

## Corona ændrede arbejdsgangen i DIGNITY: Psykologsamtaler med torturofre og internationalt samarbejde blev gjort digitalt

*Hvordan rehabiliterer man torturofre over Teams og samarbejder internationalt, når fysiske møder er sat på hold, og landegrænserne er lukkede? De udfordringer har DIGNITY måtte finde nye løsninger på. Læs om organisationens vigtige erfaringer med at omstille arbejdsgangen under coronapandemien.*

Normalt er de ansattes kalendere i DIGNITY - Dansk Institut Mod Tortur fyldt op med rejser rundt i hele verden og samtaler med ofre for tortur, men med et trylleslag satte coronapandemien al rejseaktivitet og fysiske møder på standby.

DIGNITY er en arbejdsplads med ca. 110 ansatte, som bekæmper tortur og rehabiliterer torturofre fra deres kontorer i Danmark, Tunesien og Jordan samt internationalt gennem projektsamarbejder. Den nye hverdag har krævet en høj grad af omstillingsparathed hos medarbejderne i en organisation, der lever af menneskelige relationer og samarbejde på tværs af landegrænser. Dorrit Akselbo, der er vicedirektør, administrativ chef og ansvarlig for arbejdsmiljø i DIGNITY, deler ud af tre vigtige erfaringer fra coronapandemien.

### **Skab nærvær i et digitalt rum**

En vigtig del af DIGNITYs arbejde i Danmark består i at hjælpe flygtninge, som bærer rundt på dybe psykiske ar efter tortur. Før corona foregik behandlingen af torturofrene altid ved fysisk fremmøde, men nedlukningen af det danske samfund tvang DIGNITY til at gøre en stor del af behandlingen digital.

- Vi har lært meget af at lave digitale behandlinger. Før corona havde vi 20 -25 % afbud på et år. Det skyldes, at de dårlige patienter fx melder afbud til fysiske samtaler, fordi de ikke kan overskue at møde op i klinikken. Med de digitale behandlinger har vi fået meget færre afbud, siger Dorrit Akselbo.

Effekten af de digitale behandlingsforløb under corona har været en positiv overraskelse. Derfor har DIGNITY valgt, at digitale samtaler fremadrettet skal være en del af organisationens hverdag og er nu i gang med at indrette to nye rum til netop onlinebehandling af de patienter, der trives med online-terapi.

- Vi har fået mulighed for fortsat at være i tæt kontakt med patienterne på trods af afstanden under corona. Det har selvfølgelig krævet noget nyt af vores ansatte, men de er lykkedes rigtig godt med at skabe et fortroligt rum. Samtidig inviterer online-møderne os ind i patienternes hjem, og det har givet en anden form for samvær og nærvær, som vi normalt ikke har, forklarer Dorrit Akselbo.

### **Udnyt de digitale muligheder, men glem ikke vigtigheden af fysisk kontakt**

Før corona var en stor del af DIGNITYs partnerskaber i udlandet bundet op på personligt fremmøde og dermed mange rejsetimer. Under pandemien har ledelsen erfaret, at en del fysiske møder kan erstattes med onlinesamtaler, og det har sparet organisationen for ca. 1 millioner kroner.

- Vi kommer til at balancere vores rejseaktivitet fremadrettet, og vi kommer ikke til at rejse som tidligere. Vi har været gode til at samle vores internationale partnere fra igangværende projektet i et online rum, men vi er også blevet bevidste om, at ligeværdige relationer med nye samarbejdspartnere eller sammenhold blandt kollegaer bedst skabes, når vi er fysisk til stede i samme rum, fortæller Dorrit Akselbo.

En vigtig erfaring, som Dorrit Akselbo tager med sig fra de lange perioder med hjemmearbejde, er, at man som leder skal have en fleksibel tilgang til arbejdsdagen. Derfor har hun løbende vurderet, hvad der fungerer bedst for de ansatte, så de trives på trods af de uvante forhold:

- De ansatte har følt sig mere stressede, fordi opgavemængderne har været sværere at koordinere, når man sidder hver for sig. Her har det været op til ledelsen at sikre balancen mellem onlinemøder og fysiske møder. Vi har skulle balancere mellem at holde folk hjemme, samtidig med vi også forstår den store vigtighed ved socialt samvær på en arbejdsplads.

## **Sæt kommunikationen i system og få omsorgen tilbage**

Før coronapandemien for alvor fik sit greb i det danske samfund, havde DIGNITY allerede nedsat en situationsgruppe. Situationsgruppens opgave var at være på forkant med pandemiens udvikling i verden.

- Vi har været et skridt foran hele tiden. Situationsgruppen mødes stadig en gang om ugen, for langt de fleste arbejder fortsat hjemmefra. Gruppens vigtigste opgave er at bearbejde information og løbende holde alle opdateret om de overordnede retningslinjer via intranettet og på møder, så der hele tiden er klare rammer for, hvad man skal gøre som ansat i forskellige situationer, fortæller Dorrit Akselbo.

For at få en forståelse af, hvordan ledelsen har håndteret de udfordringer, som corona har skabt på arbejdspladsen, valgte DIGNITY at hyre eksterne konsulenter, der via spørgeskemaer undersøgte trivlsen blandt de ansatte:

- Vi fik en rigtig god respons, og medarbejderne gav udtryk for, at vores høje kommunikationflow og løbende bearbejdning af information havde skabt gode rammer. Desuden lærte vi, at mange satte pris på den øgede fleksibilitet med flere hjemmearbejdsdage. Det tager vi med os videre, forklarer Dorrit Akselbo.

Samtidig har det være vigtigt for Dorrit Akselbo, at de enkelte afdelinger i DIGNITY selv finder de løsninger, som skaber værdi og fællesskab i arbejdsdagen fra hjemmekontoret:

- Nogle afdelinger har valgt at bryde de større møder i små teams, så flere inkluderes i samtalen online. Det skaber også et mere intimt rum online, så vi kan få lidt af den hverdagssnak, som normalt foregår ved kaffemaskinen, ind i arbejdsdagen. Det er vigtigt, at vi får omsorgen tilbage på arbejdspladsen. Så send en SMS, ring folk op spontant og ros medarbejderne over mail, så gejsten holdes oppe!