

4 råd: Sådan håndterer du medarbejdernes bekymringer

Hvordan kommunikerer du til dine medarbejdere i denne Coronavirus tid? Hvis de ikke bliver informeret og forstår, hvad der foregår, vil de blive mere bekymrede, og det kan på sigt udmønte sig i stresssymptomer. Læs her, hvordan du håndterer dine medarbejders bekymringer.

Skribentinfo



Anna-Mette Thomsen

Autoriseret psykolog, coach, specialist og supervisor i arbejds- og organisationspsykologi
INSPIRES ApS

Det er almindeligt i en krisesituation, at medarbejderne udviser stresssymptomer som for eksempel: Bekymringer, træthed, humørsvingninger, koncentrationsbesvær og nedsat overblik. Denne tid kan være med til at forårsage megen af den uro og stress, som mange medarbejdere oplever i dag. De kan ikke nå at få sjælen med i de mange forandringer, der ruller ud hver anden eller tredje dag, og de fortsatte krav om at yde en arbejdsindsats presser dem yderligere.

Undgåelse af realiteterne

Nogle medarbejdere vil modarbejde en omstilling, hvis de kan se, at den fører til tab. Det kan være tab som jobstatus, frihed, privilegier eller indtægter. Det betyder, at de gør det modsatte af det, du beder dem om. Vi har set unge holde fester, ældre tage ud og handle, samt familier tage på shoppingture. Det er en normal reaktion, selvom den på nuværende tidspunkt ikke er funktionel. På den måde forholder de sig ikke til deres tab eller bekymringer, men forsøger at undgå realiteterne. Det er vigtigt, at du forstår disse mekanismer, så du forholder dig roligt til modstand.

I forbindelse med pludselige ændringer vil mange medarbejdere opleve, at de føler sig usikre og bekymrer sig. Tanker, følelser og spørgsmål kan vælte frem omkring omstillingen. Hvordan skal det gå? Hvem bliver smittet? Hvad gør jeg, hvis jeg bliver

smittet? Er min jobposition truet? Går jeg ned i løn? Hvad betyder det for min fremtid? Det er spørgsmål, som mange bruger deres energi på. Energi, de ellers skal bruge til at komme igennem omstillingen. Først når de får svar på deres spørgsmål, føler medarbejderne sig trygge igen. Forsøg derfor at besvare deres spørgsmål, også selvom du ikke ved, hvordan det ser ud i morgen. Vær åben og ærlig omkring dine svar.

1. Bevar roen og overblikket

Du skal bevare roen og overblikket. Udviser medarbejderne stresssymptomer, skal du sikre, at medarbejderne opretholder en god balance mellem at performe og restituere. Bed dem eksempelvis om at holde flere pauser, hvile mere eller gå flere ture.

Mange medarbejdere oplever, at de står midt i en omstilling, de ikke ønsker. De er på usikker grund, og de har brug for, at du sætter:

- En klar retning: Hvilken vej går vi?
- En klar rolle: Hvad skal medarbejderne gøre?
- En klar opgave: Hvad skal medarbejderne løse?
- Et klart råderum: Hvad kan medarbejderne beslutte?
- Et sæt klare regler: Hvilken lovgivning skal medarbejderne være særligt opmærksomme på? Hvilke regler gælder for dem på arbejdspladsen eller hjemmekontoret?

2. Vis medarbejderne, at du er der

Studier foretaget i 2002 efter 9/11 angrebet viser, at det er vigtigt at høre lederens stemme, uanset om det er i telefonen eller på mail. Derfor skal du tydeligt kommunikere, hvordan I griber det an i dag. Du skal sætte retning i forhold til, hvad I gør. Du behøver ikke have alle svarene, men du skal gå forrest og vise, hvilken vej I går i dag, også selvom I gør noget andet i morgen.

Det er vigtigt at stræbe efter at gøre omstillingen så tryk som muligt. Det betyder, at du skal være åben om, hvad omstillingen indebærer, vise sammenhænge mellem den nuværende og den fremtidige situation, og du skal gennemføre omstillingen på en rolig måde.

3. Lyt

Du må gerne opmuntre og udgyde håb, men du skal først lytte til medarbejderne. Mange ledere kommer til at springe lytningen over, hvilket medfører, at medarbejderne ytrer det samme gentagende gange. Det signalerer, at der er noget, du skal høre, spørge ind til og svare på. I den løsningsfokuserede tilgang siges det, at bag ethvert brok ligger en frustreret drøm. Selvom alle drømme ikke kan gå i opfyldelse, skal du empatisk anerkende

den, lytte til den og fortælle, hvad der er muligt at imødekomme. På den måde kan du skabe følgeskab i svære tider.

Læs også: [Lyt for at forstå - ikke for at svare](#)

4. Flyt den negative energi over til en positiv energi

Det er vigtigt, at du er opmærksom på de medarbejdere, der har det svært og kommer til at sprede negativ energi til deres kollegaer. Bekymringer smitter, og nogle gange løber det hurtigt. Tag en uformel snak med medarbejderen, og find ud af, hvad det handler om. Du skal ikke placere skyld, men finde ud af, hvad der ligger bag. Og forsøg dernæst at hjælpe med at flytte den negative energi over til en mere positiv energi.

Du skal ikke prøve at pynte på åbenlyse ulemper ved omstillingen, men du kan fremhæve de positive elementer, der kan være i en umiddelbart negativ situation. Ved at italesætte de positive sider kan man få medarbejdernes øjne op for de muligheder, der er for vedkommende både på kort og på lang sigt. På den måde får du medarbejderen til at fokusere på de ting, som de kan gøre noget ved. Det kan for eksempel være, at medarbejderen nu har tid til at få ordnet nogle opgaver, som medarbejderen igennem længere ikke har haft tid til at ordne.

Referenceliste:

Crisis Communication: Lessons from 9/11 by Paul A. Argenti, from the December 2002 Issue, Harvard Business Review.