

Vold – nej tak

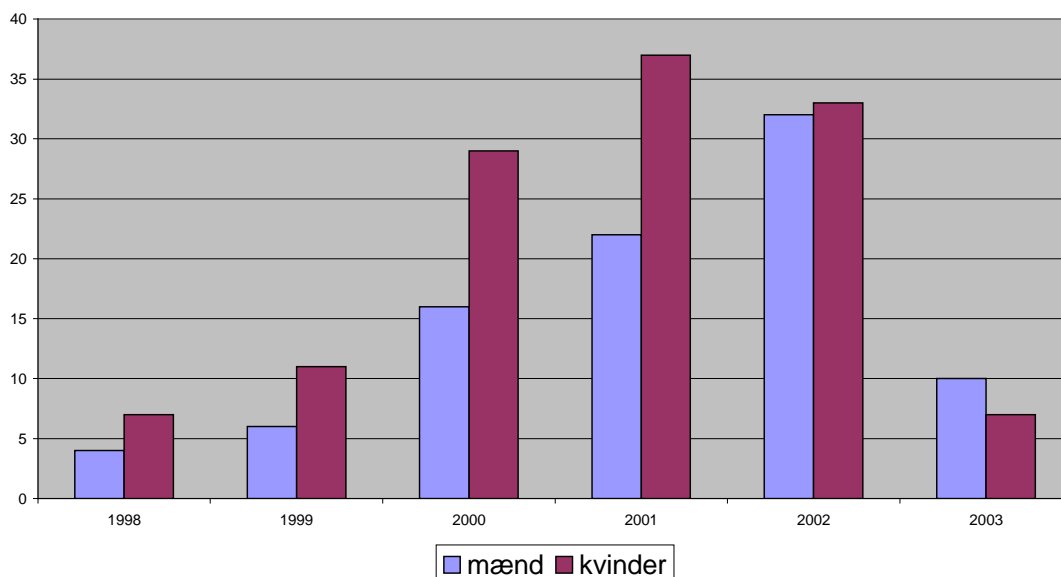
Fra 2000-2002 satte antallet af overfald mod parkeringsvagter i hovedstaden ny kedelig rekord. Parkering · København har taget en række initiativer for at nedbringe volden og forbedre det psykiske arbejdsmiljø.

Af Hanne Lassen, arbejdsmiljøkonsulent, Parkering · København

Jobbet som parkeringsvagt er og har altid været forbundet med en vis risiko for overgreb eller overfald, og også frontpersonalet, kundeservicemedarbejdere m.fl., må i et vist omfang acceptere verbale overfuseringer. Som oftest går disse klart og entydigt på "uniformen" frem for personen, men Parkering · København har desværre måttet konstatere, at overfaldene i højere grad end tidligere er rettet mod medarbejderen personligt – en tendens, vi finder helt uacceptabel, og som vi naturligvis er meget opmærksom på at forsøge at imødegå.

I perioden 2000 til juli 2002 var antallet af overfald mod parkeringsvagter højere end nogen sinde.

Overfald 1998 til og med august 2003



Tidligere var der en betydelig overvægt af kvindelig vagter. Nu er fordelingen: 41 pct. mænd og 59 pct. kvinder.

Overfaldene/overgrebene kan opdeles i:

- *Fysisk vold*, som blandt andet omfatter slag, spark, bid, spytklatter, trusler med våben samt kastede genstande.
- *Psykisk vold*, som blandt andet omfatter udtalte trusler om vold mod medarbejderen eller dennes familie, chikane og forfølgelse.

Parkering · Københavns nye direktion ønsker bl.a. med fokus på den eskalerende vold og det deraf meget høje sygefravær i dele af organisationen at forbedre det psykiske arbejdsmiljø. Der er derfor iværksat forskellige tiltag. Dels har man opprioriteret og forbedret uddannelsen af parkeringsvagter samt indført en ny uniform, dels er der udarbejdet et fælles værdigrundlag.

Uddannelse

Parkeringsvagternes grunduddannelse består i dag af et treugers teorimodul, hvor parkeringsbestemmelserne – med udgangspunkt i "Håndbog for politi og parkeringsvagter" –

samt dele af Parkering · Københavns administrationsgrundlag gennemgås. Desuden er der et praktisk modul, hvor parkeringsvagten sammen med en erfaren kollega omsætter den teoretiske viden til praktiske færdigheder.

Derudover har Parkering · København i samarbejde med parkeringsvagternes fagforbund og AMU udarbejdet et treugers modul, som omfatter:

- Konflikt håndtering og kommunikation for uniformeret personale
- Arbejdsmiljø – kunder – kulturel forståelse
- Kvalitetsbevidsthed i offentlige serviceydelser.

For at forstærke det eksisterende uddannelseskoncept og forbedre arbejdsmiljøet deltager Parkering · København for tiden desuden i flere arbejdsmiljørelaterede projekter (se boks).

Nye uniformer

Overfaldene på parkeringsvagterne er faldet kraftigt inden for det sidste års tid. Dette kan naturligvis skyldes flere ting. Parkering · København mener dog, at der er sammenhæng mellem de færre overfald og det, at parkeringsvagterne har fået nye uniformer. Det nye mørkeblå "look" udstråler autoritet og matcher langt bedre den myndighedsopgave, som parkeringsvagterne udfører. Der er således ikke længere signalforvirring mellem opgave og udseende. De tidligere uniformer bestod af lysegrønne jakker og mørke bukser og virkede faktisk som en "rød klud" på borgerne. Ydermere har virksomheden fået den sidegevinst, at parkeringsvagterne føler sig godt tilpas i uniformen og derfor bevidst eller ubevidst nu har et andet og mere positivt kropssprog.

Korpsånd

Korpsånd er et begreb, der er høj grad indgået som et element i forbedringen af det psykiske arbejdsmiljø i Parkering · København. Det er specielt vigtigt at have fokus på plejen af korpsånden i driftsafdelingen, da parkeringsvagternes sociale og arbejdsmæssige samvær i nogle henseender begrænses af, at medarbejderne patruljerer parvis og således har et begrænset fysisk arbejdsfællesskab.

Blandt andet for at kompensere for disse begrænsninger holder vagtlede og driftschef samlede daglige briefinger, der kan indeholde alt fra tjenstlige informationer, ros og ris fra borgere og ledelse til almindelig social snak – ja, selv sang og dans har været på "dagsordenen".

Samlet set er de forskellige tiltag med til at øge parkeringsvagternes selvværd og derved med til at ruste dem bedre til at tackle opståede konfliktsituationer.

Værdigrundlag og voldspolitik

I samarbejde med medarbejderrepræsentanter og ledelsesrepræsentanter har Parkering · København udarbejdet et fælles værdigrundlag for hele organisationen. Værdigrundlaget er blevet godkendt i afdelingens samarbejdsudvalg og omfatter: helhedstænkning, gensidig respekt, ansvar, arbejds glæde, fleksibilitet og initiativ. Det skal være med til at give medarbejderne følelse af ejerskab.

Et element i Parkering · Københavns værdigrundlag er at være en attraktiv arbejdsplads, hvor medarbejderne kan føle sig trygge ved at gå på arbejde. Derfor har Parkering · København udarbejdet en voldspolitik med en række retningslinjer, som skal sikre, at der er løbende fokus på at forebygge og mindske vold. Retningslinjerne skal ligeledes sikre, at medarbej-

derne får akut krisehjælp, så de voldelige episoder bearbejdes bedst muligt – så medarbejderens selvværd, arbejdsevne og -glæde bevares.

Foruden en grundig uddannelse af parkeringsvagterne i voldsforebyggelse kommer lederne på kursus i psykisk førstehjælp. Parkering · København er tilknyttet Nordic Mental Corporation (NMC), hvor der er mulighed for at få krisehjælp hele døgnet.

Parkering · København tror og håber, at de forskellige tiltag vil være med til at skabe et godt arbejdsmiljø i organisationen.

Psykisk arbejdsmiljø

Ud over Projekt PARIS deltager Parkering København også i projekt Selvværd Erstatte Fravær.

Projekt Selvværd Erstatte Fravær omhandler det psykiske arbejdsmiljø for parkeringsvagterne og vagtlederne. Projektet gennemføres i samarbejde med organisationspsykologer fra BST København.

Formålet med projektet er at forbedre det psykiske arbejdsmiljø, udvikle den enkeltes kompetence og give mere selvværd. Parkering · København har valgt at bruge Arbejdsmiljøinstituttets mellemlange spørgeskema som metode. Skemaet skal være medvirkende til at kortlægge, hvilke problemstillinger der skal arbejdes med i det psykiske arbejdsmiljø. Sideløbende er der formuleret en række tillægsspørgsmål, der relaterer til fravær og privatliv. Spørgeskemaundersøgelsen indgår i den samlede APV for Parkering · København.

Sideløbende med, at parkeringsvagterne opkvalificeres til bedre at kunne håndtere konflikter, har medarbejdernes ledere fået foretaget en såkaldt "360 graders måling", som skal afdække behovet for kompetenceudvikling af den enkeltes "lederrolle".

Metoderne skal være med til at skabe grobund for implementering og senere fastholdelse af beslutninger i organisationen samt mulighed for en positiv udviklingsspiral for det psykiske arbejdsmiljø til glæde for den enkelte og hele organisationen.

Arbejdstilsynet har tildelt puljemidler til projektet, som skal være gennemført inden udgangen af 2004. Midlerne er givet under den forudsætning, at Parkering · København selv tilfører tilsvarende midler til projektet. Læs mere om projektet på www.psykiskpulje.dk.

Medarbejderne har vist meget stor interesse for at deltage i projekterne, specielt hvad angår spørgeskemaundersøgelsen, hvor der har været en svarprocent på 92.

Hvem: Parkering · Københavns. En kontraktstyret virksomhed under Bygge- og Teknikforvaltningen i Københavns Kommune.

Hvad: Efteruddannelseskursus i konfliktløsning og samarbejde for frontpersonale

Kontakt: Arbejdsmiljøkonsulent Hanne Lassen, tlf. 8232 9336, halas@btf.kk.dk