
Checklista, krishantering på arbetsplatsen

Före:

Beredskap – *något* tråkigt kommer att hända, frågan är bara vad. Somligt kan påräknas med viss grad av sannolikhet, annat kommer att vara totalt oväntat. "Expect the unexpected".

Skapa en arbetsplats präglad av "psykologisk trygghet" - bygg en "by" där alla känner sig sedda, hörda och tagna på allvar, där alla vågar prata fritt och där ni bryr er om och tar hand om varandra på riktigt. En sådan arbetsplats har bättre förutsättningar att ta hand om drabbade medarbetare när det behövs.

Inrätta en krishanteringsgrupp.

Utbilda denna grupp om reaktioner på påfrestningar och om krishantering.

Tänk igenom vilka mer eller mindre sannolika händelser/kriser som kan tänkas inträffa. Använd er fantasi.

Diskutera, förbered och planera hur ni ska hantera de situationer som ni kan förutspå.

Upprätta en skriftlig plan med rutiner för hantering av krisen när den inträffar. Personer, kontaktuppgifter, roller och uppgifter, sammankallande, vem hanterar media, vem stöttar hjälparna osv.

Alla i ledningen har planen tillgänglig i sin dator, telefon och plånbok.

Lägg ut organisationens krishanteringsplan digitalt, så att det kan nås både via internt intranät och utifrån.

Informera medarbetarna om organisationens krisplanering.

Inom utsatta yrken: Träna samtliga medarbetare i realistiska övningar.

När krisen inträffar:

Aktivera krisgruppen.

Någon måste leda!

Chefen tydlig och närvarande.

Informera regelbundet medarbetarna individuellt, i grupp och på internet.

Gör allt ni kan för varje medarbetare (gigantisk insättning på kontot för framtiden).

Lämna ingen ensam, och låt ingen gå hem utan att först förvissa dig om att någon tar emot.

Kontakta anhöriga.

Håll fortlöpande koll på hur alla mår, att de sover, äter, umgås och vilar ibland.

Följ resultatet av er krishantering, uppmärksamma det som inte fungerar bra. Prata fortlöpande med varandra, och lyssna på alla källor ni har tillgång till.

Var flexibla, improvisera efter behov.

Se till att den som verkar reagera illa får en professionell bedömning av psykolog, läkare eller annan inom området kompetent person.

Våga fråga den som verkar chockad och medtagen om hen har tankar på självmord just nu.

Efter krisen:

Individuell uppföljning av samtliga involverade/drabbade och hur de mår, både nu och på litet sikt.

Följ upp samtliga hjälpare på samma vis.

Hjälparna träffas även i grupp. Fokus på stöd och kamratskap, inte psykologisk bearbetning. Undvik sekundär traumatisering.

Frikostigt med hjälp och stöd, inklusive företagshälsovård, för de som behöver det.

Analysera det som hänt och era insatser, och dra lärdom för framtiden.

"Seven essential skills"

(https://www.youtube.com/watch?v=49OcOk8E34U&ab_channel=Everbridge)

1. Situational awareness
 - Information från alla tillgängliga källor, även från sociala medier.
 - Validera informationen så gott det låter sig göras.
 - Vad kan detta innebära för den närmaste händelseutvecklingen?
 - Skapa flera alternativa handlingsvägar.
2. Improvise
3. Creativity and adaptability
 - Flexibilitet i tanke och handling, håll målet i sikte (skademinimering).
 - Följ utvecklingen, justera kursen efter behov.
4. Decisiveness
 - Fyra krav på ledaren: god ledarskapsförmåga, beslutskapabel, god insikt i verksamheten, respekterad av övriga ledare i organisationen.
5. Action
 - "Action speaks louder than words".
 - Ta vara på alla källor till information och återkoppling i beslutsunderlaget.
 - Agera utifrån de handlingsplaner ni har, och justera efter utfallet av insatserna.
 - Var medveten om risken för "cognitive bias"; avvikelser från rationellt tänkande och gott omdöme. Du vet *inte* allt redan. Se bild nedan.
6. Communication
 - Tydlig, tidigt och ofta.
 - Våga säga hela sanningen, *och* hjälp mottagarna hantera sina reaktioner på informationen.

- Utgå från den kommunikationsplan ni har upprättat (vem, vad, kommunikationsvägar, till vem).

7. Reevaluate

- Följ och utvärdera fortlöpande utvecklingen och era insatser. Vad gör vi bra, vad gör vi sämre, vad missar vi?
- Håll ögonen på "cognitive biases" i processen.
- Justera insatserna efter behov.

"Cognitive bias": Systematic deviations from rational thinking or good judgment. Some cognitive biases that appear in crisis situations include:

- **Know-It-All.** Overweighing one's experience. ("Been there, done that.")
- **Illusion of experience.** A tendency for individuals to think that they have more experience than they actually do.
- **Overconfidence.** In one's abilities and in one's ability to predict the future. Belief that can control the future.
- **Failure to observe** or believe disconfirming evidence.
- **Escalation of commitment.** Once it's noticed that it is not working, people recommit to the solution.
- **Bandwagon effect.** The tendency to do or believe things because many other people do or believe the same.
- **Migration of objectives.** Objectives shift and become personal.

March 2017

www.ems-solutionsinc.com

Michael Rangne

2020-09-26