

AF LENE THEILL FOTO PETER ELMHOLT OG JACOB NIELSEN

Fra venstre: Elisabeth Møller, Sajjad Sharif, Carit Abrahamsson og Charlotte Zarp.



ALLE KAN FÅ BRUG FOR ET ØRE

Charlotte Zarp og Sajjad Sharif er mere end bare gode kolleger. De er kolleganetværkere i Alka Forsikring i Høje-Taastrup og støtter kolleger i krise

■ Du kan se, der er noget i vejen. En af kollegerne hænger med hovedet og har det skidt. Hvad gør du? Sender en forsigtig føler ud eller undgår øjenkontakt med den triste kollega?

Nogle mennesker er bare gode til omsorg og er opmærksomme på, hvordan deres kolleger har det. Hos forsikringsselskabet Alka i Høje-Taastrup ved København er evnen og lysten til at give omsorg sat i system. Her er 30 medarbejdere med i et kolleganetværk, som tilbyder råd og støtte til kolleger, der ikke trives.

Charlotte Zarp og Sajjad Sharif er begge medlemmer af netværket. Det ved alle kollegerne i Alka, så der er ingen, som synes, der er noget mærkeligt i, at de går hen til en kollega og lige spørger, hvordan det går. Det kan være, at de ved, at en kollega står over for en skilsmisse, at der er sket et dødsfald i kollegaens familie, eller at teenagesønnen volder mange bekymringer. Al-

vorlige emner, hvor det at have en at snakke med kan betyde alt.

Det kan også være en kollega, som bare har svært ved at smile, som Charlotte lige hiver fat i hende ved kaffemaskinen. Eller Sajjad, der får en henvendelse fra en kollega, som har brug for at få luft for sine frustrationer. Som netværkere lytter de og kan måske hjælpe med gode råd eller et telefonnummer til professionel rådgivning.

Netværkerne har tavshedspligt, for hele ordningen bygger på fortrolighed.

KEMIEN SKAL VÆRE I ORDEN

Til daglig sidder Charlotte Zarp i Alkas kundeservice, hvor hun tegner forsikringer og svarer på spørgsmål fra kunder. Hun har været netværker, siden ordningen begyndte. Hun stillede op som netværker og blev valgt



ved en afstemning i sin afdeling. Og det var ikke helt tilfældigt. Før netværket blev etableret, kunne Charlotte også finde på at spørge til en kollega, hvis hun fornemmede, at der var noget galt. For hende er forskellen mellem at være en almindelig kollega og netværker, at hun som netværker ikke tøver med at henvende sig, og så kan problemer måske blive løst hurtigere.

- Det har givet mig rigtigt meget at være netværker, for jeg kan mærke, at jeg gør en forskel. Et ekstra krydderi i arbejdsdagen. Det er bare så meget mig, jeg kan ikke lade være, siger Charlotte.

Hun har været ude for, at en kollega har sagt nej tak til hendes hjælp. Det tager hun helt roligt. Det er ikke alle, der er klar til at dele personlige problemer med en kollega. Nogle gange er der gået et par dage, så har vedkommende tænkt tingene igennem og vender selv tilbage. Andre har valgt at klare det selv.

- Det er fuldstændig frivilligt, om kollegerne vil tale med mig. Det er jo ikke altid, kemien er i orden, forklarer Charlotte, som i nogle få tilfælde har sendt en kollega videre til en anden netværker.

KURSER

Før netværkerne kommer i ilden, har de deltaget i et internt kursus. Her har de fået undervisning i, hvordan de skal håndtere samtaler med en, der har det svært, hvordan de spotter en kollega, der ikke

trives, og der bliver sat fokus på, hvor vigtigt det er at være god til at lytte. De får også tjek på, hvilke tilbud virksomheden har til medarbejdere, der har det svært, eksempelvis psykologrådgivning. På kurset bliver det understreget, at netværkerne ikke er behandlere, socialrådgivere eller psykologer. De er gode kolleger, som kan lytte, være opmærksomme og eventuelt formidle mere professionel hjælp, hvis det er nødvendigt. Og de har lov til at trække sig, hvis de ikke kan magte en given situation.

TILLID FRA KOLLEGERNE

Sajjad Sharif er skadebehandler. Det er ham, du ringer til, hvis du eksempelvis har brækket benet på skiferien. Sajjad havde ikke overvejet at blive netværker, men en dag ved morgenkaffen meddelte afdelingslederen, at de skulle vælge en ny netværker. Sajjad var netop mødt og stod i døren, da alle pludselig kiggede på ham.

Han blev valgt, hvilket, han synes, var en kæmpe tillidsbekræftelse fra kollegerne. Og selv om det mest har været små ting og almindelig interesse for kollegerne, som han har taget sig af, i det år han har været netværker, så har det betydet, at han føler sig tættere knyttet til dem.

Sajjad har deltaget i Alkas interne kursus for netværkere, men bruger også kommunikationsdelen fra den merkonomuddannelse



med speciale inden for ledelse, han afsluttede sidste år. For ham er det en god mulighed for at omsætte teori til praksis.

- Jeg lægger mærke til ord og tonefald i forhold til det, personen siger. Hvis en kollega griner og smiler, når vedkommende taler om stress, så tænker jeg, at det passer ikke sammen. Derudover bruger jeg en spørgeteknik, hvor jeg bevidst kan vælge at stille lukkede spørgsmål, der kun kræver ja eller nej, eller åbne spørgsmål, hvor der skal tænkes over et svar, forklarer Sajjad.

BRUGER HINANDEN

Fire gange om året mødes netværkerne for at dele erfaringer og høre gæsteindlæg, som de selv har valgt. De har blandt andet haft besøg af Stress Ekspertterne og PsykiatriFondens Telefonrådgivning. Der kan også opstå situationer, hvor det er nødvendigt at trække på hinanden i netværket eller på den eksterne konsulent, der er tilknyttet

- Netværket er en stor gevinst for alle - et virkelig godt tilbud. Man bliver mere opmærksom på hinanden, og det føles godt, fortæller Sajjad Sharif.

- Uddannelsen og de oplevelser, jeg har haft som netværker, har udviklet mig. Jeg har lært at gå til sagens kerne og stille de rigtige spørgsmål, supplerer Charlotte Zarp. □

- Jeg lægger mærke til ord og tonefald i forhold til det, personen siger. Hvis en kollega griner og smiler, når vedkommende taler om stress, så tænker jeg, at det passer ikke sammen.

SAJJAD SHARIF

EN GEVINST FOR VIRKSOMHEDEN

I Alka Forsikring kan de cirka 500 medarbejdere altid låne et øre og få et par gode råd hos en af de 30 kolleger, som er med i det kollegiale netværk.

- Vi har oprettet kolleganetværket, fordi vi tror på, at kollegerne er de nærmeste til at støtte en kriseramt medarbejder. Netværket er med til at skabe god trivsel i huset, fordi det er legalt at tale om sine personlige problemer, siger Carit Abrahamsson fra Human Ressource-afdelingen.

Ideen til netværket kom fra Alka Forsikrings direktør, Jens Bærentsen, og medarbejderne var fra starten positive. Kollega-netværket fungerer nu på syvende år, og det har måske ligefrem været med til at øge effektiviteten i Alka, hvor sygefraværet ligger lidt under landsgennemsnittet, siger Carit Abrahamsson.

Netværkerne er fordelt på de forskellige afdelinger. Hvis de oplever, at tingene kører lidt skævt for en kollega, har de lov til at henvende sig. De handler kun på eget initiativ, og det er ikke deres opgave at løse problemer. Netværkeren lytter, så vedkommende kan støtte og vejlede, og den tid er godt givet ud, forklarer Carit Abrahamsson.

- Vi tror på, at man er mere produktiv, hvis man er glad. Hvis en personlig krise kan tages i opløbet, er det en gevinst for både medarbejderen og virksomheden.

