

# HVEM SAGDE ARBEJDSGLÆDE?

**TEMPERATURMÅLING:** Vi tog temperaturen på arbejdsglæden hos en lille håndfuld medarbejdere fra klubberne og GF Huset.

GF Forsikrings medarbejderpolitik har arbejdsglæde som mål. Arbejdsglæden er et vigtigt brændstof i hverdagen – ikke mindst når det hele presser på. Det har de seneste måneder vist os. Med et helt nyt it-system fulgte en bølge af problemer og udfordringer. Arbejdsglæden kom under pres, da forventningens glæde blev afløst af helt andre følelser.

Beskriv med et ord den følelse, du har på jobbet i denne tid?

– Frustration. Sådan tror jeg de fleste i GF må svare lige nu, siger Betina Juul Pedersen, kundefrådgiver hos GF-FYN i Odense.

– Det er frustrerende at sidde med en kunde og ikke kunne gøre tingene færdige, fordi systemet ikke vil, som vi vil. Bente Damberg, som er sagsbehandler inden for privatskade, synes også, at ordet frustration er det mest dækkende for

situationen, siden TIA gik i luften. Hun supplerer: – Man føler ikke, man kommer nogen vegne. Ikke at kunne hjælpe kunderne, er det værste. Vi får mange skældud: "Det sagde du også for 14 dage siden", siger kunderne tit. Man kan rigtig godt forstå dem.

**"FORLEDEN HAVDE JEG EN RIGTIG MØGDAG, HVOR DER BARE VAR TIMEGLAS OG BJÆLKER PÅ SKÆRMEN HELE TIDEN. HER ER DET GODT AT HAVE SINE KOLLEGER ..."**

**Medarbejdernes frustration** stiller også lederne i en vanskelig situation, fordi deres handlemuligheder er begrænsede.

– Jeg synes, det er en udfordring at tackle medarbejdernes frustration

over de voksende bunker, siger Søren Ole Nørtved Jørgensen, der er ny teamleder i skadeafdelingen. Også Alice Lundager er ny leder i GF. Hun blev denne sommer forretningsfører i GF Horsens, der har medarbejdere i både Horsens og Silkeborg: – TIA har været en stor udfordring, hvor der er brugt mange

kræfter på at fokusere på det, der ikke virker, siger hun. – Derfor besluttede jeg ret hurtigt selv at vende den om – og at fokusere på det, der rent faktisk virker, fortsætter Alice. En positiv tilgang er altafgørende, mener hun. – Tingene bliver jo ikke løst af, at vi er frustrerede. Jeg synes, at vi – trods alt – bevare humøret. Der er fortsat mentalt overskud og plus på kontoen.

**Betina genkender reaktionsmønsteret:** – Det bedste ved at gå på arbejde lige nu er, at man – midt i al besværet – faktisk møder mange forstående og glade mennesker, og at man har gode kolleger.

– På kontoret i Overgade bruger vi meget humoren i det daglige. I underetagen har vi sunget sangen "Jeg er så glad i dag", når systemerne har drillet allermest. På førstesalen har de også forsøgt sig med en sang, nemlig "Sur, sur, sur..." Men den virkede vist ikke lige så godt, griner hun. For Betina er et godt grin vigtigt for, at hun føler arbejdsglæde. Og det gør hun – på trods af situationen.

**Også i skadeafdelingen** er den daglige pingpong med kollegerne med til at bevare optimismen, fortæller Bente. – Forleden havde jeg en rigtig møgdag, hvor der bare var timeglas og bjælker på skærmen hele tiden. Her er det godt at have sine kolleger, som hjælper med at holde en oppe. Jeg synes, vi har nogle utrolig dygtige TIA-kolleger, der hopper og springer for at hjælpe os bedst muligt.

*Hvad skal der til, for at I føler arbejdsglæde i hverdagen?*

– Man har selv en pligt til at gøre noget for at få hverdagen til at gå godt. For mig giver det arbejdsglæde at have gode mennesker omkring mig, lyder det fra Betina.

– Jeg føler arbejdsglæde hver dag. Men den dag TIA fungerer, får vi naturligvis mere overskud til at lave nye tiltag og opsøgende aktiviteter. Det glæder jeg mig rigtig meget til, siger Alice Lundager.

DER ER KUN EN TING, DER  
SMITTER MERE END  
BEGEJSTRING – DET  
ER MANGEL PÅ  
BEGEJSTRING

**Søren Ole glæder sig til "nye tider"**, hvor

der bliver større mulighed for selv at ændre på tingenes tilstand. – Tro det eller ej, men jeg nyder faktisk at komme på arbejde på trods af vores nuværende situation i skadeafdelingen, der som bekendt er hårdt ramt af TIA-problemerne. Hos os i bilskade vil arbejdsglæden klart stige, så snart vi begynder at kunne overskue bunkerne. Fra Bente lyder det kort og godt: – Man skal igen have følelsen af, at det nytter noget, at man er her. At ens arbejdsindsats giver værdi.

*Arbejdsglæde for alle medarbejdere er et personalepolitisk mål i GF. Er det realistisk?*

– Umiddelbart ja, men det kræver, at man udviser respekt for sine kolleger. Vi er forskellige, og hvis en kollega slet ikke føler arbejdsglæde, kan det jo skyldes kollegaen selv, omgivelserne eller en kombination af begge dele. Det er vigtigt at finde frem til årsagen – og så gøre noget ved sagen, lyder Alices svar.

Søren Ole, Bente og Betina er enige.

– Hvis ikke arbejdsglæde er et realistisk mål, har vi da et problem, slutter Bente.

**ALICE LUNDAGER:** Har været snart et halvt år i GF: – Arbejdsglæde opstår, når man brænder for sit job, når man lykkes i forhold til både kunder og kolleger og føler, man gør en forskel.

**BETINA JUUL PEDERSEN:** Har været 1 år i GF: – Arbejdsglæde er et godt grin med mine kolleger – eller kunder. Arbejdsglæde er også at føle, man kan gøre en forskel, og at man værdsættes for det, man gør.

**BENTE DAMBERG:** Har været 30 år i GF: – Arbejdsglæde for mig er at beskæftige mig med det, jeg kan lide og ved noget om – og som jeg forhåbentlig er god til.

**SØREN OLE NØRTVED JØRGENSEN:** Har været 4 ½ år i GF: – Arbejdsglæde er, når man kommer glad på arbejde, når man har det godt med sine kolleger, og når arbejdspresset ikke overskygger alt andet.

