

Samtal bästa medicinen

Så hände det då! Två maskerade män kommer in, skriker och viftar med pistoler framför kassörskan och försvinner med pengarna i en stulen bil.

Inte i din butik visserligen, men i konkurrentens, några hundra meter ner på gatan. Till morgonkaffet läser du den lilla notisen om och om igen. »Ingen skadades fysiskt«.

DET KÄNNES OVERKLIGT och din personal pratar uppjagat när de byter om. Emelie, som ska sitta i kassan, är alldeles blek. Vad ska du säga till henne? Och de andra?

Tänk om det blir din butik nästa gång.

Under årets tre första månader inträffade i genomsnitt tre butiksrån om dagen i Sverige, en ökning med 20 procent enligt ny statistik från Brottsförebyggande rådet.

– Att utsättas för ett väpnat rån innebär att hamna i en oerhörd stressituation. Det är ett dödshot, en kränkning av stora mått. På en stresskala från 1 till 10 skulle jag placera väpnat rån på 8, 9. Värre är bara nära anhörigs död eller allvarlig sjukdom.

Det säger **Per-Olof Eriksson**, legitimerad psykolog, som anlitas av en rad företag för att hjälpa till med att bearbeta olika former av kriser och extrema stressituationer.

De stora detaljhandelskedjorna har en väl intrimmad service för att hjälpa de sina om affären skulle utsättas för rån. Axfood har till exempel en rånpolicy för de butikschefen de är arbetsgivare för och som de måste följa till punkt och pricka: bege er till butiken omedelbart, prata med personalen, kontakta anhöriga, boka tid – obligatoriskt – hos psykolog för de drabbade.

– Mitt främsta råd är att inte krångla till det och tro att man måste vara utbildad psykolog för att prata med personalen. Rädslan för att inte räkna till kan göra att man smiter – vilket upplevs av personalen som att man inte bryr sig, inte engagerar sig, säger **Monica Hallin**, koncernsäkerhetschef på Axfood.

Chefen ska förstås prata med personalen men absolut inte leda någon terapigrupp med de inblandade.

– Handlarn ska inte göra mycket mer än att se till att det finns tid, plats och möjlighet att samla de anställda för att prata av sig. Skicka absolut inte hem dem! Och så ska han ha ett telefonnummer till någon han kan ringa och

be om omedelbar professionell hjälp. Innan ska han ha informerat personalen om vad det finns för beredskap utifall att affären drabbas av rån. Det bidrar till tryggheten i butiken, säger psykologen **Per-Olof Eriksson**.

Han varnar för butikens machomän som ska visa sig stora och starka och som inte tycker att ett rån är så mycket att snacka om.

– Se upp med dem! I värsta fall kan deras krisreaktion bli långvarig.

En kris – då till exempel ett rån spelar en central och hemsk roll i ens liv – kan pågå i ett halvår, ett år. Symptomen kan vara aggressivitet, nedstämdhet, aptitlöshet. Pågår krisen längre har den blivit ett trauma, en sjukdom.

Hur människor reagerar på ett väpnat rån går inte att förutsäga, inte heller vem eller vilka som klarar det bättre eller sämre än andra.

– Det kan visa sig att den nervösa lilla människan på frukt och grönt klarar det för-

hållandevis, bra medan den store trygga på köttavdelningen klappar igenom helt, säger **Per-Olof Eriksson**.

Han ger också rådet att tänka på de anställda som inte var på plats när rånet skedde – inte minst om det var någon som bytte bort sitt skift med den som rånades. Årsdagen av ett rån kan det också finnas anledning att tänka på.

Om det under en period äger rum 20 butiksrån beräknas det samtidigt inträffa cirka 100 fall av hot eller våld mot affärsanställda. Det kan vara knarkpåverkade personer som viftar med armarna och betar sig skrämmande. Men långt ifrån alla händelser polisanmäls. Butikschefen vill kanske inte att hans af-

fär ska få dåligt rykte, de anställda vill inte gnälla, vill visa sig tuffa.

Per Geijer, säkerhetskonsult i dag, tidigare forskare på Arbetslivsinstitutet där han gjort flera studier om hot och våld mot mindre butiker:

– Men det är inte bra att tona ned det bara för att det inte

rör sig om ett väpnat rån. Ett rån är så tydligt, men att förmedla hur det är att utsättas för hot och våld kan vara svårare. Det är mycket vanligt att man förebrår sig själv, att man tycker att man gjorde fel och att händelsen utlöstes därför att man agerade felaktigt. Anmäl allt som upplevs som allvarlig fara. Det ger ett öppet klimat där de anställda tillåts kliva fram och erkänna att de mår dåligt.

»Att utsättas för ett väpnat rån innebär att hamna i en oerhörd stressituation«

LENNART LUNDQUIST

08/54 55 13 33

redaktionen@fri-kopenskap.se