



Vejledning i krisehjælp og opfølgende tiltag



INDHOLD

1	Hvad er en krise?	3
2	Akut krisehjælp.....	4
2.1	Akut selvhjælp.....	4
2.2	Akut kollegial psykisk førstehjælp.....	5
2.3	Ledelsens akutte opgaver	5
2.4	Orientering.....	6
3	Opfølgning	7
3.1	Selvhjælp	7
3.2	Kollegial opfølgning	7
3.3	Lederens opfølgning.....	8
4	Psykologisk assistance	10
4.1	SDU's personalepsykolog	10
4.2	Vejledningscentret i Studiereservice	10
4.3	Ekstern psykologhjælp.....	11
4.4	Psykiatrisk assistance og krisehjælp.....	11
5	Henvisninger	12

Denne vejledning er udarbejdet til medarbejdere og ledere på Syddansk Universitet af cand.psych.aut. Henrik Lyng, Center for Beredskabspsykologi i samarbejde med HR-service, Arbejdsmiljøkontoret ved SDU.

Formålet med vejledningen er at give indsigt i hvad det er for en situation en kriseramte står i, hvilke behov for støtte den kriseramte kan have, samt en række bud på hvorledes SDU kan understøtte disse behov. Der kan være behov for krisehjælp, når en person f.eks. har været udsat for vold eller trusler om vold, alvorlige belastninger (f.eks. chikane, mobning o.l.) eller alvorlige ulykker. Personlige kriser eller kriser i nærmeste omgangskreds kan også udløse behov, ligesom man som vidne til én af ovenstående hændelser kan reagere mere eller mindre kraftigt.

Denne vejledning beskriver, hvad en krise er, samt hvad der generelt er behov for i den akutte krisehjælp og i den efterfølgende tid. Vejledningen oplyser endvidere om, hvordan og hvorfra man kan få psykologisk assistance fra den professionelle verden.



1. HVAD ER EN KRISE?

En krise opstår, når man bliver udsat for en oplevelse, man ikke umiddelbart kan håndtere på egen hånd. En sådan oplevelse kaldes også et traume. Der findes både små og store traumer, og de bliver skabt på baggrund af situationer, der handler om trussel, tab og/eller ansvar. Det betyder, at man er blevet truet på sit liv, sit helbred, sin sikkerhed, sine rettigheder, sin anstændighed eller på en anden måde, som føles ubehagelig. Det kan også handle om, at man mister noget vigtigt, f.eks. et andet menneske, en kropsfunktion eller andet, der har stor betydning i ens liv. Endelig kan traumer opstå, fordi man har befundet sig i en ansvarsposition, hvor noget har udviklet sig negativt og fået alvorlige konsekvenser. Traumet skaber samtidig en del forvirring, fordi man typisk ikke kan trække på sine erfaringer og løse problemet. Endvidere indeholder traumer en masse samtidige, voldsomme og måske endda ukendte følelser, f.eks. angst, vrede, sorg, skyld og skam. Alle elementer fra traumet sætter personen i en krisetilstand, hvor der er behov for hjælp til at få situationen bearbejdet.

Det første døgn er man som regel præget af chokreaktioner. De har til formål at sikre vores overlevelse og den akutte problemløsning, der er forbundet hermed. Derfor kan man føle sig rolig og fattet og reagere med meget få eller ingen følelser. Det kan virke meget underligt, men er en helt almindelig del af menneskets evne til at overleve farlige situationer. Når chokreaktionerne falder til ro – typisk efter nogle timer eller op til et døgn – kommer de mere forståelige krisereaktioner til udtryk: gråd, frygt og vredesudbrud.

Der er aldrig to mennesker, der reagerer ens. Vores oplevelser er lige så forskellige som vores fingeraftryk. Alligevel kan man sige, at langt de fleste reaktioner må betragtes som normale – uanset om der kommer mange eller få reaktioner. Nogle reagerer ret hurtigt, mens andre først reagerer efter noget tid. Der findes ingen "rigtige" og "forkerte" reaktioner. Det er kun den, der har haft oplevelsen, der er i stand til at vurdere, hvor voldsom den var, og hvordan den udvikler sig.

Det er helt normalt at tænke meget på oplevelsen, og tankerne kan være svære at kontrollere og stoppe. Måske bliver man holdt vågen af sine tanker, selv om man føler sig udmattet og træt. Det er også meget almindeligt, at følelserne svinger op og ned. De svære følelser er en del af en normal reaktion, og de er ofte værst de første par døgn.

Efter en voldsom oplevelse har man som regel behov for hjælp og støtte fra sine omgivelser. Men det er vigtigt at huske på, at vi i den forbindelse har forskellige behov. Nogle har brug for at være lidt alene, og det skal de have lov til. Al erfaring tyder dog på, at det er en god ide at tale med mennesker, som man har tillid til i tiden efter traumet. Der er blot forskel på, hvor hurtigt det skal ske for den enkelte. Mennesker, der forbliver helt alene med deres voldsomme oplevelser og vanskelige tanker og følelser, trives ofte dårligere end mennesker, der deler deres historier med andre. Normalt varer krisereaktionerne også længere for dem, der isolerer sig.



2. AKUT KRISEHJÆLP

De fleste, der har været udsat for noget voldsomt og ubehageligt, har således brug for hjælp fra omgivelserne. Den bedste hjælp her og nu er den, der kommer fra familie, venner, kollegaer og andre, som man føler sig tryk ved. Det er dem, der kender personen bedst og derfor kan give den bedste og mest personlige støtte. Det afgørende er, at de vil lytte og bakke personen op i, at oplevelsen har været voldsom og ubehagelig.

Indimellem sker det, at mennesker i omgivelserne har svært ved at lytte. De synes måske ikke, at oplevelsen virker så voldsom, og derfor kan de ikke rigtigt rumme den kriseramtes reaktioner. Hvis det er tilfældet, må personen søge hjælp andre steder. Man kan tale med sin leder eller en god kollega og finde ud af, hvilke muligheder, der findes på arbejdspladsen. Man kan også altid kontakte sin læge.

I den første tid efter en voldsom oplevelse skal man være opmærksom på, om man får det bedre. Måske oplever man kun en lille bedring, men det er stadig et sikkert tegn på, at man er ved at blive sig selv igen. Og så skal man huske at lytte til sine nærmeste. Måske ser de en bedring, man ikke selv bemærker. Endelig er det godt at huske på, at langt de fleste mennesker kommer sig fuldstændigt efter voldsomme oplevelser. Også selv om det tager lidt tid.

Som kollega kan man godt komme i tvivl om, hvor meget man skal involvere sig og stille spørgsmål til den kriseramte. Men som udgangspunkt skal man ikke have berøringsangst. De fleste kriseramte mennesker kommer hurtigt til at føle sig alene med deres oplevelser, tanker og følelser, så det kan godt betale sig at vise lidt ekstra omsorg i tiden efter hændelsen. Og så er det vigtigt at huske på, at behovet ikke kun er der i begyndelsen. Nyhedens interesse forsvinder hurtigt hos omgivelserne, så det er vigtigt at følge op på kollegaen – også længe efter hændelsen. Der kan være forskellige behov for at tale om hændelsen efter 1 måned, 3 måneder og et halvt år.

Som leder har man både et kollegalt ansvar og et personaleansvar. Så her er det ekstra vigtigt, at man viser sig som en synlig, omsorgsfuld og handlekraftig leder. En kombination af disse egenskaber giver nemlig den kriseramte en klar fornemmelse af, både hvad arbejdspladsen kan tilbyde, og hvad arbejdspladsen forventer af den nære fremtid. Og denne klarhed giver ro hos den kriseramte. Måske skal personen tilbydes andre opgaver i en periode, arbejde på nedsat tid eller noget helt tredje.

2.1 AKUT SELVHJÆLP

Hvis du kommer ud for en voldsom oplevelse eller hvis verden bryder sammen omkring dig, kan du have brug for krisehjælp. Det er vigtigt, at du gør brug af gode relationer i dit netværk – både familie, venner og kolleger:

- Sørg for, at du ikke er alene det første døgn efter hændelsen



- Hvis du har haft en chokerende oplevelse, bør du holde dig vågen de efterfølgende 6 timer, så de værste chokreaktioner klinger af i vågen tilstand
- Undgå alkohol det første døgn
- Undgå brug af sovemedicin, med mindre en læge udtrykkeligt anbefaler det
- Lad andre klare praktiske problemer
- Fortæl, hvad du har brug for
- Tag imod eventuelt tilbud om psykologhjælp

2.2 AKUT KOLLEGIAL PSYKISK FØRSTEHJÆLP

Når et menneske er chokeret, kan det være nødvendigt, at andre træder til med praktisk assistance.

Der findes ikke et krav om, at man som kollega skal træde til. Som arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant har man heller ingen særskilt forpligtelse.

Men har man mulighed for og overskud til at være tilstede og nærværende over for den kriseramte, er den menneskelige støtte prisværdig. Vær i sådanne situationer opmærksom på følgende:

- Skab ro og tryghed
- Lyt til den kriseramte – lad vedkommende fortælle (igen og igen), hvad der er sket
- Undgå at bagatellisere
- Undgå at kritisere den kriseramtens handlinger
- Sørg for at den kriseramte ikke er alene det første døgn. Hjælp med at orientere pårørende efter behov. Følg evt. den kriseramte hjem
- Ledsag den kriseramte til skadestuen, hvis det er påkrævet
- Den kriseramte kan muligvis undervurdere situationens alvor eller ikke bryde sig om at være til ulejlighed. Derfor kan det i nogle situationer være virksomt at gentage sit tilbud om assistance.

2.3 LEDELSENS AKUTTE OPGAVER

Som nærmeste leder til den ramte er det vigtigt, at du udviser medmenneskelig omsorg for din medarbejder i samme omfang som beskrevet under akut kollegial psykisk førstehjælp.

Derudover indebærer den ledelsesmæssige relation, at den kriseramte kan have nogle særlige forventninger til dig som leder, og at du som leder har særlige handlemuligheder.

- Vis din deltagelse
- Spørg, hvad kriseramte eventuelt ønsker af dig
- Giv fri i nødvendigt omfang, og sørg for eventuel hjemtransport og eventuel ledsagelse



- Overvej, om du vil stille psykologisk krisehjælp til rådighed.
Er du i tvivl, så er der sikkert behov for det
- Overtag det ledelsesmæssige ansvar for den kriseramtes arbejdsopgaver og meddel den kriseramte, hvad der gøres i vedkommendes fravær
- Fortæl, hvordan den kriseramte kan få fat på dig
- Fortæl om muligt, hvornår og hvordan du vil kontakte vedkommende for opfølgning
- Diskuter ikke den kriseramtes tilstand eller handlemåde med andre medarbejdere
- Før en krisestyringslog

En krisestyringslog er en skriftlig oversigt over alt vedrørende en voldsom hændelse. Ansvar for føring af loggen ligger hos den leder, der udpeges til det eller som naturligt påtager sig opgaven.

Hvis hændelsen udspiller sig over længere tid, kan det blive relevant at uddelegere opgaven og lade flere personer føre loggen. Loggen indeholder dato og tidspunkt for hændelser, beslutninger, handlinger, personaletilgang, personaleafgang, kommunikation og alt andet, er udspiller sig i tiden under og efter hændelsen.

Loggen gør det muligt for SDU at dokumentere krisehåndteringen og på et hvilket som helst tidspunkt finde frem til de enkelte detaljer i håndteringen. Det afhænger af den enkelte hændelse, hvor længe loggen skal føres, men det er vigtigt, at man fortsætter så længe, der sker nyt i sagen. Der findes en log-skabelon som bilag til denne vejledning.

Vurdér endvidere, om der er særlige fagområder, der skal informeres eller involveres i den videre personalemæssige relation, herunder IT-services, personalesagsbehandling og arbejdsskadesagsbehandling.

2.4 ORIENTERING

Nærmeste leder skal orienteres hurtigst muligt efter at hændelsen har fundet sted.



3. OPFØLGNING

Vær opmærksom på, at der i den umiddelbare tid efter hændelsen kan opstå et forsinket behov for krisehjælp.

Ligeledes har hændelsen sat sig spor hos den kriseramte eller haft direkte påvirkning på den kriseramte – f.eks. som begrænsning i fysisk og psykisk formåen og andre forhold, der påvirker den ramtes hverdag.

3.1 SELVHJÆLP

Som offer for en traumatisk hændelse er det vigtigt, at du er opmærksom på din egen tilstand og passer på dig selv:

- Sørg for at få motion, mad og drikke, selvom du måske ikke føler trang til det
- Vær beskæftiget med aktiviteter, som du godt kan lide, og som kan aflede dine tanker
- Tal med din familie, nære venner og andre pårørende om din oplevelse
- Vær ikke tilbageholdende med at bede om hjælp
- Du skal dog ikke føle dig forpligtet til at vise åbenhed over for andre
- Vær opmærksom på, at der efter stresspåvirkning er større risiko for uheld. Pas på dig selv – vær forsigtig i trafikken, ved betjening af maskiner og lignende.
- Hvis du er henvist til psykolog, kan genoptagelse af arbejdet evt. drøftes med ham/hende

Vær opmærksom på, at du som vidne til en episode eller som hjælper, der bistår den kriseramte, også kan være dybt berørt af det hændte og også have brug for aflastning og kollegial støtte.

3.2 KOLLEGIAL OPFØLGNING

Man kan som udgangspunkt godt 'blande sig', når man er kollega. Hvis du er bekymret for en kollega, så sig det til den pågældende. Gør dig klart i hvilken grad, I er fortrolige, hvilke menneskelige ressourcer du vil kunne stille til rådighed, og hvor meget den kriseramte ønsker fra din side.

Som kollega har du ikke ansvar for at yde kollegial psykisk førstehjælp, men du har et medansvar for at problemstillinger ikke forties, herunder at orientere vedkommendes nærmeste leder om eventuel mistanke om, at den kriseramte har brug for hjælp fra arbejdspladsen.

På SDU anses det for kollegialt at medvirke til, at hjælpeforanstaltninger sættes i værk.



Den kollegiale opfølgende støtte kan f.eks. bestå i at:

- tilbyde at stå til rådighed for en snak - undersøg f.eks. om den kriseramte ønsker opringning med mellemrum eller korte besøg, hvis der er sygefravær
- tale åbent og direkte om det, der er sket
- være imødekommende, men ikke omklamrende
- hvis der er henvist til psykolog, at overlade enhver form for terapi til ham/hende
- giv en realistisk beretning til eventuelle nysgerrige – at undgå dramatik

3.3 LEDERENS OPFØLGNING

Som nærmeste leder til den kriseramte skal du have fokus på at sikre tilbagevenden til normal drift så hurtigt som mulig.

Arbejdets udførelse

Skab overblik over kriseramtes opgaveportefølje, møder og aftaler med henblik på aflysning, udsættelse eller omplacering. Vurdér, om det kan være til nytte for kriseramte at blive informeret om, hvordan opgaverne håndteres, eller om det kan virke forstyrrende eller direkte negativt på kriseramte. Husk at sikre dig, at tekniske forhold er håndteret, så som oprettelse af autosvar på mail og omstilling af telefon.

Arbejdsklima - kolleger

Underret kollegerne kollektivt om hændelsen, og om, hvad der er iværksat. Undlad at diskutere den kriseramtes tilstand, eventuel psykologisk behandling eller handlemåde. Følg op på, om kollegerne føler sig usikre. Frabed rygtedannelse. Orientér løbende om processen. Såfremt kriseramte er indforstået, orienteres om pågældendes tilstand. Hvis hændelsen har skabt negativ presseomtale, kan det påvirke medarbejdere, studerende og eksterne samarbejdspartnere. Orientér disse om, at SDU er opmærksomme på den negative omtale, og at man arbejder på at håndtere den. Bemærk i øvrigt, at pressekontakt enten sker via ledelsen, Kommunikation eller efter eventuel anden nærmere aftale, i forbindelse med hændelser som kunne have offentlighedens og mediernes bevågenhed.

Kriseramte

Hold jævnlig kontakt med den kriseramte i perioden efter det hændte. Hvis den kriseramte sygemeldes, er kontakten ekstra vigtig. Aftal med den kriseramte, hvad der skal ske. F.eks. hvilken information, der må gives til kolleger, hvilken kontakt den kriseramte ønsker at have til lederen og kolleger, samt om den kriseramte har særlige ønsker fra arbejdspladsen. Vær opmærksom på, at det er den medmenneskelige relation, der har betydning. Det er ikke sikkert, at kontakten til arbejdspladsen skal ske via den faglige kollega, der organisatorisk er tættest på, men i stedet via den kollega, som den kriseramte føler sig tættest knyttet til.

- Vis din deltagelse, og spørg diskret til, hvordan det går
- Aftal, hvor og hvornår du møder den kriseramte igen.
Hold gerne jævnlig kontakt med den kriseramte i perioden efter



- Giv den kriseramte mulighed for at kontakte dig
- Giv mulighed for møde mellem kriseramte og evt. andre involverede i episoden
- Hold møde med kriseramte cirka tre måneder efter hændelsen for at afklare, om der fortsat resterer vanskeligheder og/eller behov for yderligere hjælp og støtte

Der gælder følgende særlige regler for sygefraværssamtaler på SDU: Ved længerevarende sygefravær er lederen forpligtet til senest i 4. uge efter første sygedag pr. brev eller mail at indkalde medarbejderen til og afholde en syge-fraværssamtale i arbejdstiden med et rimeligt varsel. Samtalen skal afdække mulighederne for, hvordan og hvornår den sygemeldte medarbejder helt eller delvist kan vende tilbage til arbejdspladsen. Sygesamtalen skal derfor betragtes som en omsorgssamtale. Få mere information om reglerne for sygefraværssamtaler i "Internt cirkulære om retningslinjer for håndtering af sygefravær" på sdunet.dk.

- Støt kriseramtens tilbagevenden til arbejdet. Afklar behovet for evt. gradvis tilbagevenden til arbejdet, aflastning i arbejdssituationen eller evt. overgang til anden type arbejde. Husk at fokusere på muligheder fremfor begrænsninger. Tag udgangspunkt i, hvilke typer opgaver den kriseramte kan varetage, fremfor hvad den kriseramte ikke kan.

Underretning

Vurdér i det enkelte tilfælde, om der er enheder på SDU, der bør underrettes om den indtrufne hændelse, eller som kan bistå med håndtering heraf.

Anmeldelse

Såfremt behov for krisehjælp er udløst af en arbejdsrelateret situation, foretages intern anmeldelse af episoden som arbejdsskade til Arbejds miljøkontoret. Arbejds miljøkontoret forestår herefter om nødvendigt ekstern anmeldelse af episoden til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen.

Ved dødsfald orienteres Arbejds miljøkontoret straks herom. Pårørende skal underrettes af politiet – ikke af SDU.

Kriminelle årsager anmeldes til politiet i samarbejde med Teknisk service.

Forebyggende tiltag

Overvej altid forebyggende foranstaltninger. Hvis hændelsen er arbejdsrelateret, gennemgås hændelsen i samråd med arbejds miljøgruppen med henblik på at undgå gentagelse og forebygge fremadrettet. Evaluér også gerne håndtering af krisehjælpen og de opfølgende aktiviteter.



4. PSYKOLOGISK ASSISTANCE

Leder/ledelsentager i samråd med f.eks. HR-service, arbejdsmiljørepræsentant, tillidsrepræsentant stilling til om lægelig eller professionel krisehjælp skal tilbydes.

4.1 SDU'S PERSONALEPSYKOLOG

SDU har en personalepsykologordning, som står til rådighed for medarbejdere på SDU der har mere end 15 timers ansættelse pr. uge. Personalepsykologen har til opgave at tilbyde psykologisk rådgivning og relevant behandling til medarbejdere på SDU, der har problemer i arbejdslivet.

Medarbejderen tager normalt selv kontakt til personalepsykologen. Den kriseramte kan aftale, at nærmeste leder tager kontakt på dennes vegne.

Personalepsykologen, kan tilbyde egentlige krisepsykologiske ydelser indenfor 2 timer.

Hvis personalepsykologen er overbooket, og ventetiden er for lang, kan hovedområdechefen bevilge ekstern psykologhjælp, som beskrevet nedenfor.

Læs mere om SDU's personalepsykologordningen her:

<http://sdunet.dk/Personale/arbejdsmiljoe/Personalepsykolog.aspx>

4.2 VEJLEDNINGSCENTRET I STUDIESERVICE

I Vejledningscentret i Studieservice er der ansat 3 studievejledere, der på baggrund af (terapeutisk) uddannelse og erfaring har forudsætninger for at håndtere individuelle, akutte personlige kriser blandt de studerende. Der er med ordningen ikke tale om et kriseberedskab, men opstår der f.eks. en af nedenstående situationer, vil det være relevant at kontakte Vejledningscentret for at høre om muligheden for at få hjælp. Vejledningscentret dækker alle campusbyer, men er ikke altid fysisk til stede. I disse tilfælde kan der ydes assistance over telefonen. Vejledningscentret kender desuden de lokale krisecentre og akutbehandlingstilbud.

Kontakt Vejledningscentret, når du som medarbejder ikke ved, hvordan du skal håndtere en akut og svær situation med en studerende og derfor ønsker sparring eller hjælp. Det kunne f.eks. være når en studerende:

- får et angstanfald eller et psykisk sammenbrud
- mister besindelsen eller bryder grædende sammen
- fortæller om alvorlige livskriser, f.eks. selvmordstanker
- er særlig vanskelig at få videre ved studieskrankerne

Vejledningscentret kontaktes på 6550 1052 i åbningstiden. Uden for åbningstid kan vejlederne kontaktes på direkte telefonnr. Navne og numre findes på sdu.dk/vejledning.



4.3 EKSTERN PSYKOLOGHJÆLP

Hovedområdechefen kan bevilge ekstern psykologhjælp betalt af hovedområdet.

Den kriseramte tager selv kontakt til psykolog eller kan aftale, at den nærmeste leder tager kontakt på dennes vegne.

Har lederen ikke kendskab til mulige psykologer, kan HR-service kontaktes for rådgivning.

Regningen konteres af HR-service. Vær opmærksom på at aftale antal behandlinger. Lad også psykologens faglige vurdering medvirke til at beslutte et passende antal konsultationer.

4.4 PSYKIATRISK ASSISTANCE OG KRISEHJÆLP

Egen læge. I dagtimerne på hverdage kontaktes den praktiserende læge. Lægen kan henvise til en psykiatrisk afdeling med henblik på en samtale og evt. indlæggelse.

Lægevagten. Alle hverdage fra kl. 16.00 - 08.00 og lørdag, søn- og helligdage hele døgnet kan Lægevagten kontaktes. Lægevagten har også mulighed for at henvise til psykiatrisk afdeling. Lægevagten i Region Syddanmark kan træffes på tlf. 7011 0707.

Psykiatrisk akutmodtagelse. Uden for lægens åbningstid kan der også søges hjælp på psykiatriske akutmodtagelser i Kolding, Esbjerg, Odense, Slagelse, Roskilde og København samt flere andre steder. Akutmodtagelserne er et tilbud til både børn, unge og voksne. De har åbent hele døgnet, og man kan henvende sig uden henvisning fra lægen. Det anbefales at ringe først.

Information om kontakt til Region Syddanmarks akuthjælp kan findes på regionens hjemmeside. **<http://www.psykiatriensyddanmark.dk/wm220140>**

Krisecentre. Krisecentre er et tilbud til personer, der f.eks. er udsat for vold eller trusler om vold, eller som ikke har et sted at tage hen. Der findes krisecentre i Kolding, Esbjerg, Sønderborg og Odense. Tættest på Slagelse ligger krisecentrene i Næstved og Ringsted. Læs mere om krisecentre på **www.sundhed.dk**



5. HENVISNINGER

"Vejledning om vold og kriseberedskab - for kontorer i det offentlige",
Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentligt Kontor & Administration, 2008

"Hjælp til selvhjælp og pjece om psykisk førstehjælp"
Dansk Krisekorps psykologisk beredskab, 2012

"Psykisk førstehjælp",
Henrik Lyng, Beredskabsstyrelsen, 2010

