
Vejledning om vold og kriseberedskab

- for kontorer i det offentlige

En vejledning fra BAR FOKA



Indhold

Hvorfor have en kriseplan?	3
Hvad skal der være i en kriseplan?	4
Evaluering af kriseplanen	6
Evaluering 1: Checkliste-gennemgang af kriseplanen	7
Evaluering 2: Evaluering af kriseplanen i forlængelse af en hændelse	9
Evaluering 3: Kriseøvelse og efterfølgende evaluering	10
Kriser hører livet til	12
Den traumatiske krise	12
Krisens to veje	13
Krisens forløb	14
Krisereaktioner	15
Krisehjælp	16
Psykisk førstehjælp	17
Er du kollega til en kriseramt? Vejledning i psykisk førstehjælp	18
Er du leder for en kriseramt?	18
Har du oplevet noget voldsomt?	21
Dårlige undskyldninger for ikke at hjælpe	22
Tilbage på arbejde igen	23



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Finans / Offentlig Kontor & Administration

Varenummer: 222023

Oplag: 2500

August 2008-08-31

Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk.

Prisen er 25 kr.

Kriseplan og krisehjælp. En vejledning fra BAR FOKA

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Finans/
Offentligt Kontor & Administration
Stuadiestræde 3, 2., 1455 København K

BAR FOKA er sammensat af repræsentanter fra både arbejdsgiver- og arbejdstagerside. I fællesskab tilrettelægges indsatser, der kan give bedre fysisk og psykisk arbejdsmiljø i sektoren.

Tekst: Michael Munch-Hansen
Projektleder: Lars Uldall Beck,
Arbejdsmiljøsekretariatet, lub@bar.dk
Grafisk produktion: UBERKANT
ISBN: 87-92364-03-9

Følgende organisationer er repræsenteret i BAR FOKA: HK STAT, Offentligt Ansattes Organisationer, Kommunale Organisationers Samarbejde, Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening, Finansforbundet, Dansk Socialrådgiverforening, AC, KL, Danske Regioner, Finansministeriet, Finanssektorens Arbejdsgiverforening og AC.

Hvorfor have en kriseplan?

En kriseplan er noget, man laver i håb om at skulle bruge den så lidt som muligt! Men selv med et vellykket voldsforebyggende arbejde må man indstille sig på, at det kan gå galt. Det er derfor altid vigtigt, at have en god opdateret kriseplan der kan støtte den praktiske håndtering af kriseramte medarbejdere.

Der bør være en kriseplan på enhver arbejdsplads, voldsrisiko eller ej, da der er andre hændelser end vold, der kan udløse en krise, f.eks. ulykker, dødsfald og store ændringer i ens arbejdssituation.

Ofte er kriseplanen en del af voldsforebyggelsespolitikken. Nogle vælger dog at lade den stå for sig selv. Under alle omstændigheder skal de to ting være tæt koblede og tænkt som en helhed. Kriseplanen skal selvfølgelig også gøres til en integreret del af resten af arbejdsmiljøindsatsen, eksempelvis en arbejds-

miljøhåndbog. Har man indført et system til arbejdsmiljøledelse (i forbindelse med certificering af arbejdsmiljøet) er der her en række krav, planen skal leve op til, eksempelvis evalueringer og løbende forbedringer.

Jo bedre sammenhæng der er med andre tiltag på arbejdspladsen, jo bedre kan den fungere.

En god kriseplan tager højde for lokale forhold. Ofte vil det være en fordel at lave lokale udgaver af en central kriseplan.



Hvad skal der være i en kriseplan?

En kriseplan skal have den rette balance mellem at afspejle virkeligheden og de reelle indsatsmuligheder på den ene side og på den anden side at beskrive den ideelle indsats. Det skal være optimistisk realistisk.

Den skal også have den rette balance mellem på den ene side at være detaljeret og præcis og på den anden side at være tilpas åben og fleksibel, så man

kan yde den hjælp, der passer i en given situation.

En kriseplan skal give medarbejderne tryghed for, at der bliver taget hånd om dem, hvis de oplever noget voldsomt, og den understreger, at det er arbejdspladsens ansvar, at hjælpe medarbejdere der udsættes for noget voldsomt i deres arbejdstid.

Indhold i kriseplan	Eksempel
Dato for vedtagelsen af kriseplanen, hvem der har vedtaget den.	Vedttaget i samarbejdsudvalget, maj 2008.
Baggrund, formål og sammenhæng med personalepolitik mm.	Vi ønsker med kriseplanen at understrege at det er arbejdspladsens ansvar at hjælpe...
Sammenhæng med andre politikker mm.	Det er en del af voldsforebyggelsespolitikken og indgår i arbejdsmiljøhåndbogen.
En beskrivelse af hvad der skal gøres, og hvem der skal gøre det. Eksempelvis hvem der skal sørger for: <ul style="list-style-type: none">• intern registrering• anmeldelse af arbejdsskade• anmeldelse til politiet.	Det er lederens opgave at ... Det er sikkerhedsrepræsentantens opgave at ... Det er sikkerhedsgruppens opgave at.. Det er sikkerhedsgruppens opgave at.. Kollegaen, der er psykisk førstehjælper, skal.....
Beskrivelsen skal indeholde tidsfrister,	...inden 24 timer. ...senest en uge efter hændelsen.
Liste over vigtige telefonnumre og adresser på eksempelvis politi, vagtværn, psykologberedskab.	I dagtimerne kan man ringe til... Udenfor alm. arbejdstid er nummeret...

Retningslinier for tilkaldelse af ekstern psykologhjælp. Hvem kan bestille, økonomiske forhold.	...kan bestilles af nærmeste leder eller af sikkerhedslederen. Udgiften bliver dækket.
Eventuelle specielle retningslinier hvis det er lederen der er kriseramte, typisk at lederens egen leder bliver involveret.	Hvis det er lederen, der er kriseramte er det afdelingschefen, der har ansvar for alle punkter i denne plan benævnt "leder"
Vejledning i psykisk førstehjælp.	1. Skab tryghed og ro for den kriseramte. 2. ... 3. ...
Tilgængelighed, implementering. Hvorledes introduceres nye medarbejdere til kriseplanen?	...ligger på intranettet sammen med voldspolitikken. Papirudgave i fælleslokalet i en rød mappe.
Alle medarbejdere læser og skriver under på planen.	Nye medarbejdere introduceres til kriseplanen indenfor de 2 første uger.
Evaluering, forbedringer. Hvad er planen og tidsfristerne?	Evalueres af sikkerhedsgruppen hver gang den har været i brug eller senest sommeren 2009.

Derudover kan en kriseplan endvidere indeholde:

- En liste over hvilke kolleger den enkelte medarbejder ønsker hjælp fra i en krisesituation (ambulanceberedskab).
- Udleveringsark til kolleger og ramte med vejledninger. Se afsnittet Er du kollega til en kriseramte? og Har du oplevet noget voldsomt?
- En liste over hvilke personer (familie og pårørende) den enkelte medarbejder ønsker der bliver kontaktet i en krisesituation.

Opbygning af teksten

Det er vigtigt med en klar opbygning af teksten, da det skal være muligt at læse den i forvirrede situationer.

Det kan eksempelvis være opbygget efter en tidslogik:

- Lige efter hændelsen
- Indenfor 24 timer
- På længere sigt

Eller opbygges efter en "hvem har ansvar for hvad"-logik:

- Kollegaen skal...
- Lederen skal....
- Sikkerhedsrepræsentanten skal....

Evaluering af kriseplanen

Uanset hvilket system man har, vil det være relevant jævnligt at evaluere systemet og efter behov tilrette det. Det kan eksempelvis ske i forbindelse med større APV-runder eller i forlængelse af hændelser. Man kan vælge at gøre dette arbejde internt i sikkerhedsorganisationen. I givet fald bør det baseres på input fra medarbejdere.

I det følgende foreslås 3 måder at evaluere kriseplanen på:

- Checkliste-gennemgang af kriseplanen uden forudgående hændelse.
- Evaluering af kriseplanen i forlængelse af en hændelse.
- Kriseøvelse og efterfølgende evaluering.

Man kan benytte samme måder, hvis man ønsker at evaluere voldsforebyggelsespolitikken eller vold/kriseplan i sammenhæng.



Evaluering 1:

Checkliste-gennemgang af kriseplanen

Benyt følgende checkliste til at gennemgå jeres kriseplan. Den er baseret på en liste i publikationen "Krisehjælp – hvordan", som kan bestilles på www.personaleweb.dk. Checklisten kan også benyttes som huskeliste, hvis man ønsker at opbygge en kriseplan.

	Ja	Nej	Undersøges/ Skal forbedres
Er kriseplanen en del af den vedtagne personalepolitik?			
Er den tidssvarende?			
Er den klar og forståelig?			
Er den kendt af : <ul style="list-style-type: none">• Sikkerhedsorganisationen• Ledelsen• Medarbejderne• De nyansatte• Vikarer og afløsere			
Er der retningslinier for professionel psykisk førstehjælp/terapi, herunder: <ul style="list-style-type: none">• Hvornår den skal tilbydes• Hvem der kan tilbyde den• Økonomisk dækning af udgift			
Er der retningslinier for kollegial psykisk førstehjælp (eksempelvis ambulanceberedskab), herunder: <ul style="list-style-type: none">• Hvem der kan iværksætte den• Hvem der kan tage hvilke økonomiske og bemandingsmæssige dispositioner• Instruktion til hjælperen			
Er der klare interne retningslinier og forholdsregler for håndteringen af voldsomme borgere?			

Er der klarhed over, hvornår der skal registreres/anmeldes, og hvem der skal gøre det? <ul style="list-style-type: none"> • Intern registrering, statistik • Anmeldelse som arbejdsskade • Politianmeldelse 			
Er der et beredskab hvis lederen bliver kriseramt?			
Indgår vold og kriser i APV-arbejdet?			
Følger arbejdspladsen op på hændelser (både anmeldte og ikke-anmeldte) for at evaluere og tilrette beredskabet?			
Introduceres nye medarbejdere til kriseplanen?			



Evaluering 2: Evaluering af kriseplanen i forlængelse af en hændelse.

Det er oplagt at evaluere sin kriseplan, hvis den har været benyttet.

Man skal finde et velegnet tidspunkt for dette. Sker det for tæt på hændelsen kan det eventuelt bevirke forstærket skyldsoplevelse og forsvarsreaktioner der ikke gavner læringen i øvelsen. Sker det for langt fra hændelsen er det ikke i frisk erindring og man kan have sværere ved at få det gjort.

Overvej også hvem der skal indgå i evalueringen. Er det ledelsen, sikkerhedsorganisationen eller personalegruppen?

Blev kriseplanen benyttet, som det er beskrevet?

1. Hvis ja: Hvilke kvaliteter og ulemper var der i det?

2. Hvis nej: Hvilke kvaliteter og ulemper var der i det?

Skete der andre ting som ikke var beskrevet i kriseplanen?

1. Hvis ja: Hvilke kvaliteter og ulemper var der i det?

Er der forslag til ændringer i kriseplanen

1. Ting der skal omformuleres?

2. Ting der skal ud?

3. Ting der skal ind?

Evaluering 3: Kriseøvelse og efterfølgende evaluering.

Inspirationen til denne øvelse kommer fra de brandøvelser, man gennemfører for at vedligeholde og evaluere på brandberedskabet. Kriseberedskabsøvelsen giver, ligesom den traditionelle brandøvelse, gode muligheder for at vedligeholde og evaluere det eksisterende beredskab på virksomheden.

Øvelsen skal planlægges og afvikles, så den bringer mindst mulig gene for den daglige drift og borgerne. Øvelsen kan eksempelvis gøres som en del af en temadag, et kursus eller et personalemøde.

Formålet er at indøve kriseplanen samt evaluere denne. Det er væsentligt at etablere et trygt læringsrum for deltagerne, hvor der er plads til at begå fejl og hvor man kan tage ved lære af det, der

går godt, og det der går mindre godt.

Man kan vælge at træne udvalgte dele af beredskabet (eksempelvis den psykiske førstehjælp og orientering af leder). Det er også muligt samtidig at øve dele af voldsforebyggelsespolitikken ved eksempelvis at skuespille en situation med vold fra en borger, tilkaldelse af vagter og lign.

Det er en kvalitet for øvelsen, hvis man bliver i sine roller og gennemfører øvelsen realistisk og venter med kommentarer og evaluering til bagefter.

Det kan give mange aha-oplevelser, hvis en leder eller sikkerhedsleder gennemgår øvelsen i rollen som kriseramte medarbejder.



1. Øvelsen planlægges. Hvad skal øves? Hvem er instruktør?

2. Udformning af "individuelt refleksionsskema".

	Gik godt	Gik ikke så godt	Forslag
Emne 1			
(Anfør de emner I ønsker, at øvelsen skal belyse)			
Emne 2			
Emne 3			
Emne 4			
Åbent felt			

3. Der inviteres og orienteres om tid, sted og formål.

4. Øvelsen består af et realistisk rollespil. Hold rollerne til øvelsen er slut.

- A. Instruktøren orienterer om formål, beskriver hvad der skal øves og tildeler roller.
- B. Instruktøren blæser øvelsen i gang.
- C. En "før-scene" med en dagligdags arbejdssituation.
- D. Eventuelt en voldshændelse.
- E. En medarbejder får brug for hjælp.
- F. Kolleger træder til og skal organisere en psykisk førstehjælp jvnf. kriseplanen. Kan de finde mappen med instruktionen? Får de afklaret hvem der skal hjælpe? Tager de hånd om situationen og støtter den kriserammede? Ringer de til de relevante personer? osv.

5. Instruktøren afblæser øvelsen.

6. Individuel refleksion på refleksionsskema.

7. Fælles refleksion på baggrund af refleksionsskemaerne.

- A. Hvad gik godt?
- B. Hvad gik mindre godt?
- C. Forslag til ændringer af kriseplanen. Hvem kan tage stilling til dem?
- D. Opsummering, afrunding, de næste skridt

8. Efterfølgende drøftelse og beslutning i relevante fora (ledelse, sikkerhedsorganisation).

Krise hører livet til

Kriser er naturlige, uundgåelige og noget man livet igennem må lære at forholde sig til og gennemleve. De mest centrale ord når vi skal forstå kriser er "tab" og "truslen om tab". Man kan eksempelvis komme i krise hvis man mister sin højre hånd, men også hvis man "kun" er meget tæt på at miste sin højre hånd.

Det, som man taber, kan både være kropslige ting (inkl. kropsfunktioner og førlighed), ydre ting (materielle ting eller mennesker man holder af) og psykologiske ting som identitet, værdighed og selvbestemmelse.

Udover tabet eller truslen om tabet kan der også være tale om en række dybere psykologiske påvirkninger, der angår selvopfattelsen og oplevelse af helhed, mening og sammenhæng.

Alle mennesker har en række måder, som de håndterer livets udfordringer på. Men i en krise oplever man, at disse måder ikke slår til, at man ikke formår at løse problemet og klare udfordringen på normal vis. Tidligere kunne man måske klare livets besværligheder og modgang med at tale med en ven, skrive dagbog, slå det hen i humor eller blot "kravle op på hesten igen". Er man i krise er det pludselig ikke muligt eller ikke nok.

Kriser udløst af vold kan være specielt svære da man ofte bliver rystet i sit

grundlæggende menneskesyn (er mennesker gode eller onde).

Den traumatiske krise

Der findes tre hovedformer for kriser:

- Livskriser som følger af kroppens udvikling og aldring samt livets forløb. Kaldes også for udviklingskriser.
- Sorg-forløb opstår, når man mister nogen/noget, man er stærkt knyttet til.
- Traumatiske kriser som følger af pludselige uforudsete hændelser.

I forbindelse med voldsemnet handler det kun om traumatiske kriser, men det kan forværre oplevelsen, hvis den ramte i forvejen er i sorg eller i en livskrise.

En (traumatisk) krise er en tilstand hos et menneske, udløst af en ydre begivenhed, der af den pågældende fortolkes som tab eller trussel om tab af noget for personen fundamentalt. Tilstanden er karakteriseret af tilstedeværelsen af voldsomme, ofte modstridende følelser (følelsesoversvømmethed) og en manglende evne til at bruge sin sædvanlige problemløsningsevne (forvirring). Alle tre aspekter skal kunne registreres samtidig. (fra Lis Hilgaard (2000) *Sorg og krise*. København:

Gyldendal)

Den traumatiske krise kommer uventet. Det er som tæppet der bliver revet væk under en: man mister fodfæstet ganske uventet, man falder, slår sig, tumler omkring og har mistet retningsansen. Via krisebearbejdningen kommer man tilbage på to ben igen. Først roder man lidt rundt, kommer op på knæene. Så finder man noget at støtte sig til og kan rejse sig langsomt op, stadig med ømme lemmer, lidt tummelumsk og med blå mærker på krop og sjæl. Til sidst går man.

Krisens to veje

En krise er et brud på den livsbane, man kører i. Med ét slag ser verden anderle-

des ud. Krisebearbejdning handler om at komme tilbage til et almindeligt liv igen. Det kan enten være tilbage til det gamle normale liv eller "tilbage" til et nyt og anderledes liv.

Ordet "krise" lyder negativt, men krisen rummer mulighed for forandring. I ordbogen kaldes kriser for "en vanskelig situation" og "et afgørende vendepunkt". Krisen er altså på samme tid farlig og frugtbar. Ikke sjældent er det nye liv efter en gennemlevet krise mere rigt og meningsfuldt end livet før. Det skyldes blandt andet at man har gjort sig nyttige erfaringer med sig selv og livet, så man er bedre rustet til senere oplevelser.



Krisens forløb

Der findes forskellige teorier om den kriseramtes vej tilbage til et almindeligt liv. Den mest kendte er følgende faser formuleret af svenskeren Johan Cullberg i bogen *Krise og Udvikling*, Hans Reitzels forlag:

Chokfasen (minutter- døgn)	Reaktionsfasen (døgn-uger - måneder)	Bearbejdningsfasen (uger-måneder - år)	Nyorientering
Ligegyldighed	Begyndende erkendelse	Aktiv bearbejdning	Fuld erkendelse og accept af det skete
Rolig og fattet	Voldsomme følelsesudbrud	Erkendelse	Tilpasning til fremtiden
Fornægtelse	Forsvarsmekanismer	Begyndende accept	En realistisk holdning til det skete
Vrede	Skyldfølelse	Gradvis tilvænning til den nye livssituation	Etablering af nye sociale relationer
Forvirring	Angst	Sorg er tydelig	Sorgen letter, men savnet forsvinder aldrig
Identitetsopløsning	Barnlig adfærd		
Grædende	Psykosomatiske reaktioner		
Grinende	Øget forbrug af medicin, alkohol mv.		
Meget talende	Desperate handlinger		
Hyperaktiv	Isolation		
Panisk			
Apatisk			

Det er dog de færreste, der følger faserne præcist. I realiteten blandes de sammen og man bevæger sig lidt frem og tilbage.

Krisereaktioner

Den kriseramte kan bl.a. opleve følgende symptomer. Man kan godt opleve flere af disse reaktioner uden at være i krise.

Kroppen

Hovedpine, mavepine
Kvalme, svedeture
Smerte, diarré
Hjertebanken, træthed
Latter, gråd, svimmelhed
Søvnproblemer, hyperaktivitet
Svækket helbred/immunforsvar

Det sociale

Irritabilitet, isolation
Kort lunte, skælder ud
Sårbarhed, "ingen forstår mig"
Mistro, vagtsomhed
Nedsat motivation
"De tror, det var min egen skyld"

Tanker

Benægtten, fortrængning
"Hvorfor mig?", "Hvad er meningen?"
"Kunne jeg bare spole tiden tilbage"
Koncentrationsbesvær, glemsomhed
Angst, tomhed, skyldstanker
Flash-backs (genoplevelser)
Hævntanker

Følelser

Skyldfølelse
Udbrændthed, depression
Angst, frygt, vrede
Frygt for at være alene, nervøsitet
Hævnfølelser, aggression
Følelsesudsving
Nedsat motivation



Krisehjælp

Der findes en række forskellige former for krisehjælp:

Selvhjælp

Den kriseramtes personlige krisebehandling er den primære. De andre former er hjælp hertil.

Psykisk førstehjælp, medmenneskelig omsorg

Medmenneskelig, ikke-professionel, ikke-behandlende hjælp. Det primære formål er at give medmenneskelig omsorg, sikkerhed og tryghed for den kriseramte. Den psykiske førstehjælp kan gives af alle mennesker som den kriseramte kommer i kontakt med, såsom naboen, familie-medlemmer, kollegaen, taxachaufføren, skadestuesygeplejersken osv. Der tilbydes kurser i psykisk førstehjælp, men det er ikke en forudsætning for at kunne give det.

Kollegial psykisk førstehjælp

Arbejdspladsens organisering af psykisk førstehjælp. Hvem gør hvad hvornår? Hvad er lederens rolle? Hjælpen beskrives i kriseplanen eller voldsforebyggelsespolitikken. Kan eksempelvis udføres gennem en ambulance-tjeneste. Ambulance-tjenesten er en bestemt måde at organi-

sere den kollegiale psykiske førstehjælp på. Hver medarbejder laver en liste over hvilken kollega, der rykker ud (som en ambulance), hvis man skulle blive kriseramt. Kan også indeholde oplysninger på familie, venner m.m. der skal kontaktes.

Debriefing

Professionel hjælp til grupper af berørte. Bruges både til kriseramte (ikke kun direkte involverede) og til krisehjælpere (brandmænd, politi mm). Debriefing er en "afmelding" med gennemgang af, hvad der skete. Myter kan aflives, og skjulte kriseramte kan findes. Krisereaktioner kan afhjælpes ved at informere om kriseforløb og typiske reaktioner. Psykologisk debriefing styres af en udefrakommende krisepsykolog. Kollegial debriefing styres af en leder eller medarbejder, som er uddannet i metoden.

Kriseterapi

Professionel behandling af kriseramte. Udføres af uddannede personer, typisk psykologer. Det professionelle aspekt sikrer bl.a. tillid til hjælpens kvalitet og uafhængighed af arbejdspladsen, tavshedspligt mm. Sjældent over 8-10 sessioner.

Psykisk førstehjælp

Alle kan lave psykisk førstehjælp, det kræver ingen uddannelse eller træning. Det er en medmenneskelig hjælp, og i modsætning til kriseterapi er den ikke-professionel og ikke-behandlende. Man har altså ikke rollen som lomme-psykolog. Man skal derfor heller ikke få den ramte til at gå "længere ned" i følelserne, men snarere spørge til faktuelle ting der får opmærksomheden "længere op".

Det primære formål er at tage hånd om situationen og give sikkerhed og tryghed for den kriseramte. Ofte er det ikke så meget, der skal til. Det er ofte nok "bare at være der" i modsætning til at vige udenom. Se afsnittet om dårlige undskyldninger.

Psykisk førstehjælp kan også være praktisk hjælp såsom at gøre nogle arbejdsfunktioner færdige, indkøb, madlavning, afhentning af børn og praktiske gøremål, som den kriseramte synes er uoverskuelige. At foretage sig noget praktisk sammen kan være en god, rar og tryk måde

at være sammen på. Det kan give et pusterum fra krisen, og være et tegn på at verden stadig består, og dagligdagen stadig går videre.

Ofte kan man som krisehjelper føle, at man skal præstere noget stort.

Man ønsker, at man kan sige noget klogt. Man ønsker at sige præcist det, der får billedet til at vende, noget der gør personen glad. Men det er ikke muligt i krisesituationer, specielt ikke i de første faser af krisen.

Der kræves som sagt ingen træning eller uddannelse for at give psykisk førstehjælp, da det "bare" er almindelig medmenneskelig omsorg.

En række kursusudbydere tilbyder dog kursus i psykisk førstehjælp på linie med deres kurser i almindelig fysisk førstehjælp.

Mange vil have glæde af disse kurser, eksempelvis sikkerhedsrepræsentanter eller andre nøglepersoner indenfor volds- og arbejdsmiljøområdet.

Er du kollega til en kriseramte?

Vejledning i psykisk førstehjælp.

En af dine kolleger har oplevet en alvorlig hændelse. Det er vigtigt at vise sin støtte, både som menneske og som repræsentant for arbejdspladsen.

- Du skal vise omsorg og give beskyttelse.
- Du skal skabe trygge rammer, f.eks. finde et roligt sted og beskytte mod nysgerrige.
- Vurdér selv, om det er passende med fysisk kontakt. Spørg den kriseramte. I de fleste tilfælde er et venligt tydeligt håndtryk om personens hånd den bedste form.
- Tag udgangspunkt i jeres kriseplan.
- Følg den ramte hjem og sørg for at han/hun ikke er alene.
- Hjælp med praktiske ting (information til familie, indkøb, børneafhentning, aflysning af aftaler)

Under samtalen skal du:

- Tage hånd om situationen, skabe trykthed og ro.
- Vise forståelse og omsorg.
- Finde den ramtes behov og følg dem.
- Give plads til pauser og gråd.
- Bare være der.
- Lyt, spørg, snak igennem.
- Imødegå selvbefredelser
- Tåle at høre mange gentagelser.
- Hvis den ramte er meget forvirret eller meget "nede" i sine følelser kan du trække samtalen "opad" ved at spørge til faktuelle ting i situationen.

- Undgå at styre samtalen for hårdt.
- Undgå at bevirke skyld og selvbefredelser.
- Undgå at bagatellisere, f.eks. sige "godt det ikke gik værre!"
- Undgå at give gode råd.

Husk at den ramtes tidsfornemmelse og vurderingsevne kan være påvirket.

Er du leder for en kriseramte?

En af dine ansatte har oplevet en alvorlig hændelse. Det er vigtigt at vise sin støtte i disse situationer. Som medmenneske skal du kunne give psykisk førstehjælp. Se afsnittet Er du kollega til en kriseramte? Herudover er der en række andre forhold, du kan have ansvaret for, eksempelvis den fortsatte drift, kollegerne, borgerne og håndteringen af den eventuelle voldsmand.

Du er samtidig som leder ansvarlig for arbejdsmiljøet, og det er vigtigt, at du forvalter dette ansvar på en god måde.

- Følg i udgangspunktet jeres voldsforebyggelsespolitik og kriseplan.
- Afvig herfra hvor du skønner det relevant.
- Overvej om der kan være "skjulte" kriseramte.
- Organiser den fornødne hjælp.
- Sørg for – i samarbejde med din sikkerhedsrepræsentant - at der foretages de fornødne registreringer og anmeldelser.

-
- Noter undervejs uhensigtsmæssigheder i jeres beredskab. Overvej det rette tidspunkt til at bringe det til debat.
 - Evaluer siden hen situationen og indsatsen for at sikre læring og for at tilrette jeres procedurer. Dette arbejde kan både foregå ledelsesinternt, i sikkerhedsorganisationen og i medarbejderkredsen.

Sørg for læring.....på det rette tidspunkt. Det er meget relevant at tage situationer op til læring og med mulighed for at tilrette voldsforebyggelsespolitikken og kriseplanen. Men ofte vil det være en god ide at dette arbejde gøres med lidt tidsmæssig afstand til episoden. I volds- og krisesituationer er det ganske ofte et stort ansvars- og skyldsspørgsmål på spil. Den ramte (og ofte også personer i periferien til hændelsen) oplever sig typisk skyldige over det, der er sket. Man kan som udenforstående forstærke dette med uheldige kommentarer eller relevante kommentarer på et uheldigt tidspunkt.

Overvej hvilke ting du siger – også mellem linierne- og undgå at gå i forsvar, hvis du selv kritiseres for din andel i hændelsen.

Hvornår skal der tilbydes kriseterapi?

Som leder står man ofte med afgørelsen af, hvorvidt der skal tilbydes krisehjælp. Det er desværre ikke altid nok at spørge den ramte, for det sker ofte at disse fortrænger hændelsen eller benægter alvorligheden. Der er gode psykologiske

grunde til fortrængning (det hjælper til at klare dagen og vejen).

Hændelsens alvorlighed og dramatik spiller her med, men er ikke altid nok til at vurdere behovet. Det, der virker som en lille dråbe i dine øjne, kan være en stor hændelse i den ramtes oplevelse, eksempelvis hvis bægeret i forvejen var fyldt godt op!

Hvis personen udviser mange krisereaktioner (se oversigten), er det i udgangspunktet en god grund til at sende personen til kriseterapi.

Kriseterapi gør ingen skade selvom den benyttes af folk der ikke har brug for den. Kriseterapeuten er den bedste til at vurdere, om det er relevant med et forløb. Det spiller også ind, hvordan du som personale- og arbejdsmiljøansvarlig vil have det med, at personen ikke får mulighed for professionel hjælp.

Vær forberedt på kritik

Som ansvarlig for arbejdsmiljøet vil der oplagt være situationer, hvor man som leder kan være genstand for kritik, når der har været voldsepisoder eller andre krisefuldløsende hændelser på arbejdspladsen. Det kan jo skyldes at der ikke har været fornøden forebyggelse, uddannelse, at der ikke er blevet reageret nok på advarsler mm.

Derudover er det ikke ualmindeligt at kriseramte og vidner til episoder kan (over) reagere med kritik. Det kan ofte være et utaknemmeligt job at være krisehjelper.

Er du pårørende til en kriseramte?

Som kriseramte er det vigtigt at man får den fornødne støtte og opbakning fra familie og venner. Ligeledes er det vigtigt, at pårørende til en kriseramte er opmærksom på, at den kriseramte kan reagere anderledes end sædvanligt i dagene efter begivenheden. De enkelte reaktionsmønstre og reaktionstiden svinger fra person til person, og er nødvendigvis ikke afhængig af begivenhedens voldsomhed. De fysiske reaktioner kan være svedeture, hjertebanken og muskelsmerter, ligeledes kan der forekomme irritation, selvbebrejelse og angst m.m. Hvis du er pårørende til en kriseramte, har du en særlig rolle, her er nogle gode råd til dig:

- Vær hos den kriseramte
- Skab tryghed og vis at du er der for den kriseramte
- Lad den kriseramte tale ud om, hvad der er sket
- Undgå at bagatelliser begivenheden og undgå at kritisere
- Vær opmærksom på, at din ven/familie-medlem kan reagere anderledes end normalt.
- Giv hjælp i hverdagen.



Har du oplevet noget voldsomt?

Når man har været udsat for noget voldsomt eller chokerende reagerer man ofte på lidt unormale måder. Det kan i sig selv forskrække lidt. Man kan f.eks. tænke mærkelige tanker, genopleve situationer fra hændelsen og opleve nye sider af sig selv.

Nogle bliver nervøse for, om man er ved at "blive skør". Det er man ikke! Det er naturlige reaktioner på en unaturlig situation.

Her er et par råd der kan hjælpe dig:

- Bevar kontakten til omverdenen.
- Tal med andre, undlad at isolere dig.
- Hold fast i dine daglige gøremål, i hvert fald nogle af dem.
- Accepter at det er naturligt at reagere.
- Godtag alle følelser, også dem der overrasker dig.

- Man siger, at tårer renser såret.
- Hold fast i virkeligheden.
- Tal med andre, fortæl om hændelsen.
- Tal også om andre ting.
- Skriv hændelsen ned i en dagbog.
- Vær god ved dig selv.
- Det er godt med fysiske aktiviteter.
- Det er rart med et pusterum, at glemme det besværlige for en stund.
- Får du tilbud om hjælp eller en snak, så tag imod.
- Hold igen med alkohol.
- Brug kun medicin i samråd med din læge.
- Når du først har fundet dine ben igen, er det en god ting at komme op på hesten igen.

**Man kan ikke hindre sorgens fugle
i at flyve over dit hoved
men du kan hindre dem i
at bygge reder i dit hår**

(Kinesisk ordsprog)

Dårlige undskyldninger for ikke at hjælpe

Det er ikke sundt at rippe op i det...

Jo, det er det faktisk. Et godt kriseforløb baserer sig bl.a. på en god støtte fra netværket (=dig!) og at kunne tale om reaktionerne.

Hvad nu hvis kollegaen begynder at græde...

Ja, det kan være svært. Og det kan ske, at du som krisehjælper selv bliver berørt og kommer i kontakt med dine egne følelser. Det er ikke i sig selv skidt, hvis den kriseramte græder. Man siger, at tårer renser såret.

Kollegaen synes nok det er anmassende....

Måske, men som regel ikke. Henvend dig på en ikke-anmassende måde, lav en forsigtig indledning. Bliver det taget godt imod, kan du gå et skridt videre. Hvis du ikke direkte tilbyder dig med en snak, så sørg for ikke at virke afstandstagende. Hils og hav en almindelig kontakt så den ramte ikke føler sig afvist.

Var kollegaen ikke selv skyld i det....

Det tænker den kriseramte ofte selv, og man er meget følsom overfor den slags antydninger. Og selvom hun/han var skyldig, så har kollegaen vel stadig brug for hjælp!

Det er svært for mig....

Det er også svært for den kriseramte, og du skal endda ikke forholde dig til en krise

samtidigt! Hvem er det, du beskytter?

Dig selv eller den kriseramte?

Det kan være svært at føle sig magtesløs overfor en person med problemer. Man har lyst til at opmuntre, og sige lige netop den ting der får billedet til at vende. Men der er som regel ikke noget billede, der skal vendes, og ingen tårer der skal undgås. Der er en krise, som en person skal arbejde sig igennem. Du kan hjælpe med dette arbejde. Start f.eks. med at sige, at du har svært ved at finde ud af, hvad du skal sige. Så er snakken i gang.

Andre vil være bedre til det....

Det udelukker vel ikke, at du kan gøre noget?

Kollegaen får psykologhjælp og er i gode hænder....

Psykologhjælp er god krisebehandling, men den kan aldrig være fyldestgørende. Den kriseramte skal bearbejde sin krise i sin egen virkelighed, med de folk hun til daglig har omkring sig. Det kan godt være dig selvom du måske til daglig er lidt i periferien.

Jeg kender ikke kollegaen så godt

Såeh! Hvor godt skal du kende en person, for at hjælpe et medmenneske der har brug for hjælp?

Tilbage på arbejde igen

Der er flere ting, man kan overveje, hvis man ønsker at hjælpe hen igennem et kriseforløb og ikke kun lige efter hændelsen. Hvordan er eksempelvis timingen af hjælpen og opmærksomheden fra arbejdspladsens side? Nogle kriseramte oplever, at opmærksomheden og støtten falder på forkerte tidspunkter. Lige efter hændelsen er der mange henvendelser, blomster mm. Det er rart, men måske svært at gøre nytte af i den situation hvor man også har brug for at pleje sig selv, og restaurere på de grænser der lige er blevet overtrådt! Senere når man har brug for at tale om hændelsen og har overskud til, det er der måske ingen henvendelser. Nogle kriseramte bliver lidt bitre og beskriver oplevelsen som, ”nu har de jo aflagt deres pligt-besøg”.

Disse kommentarer ændrer dog ikke ved at blomster, kort, og personlige henvendelser har en enorm symbolsk positiv betydning, samt at fraværet af dem kan have en endnu større symbolsk negativ betydning.

Det kan opleves som en uoverstigelig mur at skulle begynde på arbejde igen, så det er en god ide, hvis man fra starten bygger ”broen” tilbage til arbejdspladsen. Det gøres primært ved at holde kontakten undervejs. Man kan her lave konkrete aftaler om, at den ramte i sin fraværsperiode kan deltage i personalemøder eller få tilsendt referater.

Lederen har et ansvar, for at kontakten foregår med en vis kontinuitet og kan her trække på værktøjskassen fra de almindelige fraværsforløb. Eksempelvis de fleksible muligheder for tilbagevenden samt balancekunsten mellem at ”støtte” og ”skubbe på”.

Da kriseforløbet handler om at komme tilbage til et normalt (men måske forandret) liv, er det i udgangspunktet sundt at komme ”op på hesten igen” og genoptage de daglige aktiviteter, man havde før hændelsen.

Arbejdsgivere og arbejdstagere inden for administrationsområdet i stat, amter og kommuner, samarbejder om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration. Branchearbejdsmiljørådet kortlægger branchernes særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper arbejdspladserne med at løse dem ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale, at holde temamøder samt at udvikle arbejdsmiljøkurser.

I Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration deltager repræsentanter for Finansmini-

steriet, KL, Danske Regioner, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, AC, Finansforbundet, Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Kommunale Organisationers Samarbejde, Statsansattes Kartel, HK / Kommunal og HK / Stat.

Varenummer 222023. Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk. Prisen er 25 kr.

Hent opdateringer samt pdf-version på www.arbejdsmiljoweb.dk/titel. Yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på www.arbejdsmiljoweb.dk og www.arbejdsmiljoweb.dk/voldpaakontorer