



Kris i ett  
organisationsperspektiv



## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas

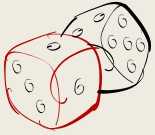


- ❑ Ta en genväg: bry dig på riktigt! Hur skulle jag själv vilja bemötas om det var jag som var drabbad?
- ❑ "Insättningar" på det känslomässiga bankkontot är det effektivaste sättet att skapa tacksamhet och lojalitet hos mottagaren. **Investera i dina medarbetare!**
- ❑ Lojalitet kan aldrig beställas eller kommenderas. **Lojalitet är en konsekvens** av att man behandlar sina medarbetare väl, erbjuder delaktighet och låter dem tillgodose sina existentiella behov även på jobbet.

Varje problem i relationen är en möjlighet.  
En möjlighet att bygga upp det emotionella  
bankkontot i denna relation.

Samma förhållningssätt kan tillämpas med  
missnöjda kunder och medarbetare. Vi  
försöker lösa problemet *och* förbättra vår  
relation samtidigt.

Vi hjälper kunden *och* odlar vår relation.



## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



- ❑ Odlar relationer och gör insättningar regelbundet, **innan** något har hänt, för att bygga upp ett förtroendekapital.
- ❑ **En medarbetare** som ställt till det eller gjort bort sig, som är i svårigheter eller i **kris är en möjlighet**, den bästa chans till en "insättning" arbetsgivaren någonsin får.
- ❑ Medarbetaren ska lämna samtalen med känslan av att vara betydelsefull, att ha blivit fantastiskt väl bemött och hjälpt.
- ❑ När övriga medarbetare ser vad som sker skapas lojalitet även hos dessa.

# Narcissistens tragik

När allt är en rättighet känner man  
ingen glädje eller tacksamhet för  
det man får



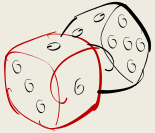
Det går inte att göra  
några insättningar



## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



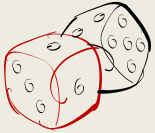
- ❑ **Viktigast: visa att du bryr dig om medarbetaren som människa**, inte bara som produktionsfaktor, och att du sätter den drabbades välmående före organisationens kortsiktiga intressen. *"Visst kostar det en slant att låta dig gå till psykolog på företagshälsovården ett tag. Men det är en skitsumma för vårt företag, huvudsaken för mig är att du får hjälp att må bättre."*
- ❑ Undvik sekundär traumatisering. **Du ska inte ge "debriefing"** och inte be den andre berätta i detalj om vad som hänt och vad han minns.
- ❑ Undvik att vara påträngande (genom att aktivt be den drabbade berätta om sina upplevelser), men lyssna och ta emot det personen spontant väljer att berätta.
- ❑ **Informera och följ upp.** Vad som hänt, vad som sker nu och vad som kommer att hända.



## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



- ❑ **Förmedla en upplevelse av kontroll.** *"Vi tar hand om det här, vi hjälps åt, vi kommer att se till att det blir bra för dig på jobbet, du behöver bara hjälpa oss genom att vara tydlig med vad du behöver."*
- ❑ **Fråga medarbetaren** vad hen bäst behöver och hur du kan hjälpa, och leverera. *"Vad kan vi göra för att underlätta för dig på jobbet just nu?"*  
*"Det är för jävligt det som hänt. Jag sitter och funderar på om det finns något litet jag/vi skulle kunna göra för att det ska bli en aning lättare för dig just nu. Skulle du vilja att vi pratar en stund om det?"*
- ❑ **Konkret avlastning** om behövligt (t ex vikarie).
- ❑ **Gör en konkret plan** för den närmaste tiden tillsammans med medarbetaren. *"Så här gör vi den här veckan. Säg till om det inte funkar så ändrar vi planen, och försök inte göra mer än vi kommit överens om."*

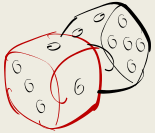


## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



- **Normal fungerande människor känner alltid (sakligt sett obefogad) skuld** för att de är en "belastning" så fort de drar någon form av hjälp eller inte levererar på topp.
- **Hjälp dem tona ned den upplevelsen** så gott det går. *"Okay, du har naturligtvis rätt i att du inte kan producera som du brukar just nu. Ingen människa kan leverera 100 % utan svackor ett helt yrkesliv. Du är en enastående medarbetare som för tillfället är i kris, och det är en glädje och ett privilegium att få hjälpa dig med det lilla jag kan. Det är en självklarhet och inget du behöver känna någon tacksamhet för. Nästa gång kan det vara min tur, och då tar jag tacksamt emot din hjälp."*





## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



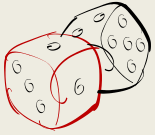
- ❑ **Återhämtning tar tid.** Ge den tiden, och gör det möjligt för medarbetaren att fokusera på tillfrisknandet. *"Jag vet att du vill in på banan igen så fort som möjligt, som om ingenting hänt. Men nu har det hänt något, och det tar tid att bli sig själv igen. Jag tar ansvar för att dina arbetsuppgifter hanteras under din frånvaro, så jag ber att du släpper alla tankar på det. Det är min uppgift att lösa det, inte din. Din uppgift är att ta väl hand om dig själv".*
- ❑ **Undvik överexponering** för situationer som väcker alltför mycket obehag, men motverka också totalt undvikandebeteende.



## Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



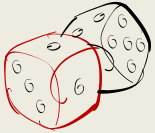
- ❑ Var frikostig med att erbjuda extern professionell hjälp.
- ❑ Bry dig om även den drabbades familj. *"Hur mår de, hur har ni det tillsammans, klarar ni situationen just nu, skulle ni behöva någon hjälp?"*
- ❑ Behöver familjen hjälp och stöd så se till att det ordnas. Det är en gigantisk insättning på kontot.
- ❑ Regelbunden schemalagd uppföljning, på **ditt** initiativ.
- ❑ Om du själv som chef tycker att det är svårt att hantera samtalen med medarbetare i kris, så **se till att lära dig hur man gör**. Om det redan går bra kan du fortsätta som du börjat - det **finns** människor som klarar livet bra utan att först behöva gå på kurs om allting.



## Råd till hjälparen ur ett organisationsperspektiv



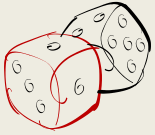
- ❑ Ta det inträffade på allvar, **förringa inte**.
- ❑ Undvik att ha förutfattade meningar om **hur man "borde" reagera**.
- ❑ **Värdera inte någons krisreaktion**.
- ❑ **Informera och följ upp**. Vad som hänt, vad som sker nu och vad som kommer att hända.
- ❑ **Undersök** vilken hjälp de drabbade själva tycker sig behöva.
- ❑ **Konkret avlastning** om behövligt (t ex vikarie).
- ❑ **Undvik överexponering** för situationer som väcker alltför mycket obehag, men motverka också totalt undvikandebeteende.
- ❑ **Ta lärdom** av det inträffade i det framtida säkerhetsarbetet.
- ❑ **Var handlingskraftig** i att arbeta för förhindrande av återupprepande, polisanmäla förövare osv.



# Organisationen och katastrofen



- ❑ Räkna med att det kommer kriser och katastrofer, förr eller senare.
- ❑ Gör en plan, låt den bli känd, se till att den är lätt tillgänglig.
- ❑ Gärna i förväg utsedda och tränade kamratstödjare.
- ❑ Träna i förväg.
- ❑ **Undvik "sekundär traumatisering"** - att personens trauma förvärras genom
  - ett okänsligt eller okunnigt bemötande
  - debriefing, enskilt eller i grupp
  - att exponeras för händelsen eller sin egen tragik via media
  - att intervjuas i känslig fas (avråd)
- ❑ **Var försiktig med gruppsammankomster** i bearbetande eller läkande syfte. Stora risker, ska endast ledas av tränad professionell.



# Organisationen och katastrofen



- ❑ **Ta lärdom** av det inträffade i det framtida säkerhetsarbetet.
- ❑ **Var handlingskraftig** i att arbeta för förhindrande av återupprepande, polisanmäla förövare osv.