



Firmaets ombudsperson

En række danske virksomheder har udpeget en ombudsperson – en uvildig og neutral person, som medarbejderne kan gå til, hvis de har problemer. Og mon ikke der er flere på vej? Alt andet ville være dumt, siger Tina Monberg.

Djøf Bladet nr. 20, 2010 15.11.2010

Af: [Tine Santesson](#)

Ofte handler det bare om at få lettet sit hjerte hos én, der evner at lytte og spørge ind – i al fortrolighed forstås. Og hos én, der ikke med det samme render til ledelsen eller hiver regler og overenskomster op af skuffen.

Det er den funktion, ombudspersonen i en virksomhed har. De erstatter ikke tillidsrepræsentanten og heller ikke HR-afdelingen. De er et supplement. Men et nødvendigt supplement, mener Tina Monberg, mediator, exam. psykoterapeut og advokat. Hun har skrevet en bog, 'Konfliktens redskaber – fra ubevidst kultur til bevidst strategi', der netop beskriver fordelene ved, at virksomheden har en ombudsfunktion.

Ideen stammer fra USA, hvor mange store virksomheder og organisationer blandt andet i kølvandet på Enron-skandalen har udpeget en ombudsmand. Det er også her, de såkaldte whistleblowers i mange tilfælde kan få luft.

Men hvad er det, ombudspersonen kan, som HR og tillidsrepræsentanten ikke kan?

"HR er en del af ledelsen i dag, og de bliver i mange tilfælde betragtet som ledelsens forlængede arm. Og hvis du går til HR med dine problemer, risikerer du, at det kommer til at figurere på dit generalieblad. I TR-systemet bliver man nødt til at tage afsæt i de regelsæt og overenskomster, der er tegnet, og så bliver det nemt stift, hvis man dybest set bare har brug for at lette sit hjerte," siger Tina Monberg.

Bange for klager

Det er indtil videre kun store danske virksomheder, der har en ombudsfunktion. Og det skyldes ifølge Tina Monberg, at det nok kræver en vis størrelse virksomhed at kunne dedikere en medarbejder til den funktion.

"Nogle begrunder det med, at de ikke er store nok til at finde en neutral medarbejder. Andre steder er ledelsen bange for, at der kommer for mange klagesager," siger Tina Monberg.

Det første argument kan hun godt købe, men ikke det andet.

"Problemsagerne er der jo uanset hvad, og hvis de ikke kommer frem i lyset, ligger de bare der og ulmer og vokser sig store, og det er jo ikke hensigtsmæssigt," siger Tina Monberg.

Selvom langt de fleste danske virksomheder og organisationer ikke officielt har udpeget en ombudsperson, så har mange én alligevel – uofficielt.

"Vi kender dem alle sammen – kollegerne, som vi opsøger, hvis vi har problemer af den ene eller anden slags. De empatiske og lyttende kolleger, du kan betro dig til. De får bare ingen credit for deres arbejde. Og problemet med de uofficielle ombudspersoner er, at ombudsfunktionen forsvinder med dem, når de skifter job eller går på pension, og så kommer der pludselig murren i krogene igen," siger Tina Monberg.

Hendes bud er dog, at der kommer mange flere officielle ombudspersoner fremover. Alt andet ville være dumt, lyder Tina Monbergs bud.

“Modsætningsforholdet mellem ledelse og medarbejdere bliver mere og mere synligt, men samtidig er vi opmærksomme på, at det skal der gøres op med, for vi sidder jo i samme båd,” siger Tina Monberg. Og her er en ombudsfunktion et rigtig godt redskab, mener hun.