utfordringer. Vi i prosjektgruppa bygger på erfaringene så langt og går videre med IA-prosjektet til de to siste avdelingene våre, sier Nilsen.



– Det er mange bedrifter som ikke tør å ansette døve. De bør absolutt ta utfordringen. Det finnes utrolig mange dyktige døve, i likhet med hørende, og døve er ofte veldig fokusert på jobben og resultater, sier Ingunn Søndena.

Med tegn på jobben

Ingunn Søndena (28) jobber i Arkiv-Journal ved Tollregion Oslo og Akershus. Her kommuniserer hun med tegn, kroppsspråk, på papirlapper og mail. Ingunn er nemlig døv og lærer mer enn gjerne bort tegnspråk til kollegene sine.

– Kommunikasjon kan være en utfordring for døve. Da jeg kom til Tollregion Oslo og Akershus i sist sommer, var jeg veldig spendt på om de andre ønsket å bli kjent med meg eller om jeg ville føle meg utenfor. Jeg behøvde ikke å bekymre meg, jeg fikk en varm velkomst fra første dag, sier Ingunn.

Ble tegnspråklærer

Til Ingunns glede viste kollegene stor interesse for å lære tegnspråk. To ganger i uka får de undervisning av Ingunn i tegn.

– Alle er positive og kommer med forslag til temaer de vil lære mer om, som tegn relatert til jobbsituasjonen. Vi kommuniserer med papirlapper, enkle tegn, mailsystemet og kroppsspråk. Dette er første gang jeg underviser i tegn. Jeg har tatt utfordringen og synes det fungerer fint. Tilbakemeldingene er i all fall positive og kommunikasjonen går allerede bedre.

Jeg begynte med dette for å bli bedre kjent med dem jeg jobber sammen med, og følte at det kanskje kunne gå lettere hvis de kunne litt tegnspråk. Samtidig oppdaget jeg en ny side ved meg

selv: Jeg klarte virkelig utfordringen med å undervise.

Interesse og praktisering

– Å lære tegnspråk er som å lære hvilket som helst nytt språk. Hvis man er interessert går det lettere. Samtidig er det viktig at man bruker språket, da blir det lettere å lære mer, utvide ordforrådet og holde det ved like. Det er kanskje lettere å lære tegnspråk enn andre språk, fordelen med tegnspråk er at man i tillegg til ord og tegn bruker kroppsspråk, sier Ingunn.

Aktuelle hjelpemidler

På jobben bruker Ingunn en teksttelefon. Hun ringer opp tolkesentralen på nummer 149 og oppgir telefonnummeret til den hun vil snakke med. Sentralen tar kontakt med vedkommende og deretter foregår kommunikasjonen via tolken.

– Telefonen har display slik at teksten til den jeg snakker med kommer opp og jeg svarer med å skrive inn tekst. Dette betyr i praksis at teksttelefonering tar litt tid. Men ønsker man å få kontakt med en person for å få avklart ting, er det greit å bruke teksttelefon og få svar med det samme. Ellers

bruker jeg mailsystemet. For øyeblikket monteres det en bilde-telefon på kontorplassen min slik at jeg kan følge med på hvem som kommer og går. Det er viktig av sikkerhetsmessige årsaker, slik at jeg ikke slipper inn personer som ikke har noe her å gjøre. Det eneste jeg mangler nå er en brannvarsler, alt annet utstyr er på plass.

Prøv deg fram!

Til hørende som føler seg usikre overfor døve, sier Ingunn:

– Kroppsspråk er bra, bruk enkle tegn eller skriv på mobiltelefonen. Snakk tydelig, for mange døve er flinke til å lese på munnen. Hvis du oppdager at noe ikke fungerer, så prøv noe annet. Det er viktig å starte med enkel kommunikasjon og utvide etter hvert. Døve kan også være redde for å gjøre feil, for eksempel hvis vi skal legge på stemme, men det er bare å prøve seg fram. Og det er jo lov å gjøre feil og ingenting som heter å dumme seg ut, fastslår Ingunn. Selv leser hun litt på leppene, men det blir fort komplisert hvis folk mumler eller snakker utydelig eller benytter et veldig komplisert språk.

IA = felles eiendom

IA-prosjektet har ført til mer samarbeid i kontorene og bedre kommunikasjon og forståelse for andres arbeidsoppgaver. Alle har fått et eierforhold til IA-arbeidet.

– Bred deltakelse fører til at alle tar ansvar, det er en av suksessfaktorene her, sier Charite Bonnevie. Hun er bedriftsoverlege ved Tollregion Oslo og Akershus, som har sin egen bedriftshelsetjeneste med lege, fysioterapeut og medisinsk sekretær. Bonnevie sitter i prosjektgruppen og

kjenner kulturen på arbeidssedet og de ansatte veldig godt. Hun fremhever samarbeidet med NAV Arbeidslivssenter i Oslo som har bistått med råd, veiledning og opplæring siden pilotprosjektet startet for tre år siden.

– Å sette av ressurser internt er en forutsetning for å oppnå resultater i IA-arbeidet, og det har dette arbeidssedet gjort. På mange måter er det et mål på hvor interessert ledelsen er, i alle fall er interessen og forankringen i ledelsen på topp her, sier Gunn Inger Hagen, rådgiver ved arbeidslivssenteret i Oslo.



Både bedriftshelsetjenesten og NAV Arbeidslivssenter i Oslo er aktive i prosjektgruppa som legger opp IA-arbeidet i Tollregion Oslo og Akershus. Charite Bonnevie, bedriftsoverlege til v. og Gunn Inger Hagen, rådgiver ved arbeidslivssenteret i Oslo.

Telefon NAV NDU: 21 07 10 00

Internett www.idebanken.org

E-post post@idebanken.org

Besøksadresse

NAV NDU
Sannergata 2, Oslo

Postadresse

NAV Idébanken – inkluderende arbeidsliv
Postboks 5200 Nydalen, 0426 Oslo

idébanken
– inkluderende arbeidsliv