

Sorg- og kriseplan ved ulykke, vold eller dødsfald

Udarbejdet 5/12-16 med baggrund i Helsingør Kommunes kriseplan

Revideret xx/xx-xx

Indhold

1. Ulykkehændelse	5
Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen	5
Personale/leder:	5
Leder:	5
Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge.....	6
Skoleleder	6
Arbejds miljøorganisationen	6
Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden	7
Leder	7
Udvikling, Kommunikation og Erhverv samt Risikostyring	7
2. Dødsfald blandt personale	8
Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen	8
Leder:	8
Personale	8
Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge.....	9
Skoleleder	9
Leder	9
Personale	9
Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden	10
Leder	10
3. Dødsfald blandt elever	11
Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen	11
Leder:	11
Personale	12
Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge.....	13
Skoleleder	13
Leder	13
Personale	13

Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden	14
Leder	14
4. Dødsfald hos elevs forældre eller søskende	15
Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen	15
Leder:.....	15
Personale	15
Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge.....	16
Leder	16
Personale	16
Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden	17
Leder	17
5. Dødsfald hos medarbejders nærmeste familie	18
Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen	18
Leder:.....	18
Personale	18
Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge.....	19
Leder	19
Personale	19
Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden	20
Leder	20
6. Alvorligt syg elev	21
Leder:.....	21
Personale	21
7. Når elever oplever kriser	22
Lærere/pædagoger.....	22
8. Telefonnumre	23
9. Supplerende	24
Psykologisk førstehjælp	24
Personale/leder	24
Viden om kriser og håndteringen af dem	26

Faser i krisereaktionen	26
Kriser er individuelle	27
Er en krise farlig?	28
Hvad er krisehjælp?	28
Hvordan kan man hjælpe?	28
Særligt for kolleger	29
Find et trygt og roligt sted	29
Fortsæt med at vise omsorg	29
Særligt for ledere	30
Sørg for den rette hjælp	30
Hold kontakten til den kriseramte	30
Informér kollegerne	30
Lær af begivenhederne	30
Særligt for pårørende	31
Tag over for en stund	31
Pas på dig selv	31
Hold kontakten til arbejdspladsen	31
Faresignaler	31

1. Ulykkeshændelse

Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen

I denne fase er der fokus på konkret handling og på, hvem der gør hvad

Personale/leder:

- Ring 112
 - Oplys episode, antal berørte og sted
- Ring til skolens kontor 4928 1880 efter leder, hvis denne ikke allerede er til stede
- Ring til skoleleder eller souschef
 - tlf. 2531 1761 skoleleder Kari Jørgensen, som sikrer nødvendig information ud i organisationen
 - tlf. 2531 1927 souschef Anders Pilgaard, som sikrer nødvendig information ud i organisationen
- Ring ved behov til krisepsykolog fra Psykologgruppen af 1984
 - tlf. 6068 5272 psykolog Kim Hansen
 - tlf. 4025 8570 psykolog Peter Hauch eller
 - tlf. 7022 1984 døgnåben vagtcentral
- Yd omsorg til skadelidte og bliv hos denne
- Få irrelevante personer væk fra området

Leder:

- Sikrer, at der følger en person med i eventuel ambulance
- Orienterer pårørende om
 - Hændelsen og skadeslidtes tilstand
 - Evt. hospital, skadeslidte er indlagt på
 - Psykologisk støtte til pårørende ved behov
- Holder kontakt til politiet
- Holder kontakt til skoleleder eller souschef jf. ovenfor
- Udpeger en til at tage hånd om eventuelle borgere
- Ved voldsepisoder - udpeger en til at søge for telefon/mail til relevante steder, hvor voldsudøveren også kan dukke op
- Sikrer fortsættelse af aktiviteter, hvis det er muligt - alternativt meddelelse om midlertidig lukning
- Vurderer, om involverede eller andre personer har brug for krisehjælp
- Sikrer informationsmøde til de ansatte
- Sikrer, at de ansatte får mulighed for at bearbejde hændelsen i fællesskab
- Holder kontakt til hospitalet og krisepsykologer
- Konsulterer evt. beredskabsplanen

Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge

I denne fase er der fokus på, at alle de involverede i hændelsen modtager den rette hjælp både enkeltvis og i grupper. Den videre drift af enheden sikres. Et orienteringsmøde for pårørende finder sted, hvis det skønnes nødvendigt.

Skoleleder

- Orienterer om konsekvens af hændelsen ud i organisationen
- Kontakt til skadelidte og pårørende
- Skriftlig psykologisk vejledning til pårørende om at håndtere kriseramtes reaktioner jf. kap. 9
- Informationsmøde for det samlede personale med orientering om hændelsesforløbet
- Observation af involverede personer og øvrige ansatte med henblik på evt. psykologisk krisehjælp
- Kontakt til krisepsykologer ved behov. Krisepsykolog deltager evt. ved informationsmøde for de ansatte
- Ved voldshandling begået af borger, vurderes om borgeren skal have begrænset adgang til arbejdsstedet
- Evt. afhøring hos politiet
- Send kopi af notat til Personale Service til personalesagen
- Involver Risikostyring efter behov på lokal 4113 (døgnet rundt) eller risikostyring@helsingor.dk
- Pressehåndtering

Arbejds miljøorganisationen

- Anmelde skaden til Arbejdsskadeforsikringen, Arbejdsskadestyrelse og Arbejdstilsynet inden 9 dage efter ulykken/hændelsen på blanketten "arbejdsulykker" [her](#)
- Analyse af ulykken/hændelsesforløbet; se [Arbejdstilsynets værktøj til analyse af arbejdsulykker](#)
- Revidering af Arbejdspladsvurdering
- Tag stilling til behov for yderligere beskyttelsestiltag / Handlingsplan i kommunen APV- og handleplanssystem

Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden

I denne fase er der fokus på opfølgning

Leder

- Yde støtte til personale, både de involverede og ikke-involverede i hændelsen
- Yde støtte til den kriseramte og pårørende
- Egen krisebearbejdelse
- Vurderer, om hændelsen giver anledning til at ændringer, fx i alarmsystem, flugtveje og beredskabsplaner
- Vurderer, om hændelsen giver anledning til at opdatere de ansattes viden om:
 - Konfliktforebyggelse og konfliktdæmpning
 - enhedens beredskabsplan
 - psykologisk førstehjælp
 - håndtering af kriserantes reaktioner
 - introduktion til nyansatte

Udvikling, Kommunikation og Erhverv samt Risikostyring

- Råd og vejledning
- Supervision

2. Dødsfald blandt personale

Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen

I denne fase er der fokus på konkret handling og på, hvem der gør hvad

Leder:

- Underretter personale i førstkommende pause
- Aftaler med personale om orientering i klasserne i efterfølgende lektion
- Deltager i udgangspunkt under orientering i klasserne
- Flaget hejses på halv, når alle på skolen er orienterede
- Underretter personale, som ikke er til stede
- Skriver meddelelse til alle elever på skolen
- Skriver hjem til berørte klasser

'Helsingør Skole den xx.xx.xx

Kære forældre i xx

Klassen har i dag modtaget den tragiske meddelelse, at xx er død.

Dette er naturligvis noget, som vi alle, og især klassens elever, berøres stærkt af.

I de nærmeste dage vil vi derfor bruge tid på at tale om det, som er sket.

Det vil være af stor betydning for jeres børn, at I også hjemme taler åbent om det skete.

Hvis der bliver brug for yderligere oplysninger eller hjælp, er I velkomne til at kontakte mig.

Med venlig hilsen

Osv.'

- Flaget tages ned efter gældende regler
- Klasselærer/leder deltager i begravelsen

Personale

- Klasselærer, andenlærer eller pædagog underretter i klasserne
- Underretning er konkret og sandfærdig
- Giver eleverne mulighed for at tale om det skete.

Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge

I denne fase er der fokus på reaktioner hos personale og elever

Skoleleder

- Sikrer nødvendig information ud i organisationen

Leder

- Opmærksomhed på personales reaktioner
- Tager kontakt til pårørende vedrørende begravelse og bårbuket
- Sikrer, at der flages efter gældende regler på begravelsesdagen

Personale

- Opmærksomhed på elevers og kollegers reaktioner
- Giver eleverne mulighed for at tale om afdøde.

Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden

I denne fase er der fokus på opfølgning

Hvis medarbejderen dør i ferien

Leder

- Sikrer nødvendig information ud i organisationen
- Følger punkterne i fase 1 og 2 i relevant udstrækning.

3. Dødsfald blandt elever

Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen

I denne fase er der fokus på konkret handling og på, hvem der gør hvad

Leder:

- Orienterer skoleleder eller souschef
 - tlf. 2531 1761 skoleleder Kari Jørgensen, som sikrer nødvendig information ud i organisationen
 - tlf. 2531 1927 souschef Anders Pilgaard, som sikrer nødvendig information ud i organisationen
- Ved fx trafikuheld kontaktes politiet, som orienterer for at undgå rygtedannelser
- Ring ved behov til krisepsykolog fra Psykologgruppen af 1984
 - tlf. 6068 5272 psykolog Kim Hansen
 - tlf. 4025 8570 psykolog Peter Hauch eller
 - tlf. 7022 1984 døgnåben vagtcentral
- Underretter klasselærer
- Underretter personale i førstkommande pause
- Aftaler med personale om orientering i klasserne i efterfølgende lektion
- Deltager i udgangspunkt under orientering i klasserne
- Flaget hejses på halv, når alle på skolen er orienterede
- Underretter personale, som ikke er til stede
- Skriver meddelelse til alle elever på skolen
- Flaget tages ned efter gældende regler
- Skriver til klassekammeraternes hjem
- Tekstforslag:

'Helsingør Skole den xx.xx.xx

Kære forældre i xx

*Klassen har i dag modtaget den tragiske meddelelse, at xx er død.
Dette er naturligvis noget, som vi alle, og især klassens elever, berøres stærkt af.
I de nærmeste dage vil vi derfor bruge tid på at tale om det, som er sket.
(Skolepsykologen vil være til stede på skolen, og i morgen om muligt deltager skolens præst i en mindehøjtidelighed i klassen?).
Det vil være af stor betydning for jeres børn, at I også hjemme taler åbent om det skete.
Hvis der bliver brug for yderligere oplysninger eller hjælp, er I velkomne til at kontakte mig.*

*Med venlig hilsen
Osv.'*

Personale

- Underretter leder
- Klasselærer underretter klassen
- Underretning er konkret og sandfærdig
- Giver eleverne mulighed for at tale om det skete
- Underretter elever, som ikke er til stede
- Opmærksomhed på elevers reaktioner
- Afdødes klasselærer har klassen resten af dagen

Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge

I denne fase er der fokus på reaktioner hos personale og elever

Skoleleder

- Sikrer nødvendig information ud i organisationen

Leder

- Opmærksomhed på personales reaktioner
- Tager kontakt til pårørende vedrørende begravelse og bårerbuket
- Sikrer, at der flages efter gældende regler på begravelsesdagen
- Klasselærer/leder deltager i begravelsen

Personale

- Opmærksomhed på elevers og kollegers reaktioner
- Giver eleverne mulighed for at tale om afdøde og begravelse
- Afdødes bord og stol bliver i klassen en tid
- Klasselærer/leder deltager i begravelsen

Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden

I denne fase er der fokus på opfølgning

Hvis eleven dør i ferien

Leder

- Sikrer nødvendig information ud i organisationen
- Følger punkterne i fase 1 og 2 i relevant udstrækning

4. Dødsfald hos elevs forældre eller søskende

Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen

I denne fase er der fokus på konkret handling og på, hvem der gør hvad

Leder:

- Orienterer ledelsen
- Underretter klasselærer
- Skriver til klassekammeraternes hjem
- Sender kondolencebuket hjem til eleven

Personale

- Underretter leder
- Samarbejder og koordinerer med evt. søskendes lærere
- Klasselærer underretter klassen
- Underretning er konkret og sandfærdig
- Giver eleverne mulighed for at tale om det skete
- Underretter elever, som ikke er til stede
- Opmærksomhed på elevs reaktioner
- Tal åbent, både mens eleven er til stede og fraværende
- Klasselærer/leder deltager i begravelsen

Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge

I denne fase er der fokus på reaktioner hos eleven og klassekammerater

Leder

- Tager kontakt til pårørende vedrørende begravelse og bårbuket
- Sikrer, at der flages efter gældende regler på begravelsesdagen
- Klasselærer/leder deltager i begravelsen

Personale

- Opmærksomhed på elevens og klassekammeraternes reaktioner
- Giver eleverne mulighed for at tale om at miste
- Giver eleverne mulighed for at tale om klassekammeratens tanker, følelser og reaktioner
- Kontakt evt. BURs sorg- og krisetilbud for at høre, om de vil tilbyde at yde hjælp til familien
 - 4928 2794 Bodil Hoffmann, psykolog
 - 4928 1964 Eva Jack, psykolog
 - 4928 2798 xx, psykolog

Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden

I denne fase er der fokus på opfølgning

Hvis dødsfaldet sker i ferien

Leder

- Sikrer nødvendig information ud i organisationen
- Følger punkterne i fase 1 og 2 i relevant udstrækning

5. Dødsfald hos medarbejders nærmeste familie

Plan for fase 1: Den akutte fase og resten af dagen

I denne fase er der fokus på konkret handling og på, hvem der gør hvad

Leder:

- Underretter personale i førstkommende pause
- Aftaler med personale om orientering i medarbejderens klasser i efterfølgende lektion
- Deltager i udgangspunkt under orientering i klasserne
- Underretter personale, som ikke er til stede

Personale

- Underretter leder
- Aftaler med leder om orientering i medarbejderens klasser i efterfølgende lektion
- Underretning er konkret og sandfærdig
- Giver eleverne mulighed for at tale om det skete
- Underretter elever, som ikke er til stede

Plan for fase 2: Dagen efter hændelsen, weekenden og den første uge

I denne fase er der fokus på opfølgning

Leder

- Tager kontakt til medarbejderen vedrørende relevante muligheder og besvær
- Sikrer, at der flages efter gældende regler på begravelsesdagen
- Klasselærer/leder deltager i begravelsen

Personale

- Opmærksomhed på kollegas reaktioner
- Giver mulighed for at kollegaen kan tale om sit tab

Plan for fase 3: Ugerne efter hændelsen og i fremtiden

I denne fase er der fokus på opfølgning

Hvis dødsfaldet sker i ferien

Leder

- Sikrer nødvendig information ud i organisationen
- Følger punkterne i fase 1 og 2 i relevant udstrækning

6. Alvorligt syg elev

Leder:

- Orienterer ledelsen
- Orienterer klassens lærere og pædagoger
- Aftaler med klassens lærere og pædagoger om orientering i klassen og til klassekammeraternes hjem
- Skriver til klassekammeraternes hjem
- Følger op på elevens fortsatte skolegang samt evt. relevante hjælpemidler eller hjemmeundervisning

Personale

- Underretter leder
- Aftaler med leder om orientering i klassen og til klassekammeraternes hjem
- Følger op på elevens fortsatte skolegang

7. Når elever oplever kriser

Fx forældres skilsmisse eller sygdom

Lærere/pædagoger

- Er særligt opmærksomme på elevens trivsel og reaktioner
- Fastholder upartisk kontakten til begge forældre
- Rådgiver evt. om Børns Vilkår's bisiddere, Kræftens Bekæmpelses støttegrupper el.lign.
- Holder løbende leder relevant orienteret

8. Telefonnumre

112	Alarmcentralen	
1813	Sygehus	
114	Politi	
8212 1212	Giftlinjen	
4928 2794	Bodil Hoffmann, psyk	BURs sorg- og krisetilbud
4928 2798	xx, psyk	BURs sorg- og krisetilbud
4928 1964	Eva Jack, psyk	BURs sorg- og krisetilbud

9. Supplerende

Psykologisk førstehjælp

Personale/leder

- skaber tryghed – skærmer af for nysgerrige, og får de berørte ledt til et lukket og roligt lokale
- skaber struktur – handler roligt og med en udstråling af kontrol og kompetence
- er lyttende og nærværende
- lader den kriseramte sætte ord på sine oplevelser omkring hændelsen – og fortælle det igen og igen
- accepterer og normaliserer følelsesudbrud, f.eks. at det er i orden at græde
- rører ved personen, hvis du kan mærke, at der er behov for det
- imødegår selvbefredelser, selvkritik og skyldfølelser
- finder ud af, hvad personen har lyst til og behov for
- vurderer, om der er brug for psykologisk krisehjælp her og nu

Undgå at:

- tale selv eller styre samtalen
- bebrejde eller kritisere den kriserantes handlinger
- analysere og forklare
- bagatellisere
- blive forlegen over egne følelser
- fortælle om egne oplevelser
- fortælle personen, at man hurtigst muligt skal glemme, og at man bare skal tænke på noget andet

Vær opmærksom på at:

- personen muligvis har mistet sin normale vurderingsevne
- personen muligvis vil føle, at hun ikke er sig selv
- hav noget skriftligt informationsmateriale parat omkring typiske krisereaktioner, som personen kan få med hjem til sig selv og sin familie
- chokerede personer ikke bør køre hjem selv
- personens pårørende bliver orienteret om, hvad der er sket
- personen bør ikke komme hjem til et tomt hus

- bliv sammen med personen, indtil der er nogle nærtstående, som helt kvalificeret kan overtage din funktion
- personen bør ikke være alene det første døgn
- personen muligvis ikke er i stand til at huske de informationer, vedkommende får
- du selv kan have reaktioner på hændelsen, og at disse kan have en betydning for samtalen
- sørg for at blive debriefet

Sørg efterfølgende for at:

- personen og dennes nærtstående ved, hvor de kan få fat i dig
- personen og/eller dennes nærtstående ved, hvor de kan indhente videre korrekt information om ulykkehændelsen og afhjælpningen heraf
- personen ikke udtaler sig til pressen – og slet ikke det første døgn efter hændelsen
- afrunde dagen med kort møde for ledere og involverede personer

Viden om kriser og håndteringen af dem

En krise er en naturlig reaktion. Det kan være en reaktion på en voldsom hændelse som en ulykke, et dødsfald eller et voldeligt overfald. Eller det kan være en reaktion på en vedvarende belastning som mobning. Generelt er de begivenheder, der udløser en krise, kendetegnet ved at være forbundet med et tab eller en trussel om et tab. Det kan eksempelvis være et tab af sit eget eller en kollegas gode helbred, arbejdsevne eller selvværd. Det er kendetegnende, at den kriseramte oplever, at tidligere erfaringer og sædvanlige måder at tackle vanskelige situationer på ikke slår til. Når man er i krise, er man ved siden af sig selv:

- For det første er man i sine følelsers vold. Hos nogle personer betyder det, at følelserne vælter ud. De græder, skælder ud og reagerer voldsomt på små ting. Andre personer lukker fuldstændigt af og bliver forstenede eller tager alting overdrevent let
- For det andet er man forvirret. Tankerne kører i ring, man føler sig desorienteret og har svært ved at træffe beslutninger

Når forskellige personer reagerer forskelligt på samme hændelse, skyldes det både, at vi af natur er forskellige, og at vi har forskellige oplevelser bag os. Eksempelvis minder en mindre alvorlig ulykke måske om en mere voldsom ulykke, som vedkommende tidligere har været udsat for og udløser derfor en krisereaktion, mens dette ikke er tilfældet hos kollegerne. Hvis man er vidne til en ulykke, vil det typisk også være af betydning, hvilket forhold man har til den kollega, der har været udsat for ulykken - om man arbejder tæt sammen, eller ses uden for arbejdstid.

Faser i krisereaktionen

En krise strækker sig over en afgrænset tidsperiode og udvikler sig som regel efter et nogenlunde forudsigeligt forløb, som kan inddeles i fire faser.

De to akutte faser

De to første faser udgør tilsammen krisens akutte del og kan vare op til otte uger.

Chokfasen

Den kriseramte kan virke lammet og ude af stand til at vise følelser eller kan på anden vis reagere på en måde, der virker unaturlig. For eksempel kan personen tale om ligegyldige ting, give sig til at le eller opføre sig hysterisk. Der er tale om en psykisk overlevelsesmekanisme i forhold til den voldsomme hændelse, personen har været udsat for. Det kan være smerteligt at se i øjnene, at hændelsen altså har fundet sted og overlevelsesmekanismen giver mulighed for en gradvis tilvænning til de barske realiteter. Chokfasen kan vare fra få minutter til nogle få døgn. Det er dog ikke altid, at chokfasen optræder. I nogle tilfælde starter en krise direkte i reaktionsfasen.

Reaktionsfasen

Denne fase er kendetegnet ved de reaktioner, som man typisk forbinder med en krise. Personen er i sine følelsers vold og kan eksempelvis føle stor angst, skyldfølelse, vrede, magtesløshed, irritabilitet og tristhed. Man er desuden forvirret og kan for eksempel opleve nedsat koncentrationsevne, forringet hukommelse og nedsat evne til at tænke. Alt kan opleves kaotisk, og det er nu, realiteterne begynder at trænge sig på: Jeg kommer aldrig til at kunne det sammen igen, min kollega er død osv. Samtidig forsøger den kriseramte at finde mening i den begivenhed, der har udløst krisen. Hvorfor skulle den hændelse ramme netop mig? Personens søgen efter mening resulterer ofte i, at vedkommende bebrejder sig selv det, der er sket, eller bebrejder andre. Det kan også ske, at personen skiftevis bebrejder sig selv og andre. Typiske kropslige reaktioner er utilpashed, hjertebanken, kvalme, svedeture, svimmelhed, søvnproblemer og mareridt. Reaktionsfasen varer typisk op til 6 – 8 uger.

Bearbejdningsfasen

Efter de første 6-8 uger er de akutte krisereaktioner sædvanligvis aftaget, og den kriseramte tilpasser sig den nye virkelighed. Den kriseramte begynder at vende sig mod sin hverdag og de forandringer, som krisen og begivenheden, der udløste krisen, eventuelt har medført. Tilpasningen kan være mere eller mindre god. Man kan tale om en uhensigtsmæssig tilpasning, når den kriseramte efterfølgende er hæmmet i sin livsudfoldelse, det vil sige ikke gør ting, som han eller hun egentlig godt kan. Fasen kan vare i op til seks måneder. Herefter bevæger personen sig over i nyorienteringsfasen.

Nyorientering

I denne fase kan individet tale realistisk om den kriseudløsende begivenhed uden hverken at formindske eller forstørre dens alvor og uden at overvældes af følelser. Vedkommende begynder desuden at se fremad og stifte nye kontakter. Nyorienteringsfasen kan, som bearbejdningsfasen, vare i op til seks måneder. På baggrund heraf kan den samlede periode til at komme sig efter en krise i alt vare op imod et års tid.

Kriser er individuelle

Det er vigtigt at understrege, at ovenstående beskrivelse af en krises forløb er en beskrivelse af et generelt mønster med individuelle variationer. Kriser kan være forskellige, eksempelvis med hensyn til fasernes varighed. Faserne kommer desuden ikke nødvendigvis i den beskrevne rækkefølge. Det er muligt at bevæge sig frem og tilbage mellem forskellige faser.

Er en krise farlig?

En krise er ikke i sig selv farlig, og man kan komme styrket ud af den. En krise indebærer muligheder for udvikling, som eksempelvis kan handle om en dybere selvindsigt eller om opdagelse af et potentiale, man ikke vidste, man besad. Desværre kan man også komme svækket ud af en krise. Man kan eksempelvis blive angst og bitter, og man kan miste tilliden til sig selv og sine omgivelser. Den hjælp, omgivelserne yder, kan have afgørende betydning for, om et menneske kommer styrket eller svækket ud af en krise.

Hvad er krisehjælp?

Krisehjælp er den hjælp, som kolleger, ledelse, pårørende og professionelle yder i forhold til at sikre, at den kriseramte kommer bedst muligt gennem krisen. Umiddelbart efter ulykken har den kriseramte brug for øjeblikkelig omsorg fra de nære omgivelser. Den type hjælp kaldes psykisk førstehjælp og ydes bedst af gode kolleger og pårørende. Senere kan der i visse tilfælde være brug for professionel hjælp til at bearbejde oplevelserne og komme videre i livet. Lederens rolle i krisehjælpen er primært at sikre den rette hjælp på det rette tidspunkt.

Hvordan kan man hjælpe?

Når alt er kaotisk, har man brug for, at omgivelserne er trygge, og at andre tager sig af en. Umiddelbart efter ulykken kan det være en god idé at holde om den kriseramte og eventuelt tilbyde et tæppe og noget varmt at drikke. Det er desuden vigtigt, at den kriseramte ikke lades alene i det første døgn.

Spørg og lyt

Det er godt for den kriseramte at få sat ord på hændelsen og sine tanker og følelser. Man kan hjælpe personen i gang ved at stille spørgsmål og ellers bare lytte. I den forbindelse må man være forberedt på at høre samme historie igen og igen.

Undgå bebrejdelser

Det er vigtigt, at man hverken bebrejder den kriseramte det, der er sket, eller de reaktioner, personen har. Alle reaktioner er legitime, og som kollega, leder eller pårørende må man forsøge at acceptere, at det nu engang er sådan, vedkommende har det – selvom det kan være svært.

Undgå gode råd

Som hjælper bør man undgå at give råd, der handler om at lægge låg på følelserne, såsom »du skal bare se at komme videre«, »lad være med at tænke på det« eller »du skal bare glemme det hurtigst muligt«. Det er altid en voldsom oplevelse at være tæt på en person i krise. Det er naturligt, at man bliver både ked af det og bange, når man oplever, at en, som man holder af, er dybt ulykkelig og opfører sig anderledes end sædvanligt. Det er også naturligt at forsøge at undgå situationen og ubehaget og ønske at få den gamle, kendte person og hverdag tilbage. Derfor kan man komme til at give råd som dem, der er nævnt ovenfor. Men det er vigtigt at give den kriseramte den tid, der skal til for at få bearbejdet hændelsen ordentligt.

Sig sandheden

Det er ligeledes vigtigt, at man ikke forsøger at skjule sandheden, eksempelvis om en kollegas død eller omfanget af en hændelse. Realiteterne kan være barske, men personen vil ofte have en fornemmelse af, at noget holdes skjult, og fantasierne om, hvad der kan være galt, er ofte værre end sandheden.

Særligt for kolleger

Find et trygt og roligt sted

Som kollega står man ofte med den kriseramte umiddelbart efter, at vedkommende har været udsat for eller været vidne til en voldsom hændelse eller et sammenbrud efter lang tids psykisk belastning. Er der ikke tale om nogen alvorlig legemlig skade, bør man få personen væk fra ulykkesstedet og hen til et sted, der er trygt og roligt. Det er vigtigt, at en god kollega bliver her sammen med personen, indtil en pårørende kan tage over.

Fortsæt med at vise omsorg

Når den kriseramte vender tilbage til arbejdspladsen, er det vigtigt ikke at ignorere, at begivenheden har fundet sted, og lade som om, at alt er ved det gamle. Spørg i stedet hvordan vedkommende har det. Det gælder også, når der er gået nogen tid og man fornemmer, at vedkommende ikke helt er blevet sig selv igen. Forsøg desuden at signalere, at vedkommende stadig er et værdifuldt medlem af arbejdsgruppen, selvom der måske er nogle opgaver, personen i starten er fritaget for eller ikke løser helt så hurtigt som tidligere.

Særligt for ledere

Sørg for den rette hjælp

Som leder er det en særlig opgave at sørge for, at den kriseramte får den rette hjælp på det rette tidspunkt. Umiddelbart efter hændelsen er det lederens ansvar at kontakte pårørende og sørge for, at en kollega er sammen med den kriseramte et trygt og roligt sted, indtil pårørende kan tage over. Senere kan det være en god idé at tilbyde eller henvise til professionel hjælp, hvis man vurderer, at der er brug herfor, jf. nedenstående afsnit om faresignaler.

Hold kontakten til den kriseramte

Det er en god idé at holde kontakt til den kriseramte eller dennes pårørende. På den måde kan man vise omsorg for den pågældende medarbejder og samtidig få den information, der er nødvendigt for at informere kollegerne bedst muligt.

Informer kollegerne

Det er vigtigt hurtigst muligt at informere den kriserantes kolleger om, hvad der er sket, så man undgår rygter, der er ude af trit med virkeligheden. Derudover bør man, så vidt muligt, løbende informere om, hvordan personen har det. På den måde får kollegerne et bedre grundlag for at tage godt imod den kriseramte, når vedkommende vender tilbage til arbejdspladsen.

Lær af begivenhederne

Som leder er det ligeledes en opgave at sørge for, at man i virksomheden lærer af det, der er sket. Formålet bør være, at man undgår lignende begivenheder i fremtiden og altså ikke at placere skyld.

Det er også en god idé at evaluere, hvordan man håndterede den situation at have en medarbejder i krise. Var beredskabet godt nok? Var alle klar over, hvem der havde ansvar for hvad? Oplevede den kriseramte at få den rette hjælp på det rette tidspunkt? Oplevede medarbejderne at være godt informeret?

Særligt for pårørende

Tag over for en stund

En kriseramte person vil i starten typisk være ude af stand til at træffe selv simple beslutninger og bør under ingen omstændigheder træffe vigtige beslutninger, der ikke kan omstødes senere. Personen vil også ofte glemme at spise og drikke. Som pårørende må man overtage styringen, indtil personen igen kan tænke klart og tage hånd om sig selv.

Pas på dig selv

Det er vigtigt, at man som pårørende sørger for også at have omsorg for sig selv. Hermed menes, at man henter såvel følelsesmæssig støtte som praktisk hjælp fra familie og venner. Sørg for, at det engang imellem er dig, der er i centrum, og husk at fortælle andre, hvad du føler og tænker om det hele. Hjælpen kan også omhandle de mange praktiske ting, man måske nu står alene med.

Hold kontakten til arbejdspladsen

Hvis der er overskud til det, er det en god idé at holde sig i kontakt med den kriserantes arbejdsplads. Kolleger og ledelse vil bekymre sig om, hvordan det går med vedkommende og vil som regel sætte stor pris på at blive holdt orienteret.

Faresignaler

Det er en god idé at søge professionel hjælp, hvis man oplever, at den kriserantes reaktioner er meget voldsomme eller det ikke er muligt at komme i kontakt med vedkommende. Og man bør altid søge hjælp i tilfælde af, at man vurderer, at vedkommende er til fare for sig selv eller andre. Det er desuden en god idé at henvende sig til en professionel – eksempelvis læge eller psykolog - hvis man observerer en eller flere reaktioner efter de første 6-8 uger:

- Den kriseramte er fortsat ved siden af sig selv
- Den kriseramte har svært ved at tale om ulykken
- Krisereaktionen er fastlåst og personen kommer ikke videre
- Den generelle trivsel er ringere end før ulykken
- Hyppig sygdom
- Undgåelse af andre
- Nedtrykthed

Den kriserantes dømmekraft kan være svækket i forhold til at vurdere sin egen tilstand. Det er bedre at søge hjælp en gang for meget end en gang for lidt.