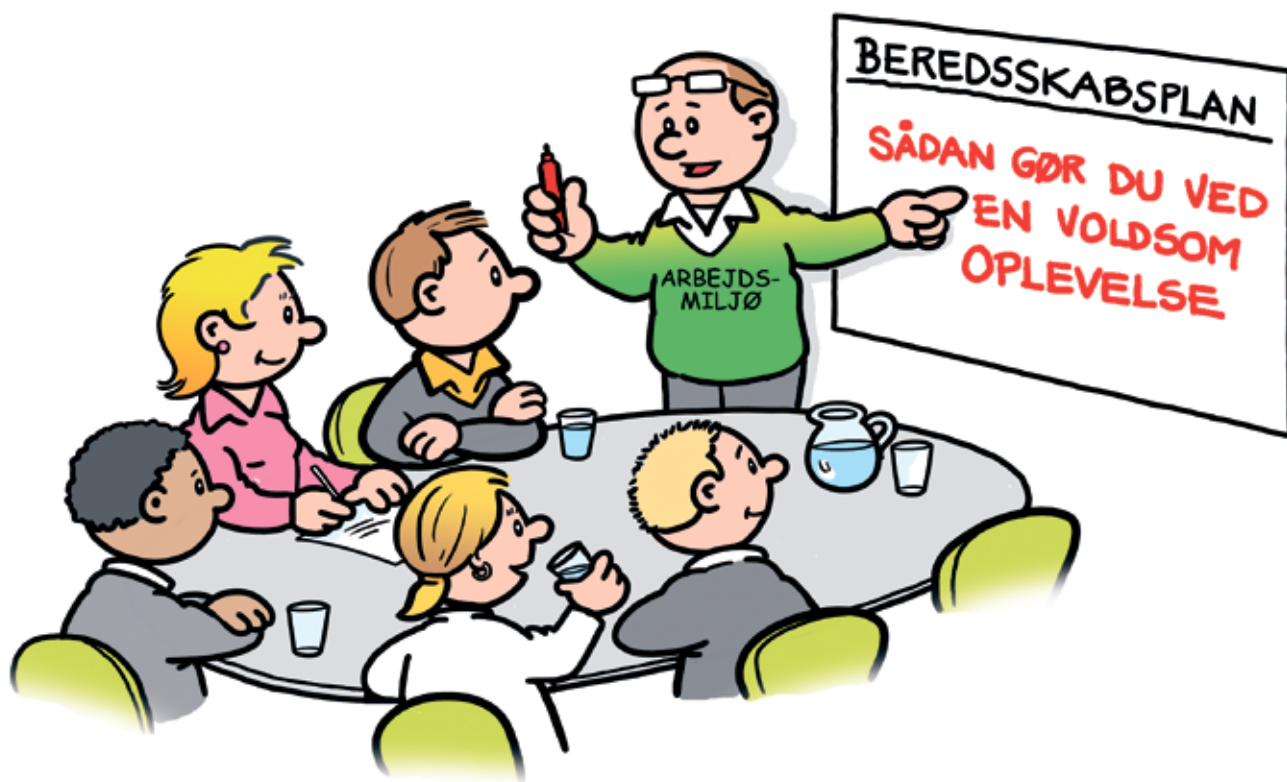


BLIV KØREKLAR IGEN – EFTER EN VOLDSSOM OPLEVELSE



INDHOLD

Indledning.	1
Hvad er en voldsom oplevelse/hændelse?	3
Reaktioner efter en voldsom oplevelse/hændelse.	5
Hvad kan du selv gøre for at komme videre?	6
Hvad kan kolleger og familie gøre?	7
Hvad kan leder og arbejdsmiljørepræsentant gøre?	8
Kort sagt.	9



Indledning

Chaufførjobbet er et selvstændigt job. Det er en god oplevelse at være ansvarlig for eget køretøj. Er passagerer og kunder glade? Er køretøjet vedligeholdt? Er omgangstonen god? Så er der mange gode grunde til at være godt tilfreds med sit job. Der er meget godt ved jobbet, som gør, at mange bliver i jobbet i mange år.

Der kan dog også være situationer med vrede passagerer, sure cyklister, overfald, ulykker eller farlige ture i berygtede kvarterer, som gør, at man som chauffør kan opleve forskellige voldsomme hændelser, som i større eller mindre grad kan sætte deres spor.

Hvor store spor oplevelserne sætter er meget forskelligt fra person til person og fra situation til situation. Derfor bør man selv - ligesom ens leder, kolleger og familie - holde et godt øje med reaktionerne efter en voldsom oplevelse, uanset om den har været voldelig og fysisk eller blot har bestået af vrede ord og trusler.

Denne værktøjskasse vil beskrive, hvilke reaktioner man kan møde hos sig selv efter en voldsom oplevelse. Den vil fortælle, hvad man selv kan gøre for at komme godt gennem oplevelsen, og hvad kolleger, leder og familie kan holde øje med og gribe ind overfor.

Målet er at sikre, at de voldsomme oplevelser bliver behandlet på en måde, så chaufføren trygt og sikkert igen har lyst til at sætte sig bag rattet og køre videre.

Hjælp os med at gøre materialerne bedre!

BAR transport og engros anvender brugernes bedømmelse af materialerne til at blive bedre. Materialerne evalueres i en vis periode efter deres offentliggørelse. Alle kan bidrage til evalueringen på hjemmesiden

www.bartransport.dk

Knytnæver på ruden

Der holdt en bil parkeret på det stoppested, han blinkede ind til. Han var allerede flere minutter forsinket, passagererne havde rejst sig og ventede utålmodigt på at komme af, og derfor dyttede han. En gang, to gange og tre gange. Bilen flyttede sig ikke, men pludselig fór føreren ud, løb direkte hen mod hans chaufførvindue og hamrede knytnæverne mod det. Ruden gav sig, han flyttede sig væk fra sædet, mens manden blev ved at råbe, slå og true med at smadre ruden og ham.

Kvinden fra passagersædet fik til sidst hevet manden ind i bilen, som kørte væk. Palle rystede og havde kvalme, men han kørte ind til stoppestedet, satte passagererne af og kørte sin tur færdig. Da han kommer tilbage til kaffestuen, ryster han stadig, og hans stemme dirrer, da han fortæller de to kolleger i kaffestuen om oplevelsen:

”Jeg var bange for, at han ville smadre ruden og banke mig”, siger han, inden han pakker sine ting sammen og kører hjem.



Hvad er en voldsom oplevelse/hændelse?

For chauffører ved gods- og persontransport vil en voldsom hændelse typisk være:

- Fysisk vold, hvor chaufføren bliver overfaldet af kunder eller slået ned ved røveri
- Mundtlige trusler og skældsord fra vrede kunder, cyklister eller andre trafikanter
- At overvære voldelige overfald eller en trafikulykke
- At chaufføren selv er involveret i en trafikulykke.

Det er meget forskelligt fra menneske til menneske, hvordan man oplever en voldsom hændelse. Nogle reagerer meget lidt på et voldeligt overfald, mens andre kan reagere voldsomt på mundtlige trusler og ubehagelige skældsord.

Voldsomme hændelser kan være mange forskellige situationer, og det er forskelligt, hvad man opfatter som voldsomt.

Stadig forskrækket

Jens har læsset varer af og er ved at låse porten til butikkens lagerområde, da en bil med to personer kører hen mod ham. Han går bag om lastbilen, låser den og bevæger sig op mod førerhuset.

”Vil du ikke lige lukke os ind, vi skal også ind og aflevere varer, men har glemt nøglen”, siger en af mændene i bilen.

”Jeg må desværre ikke, det har vi strenge ordrer på”, siger Jens venligt og vil åbne døren til førerhuset. Han mærker et slag og spark i ryggen, og han når slet ikke at tænke eller reagere, inden mændene løber tilbage til bilen og kører væk. Han kører til politiet for at anmelde overfaldet og derefter på skadestuen, inden han kører sin tur færdig. Han taler slet ikke med de andre på arbejdet om hændelsen. Og efter få dage er han tilbage på job:

”Jeg er begyndt at reagere meget voldsomt på lyde, når jeg går rundt i morgenmørket og læsset varer af. Og jeg bliver stadig forskrækket og spjætter, hvis en ansat er mødt tidligt og siger godmorgen til mig”, fortæller Jens.

Reaktioner efter en voldsom oplevelse/hændelse

Lige efter en voldsom hændelse vil de aller fleste mennesker være i chok, og de typiske reaktioner kan være:

- Oplevelsen kan føles uvirkelig og tåget for dig
- Din tidsfornemmelse kan svigte
- Der kan være ting, som du har svært ved at huske
- Du kan have kraftig hjertebanken, kvalme, fryse og føle dig svimmel
- Du kan være bange for at være alene og have særligt brug for at være sammen med andre.

I dagene og ugerne efter arbejder dit hoved og din krop på højtryk for at komme gennem oplevelsen:

- Du tænker ofte på oplevelsen og kan føle skyld og tænke: "Hvorfor gjorde jeg ikke bare sådan?"
- Du kan sove dårligt og føle dig træt
- Du kan have svært ved at huske og koncentrere dig, og du får måske ikke lavet så meget
- Du kan føle dig trist og kan have en kort lunte, så du let bliver irriteret og vred.

Men mennesker reagerer forskelligt, og nogle har måske andre eller kun enkelte reaktioner. Når der er sket en voldsom hændelse, skal der tages stilling til, om den berørte kan køre videre, og hvem der i givet fald skal overtage kørslen.

Det er helt almindeligt, at kroppen reagerer på en unormal hændelse som overfald eller trusler.

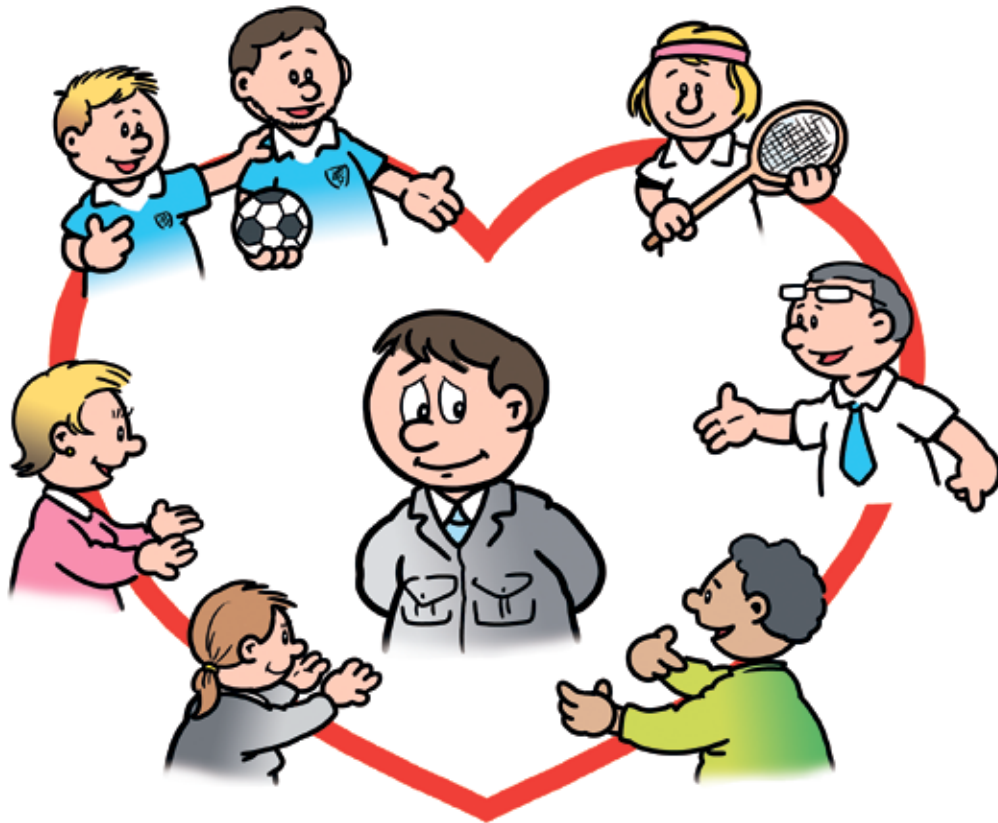


Hvad kan du selv gøre for at komme videre?

I langt de fleste tilfælde kan du selv med støtte og hjælp fra familie og venner komme gennem en voldsom hændelse og efterhånden vende tilbage til en normal hverdag. Her er nogle få ting, som kan hjælpe dig på vej:

- Accepter, at det er normalt, at du reagerer på den voldsome oplevelse
- Tal med kolleger, venner og familie om oplevelsen og om, hvordan du har det
- Hold fast i hverdagen og stå eksempelvis op til sædvanlig tid, gå tur med hunden, se familie og venner
- Dyrk motion eller gå en lang tur
- Gør nogle ting som du godt kan lide
- Undgå alkohol.

Nogle oplevelser kan dog være så voldsomme, at det kan være svært selv at komme gennem dem. Hvis reaktionerne stadig er kraftige efter en uge, skal du bede om hjælp fra en læge eller psykolog.



Hvad kan kolleger og familie gøre?

Lige efter den voldsomme oplevelse kan venner og familie hjælpe ved at:

- Lytte til den berørte og tale om oplevelsen uden at komme med for mange gode råd
- Som hovedregel - undgå at lave sjov med oplevelsen eller slå den hen ved eksempelvis at sige: "Det skal nok gå over"
- Hjælp med at køre den berørte hjem og sørg for, at der er nogen hjemme.

I dagene og ugerne efter kan familie og venner hjælpe ved at:

- Spørge til, hvordan det går. De fleste bliver glade for, at andre viser interesse for, hvordan de har det
- Spørge om der er noget, du kan hjælpe med
- Holde øje med, om den berørte opfører sig anderledes. I så fald kan man råde til at søge professionel hjælp fra egen læge eller psykolog.

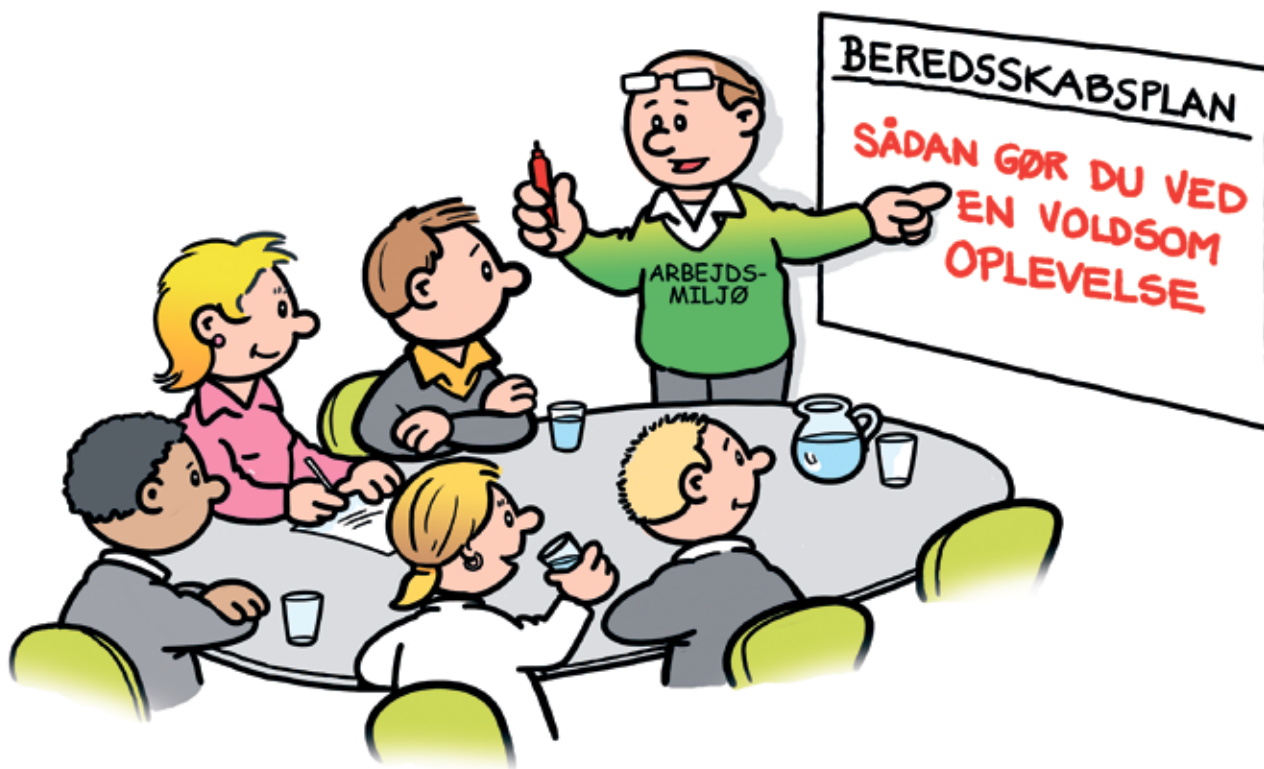
Den bedste hjælp du

kan give er:

Hold ud,

hold af,

hold kæft!



Hvad kan leder og arbejdsmiljørepræsentant gøre?

Først og fremmest kan en kort og konkret beredskabsplan være med til at sikre mest mulig ro omkring en voldsom oplevelse. Beredskabsplanen bør beskrive, hvad man gør ved en voldsom hændelse, og hvor man kan få hjælp. Det er vigtigt, at beredskabsplanen er tilpasset den enkelte virksomhed.

Her er et par gode råd til, hvad leder og arbejdsmiljørepræsentant kan hjælpe med efter en voldsom oplevelse:

- Sæt beredskabsplanen i værk
- Sørg for hurtigst muligt at mødes med den berørte
- Sørg for krisehjælp, hvis der er behov for det
- Vis omsorg og tal om oplevelsen
- Hjælp med at anmelde oplevelsen
- Informer de øvrige medarbejdere.

I tiden efter:

- Spørg af og til, hvordan det går
- Undersøg, om der er brug for at tilpasse jobbet i en periode med eksempelvis kortere arbejdstid, andre ruter eller ved at få en kollega med på turen
- Sørg for, at arbejdsmiljøgruppen registrerer den voldsomme hændelse og overvejer, om det kan forebygges, at der opstår lignende situationer.

Kort sagt

Hvis du er ude for en voldsom oplevelse, er det helt normalt at reagere på den unormale oplevelse. Du kan hjælpe dig selv ved at acceptere, at du reagerer og ved at tale om oplevelsen, dyrke motion og gøre ting, du kan lide.

Dine kolleger, venner og familie kan hjælpe ved at være sammen med dig, tale med dig om oplevelsen og hjælpe med praktiske ting.

Nogle hændelser kan dog gribe så voldsomt ind i et menneskes liv, at der er brug for professionel hjælp. Hvis reaktionerne stadig er kraftige efter en uge, skal du bede om hjælp fra en læge eller psykolog.

Din leder og arbejdsmiljørepræsentant kan støtte dig ved at have en kort og konkret beredskabsplan og ved at tale med dig og se på mulighederne for at tilpasse arbejdet, så du trygt kan vende tilbage til jobbet.

På de næste sider er der en række eksempler på beredskabsplan og retningslinjer i forbindelse med alvorlige hændelser. Forslagene ligger også på www.bartransport.dk som Word-filer, som I nemt kan tilpasse og rette i, så de passer til forholdene i jeres virksomhed.

Forslag til en politik for håndtering af voldsomme hændelser

Her finder I en kort tekst som præsentation til virksomhedens politik for håndtering af voldsomme hændelser. I dokumentet kan I tilføje virksomhedsnavn og kontaktperson.

I vil vi gerne sikre, at der er et godt og trygt arbejdsmiljø. Alligevel vil det kunne ske, at en medarbejder kommer ud for en voldsom hændelse. Det kan være forsøg på røveri, at være involveret i en større trafikulykke eller at være den første på et ulykkessted.

Vi vil gerne sikre os, at der bliver taget godt hånd om medarbejderen i sådan en situation, og derfor har vi lavet nogle retningslinjer for, hvordan vi her i virksomheden forholder os overfor medarbejdere, der har været udsat for en voldsom hændelse.

Retningslinjerne omfatter beredskab for psykisk førstehjælp, retningslinjer til chaufføren og et skema til arbejdsmiljøorganisationens registrering af voldsomme hændelser, og du kan finde dem på (intranettet, i APV mappen eller?).

Du er velkommen til at kontakte, hvis du har spørgsmål til retningslinjerne.

Anmeldelse af en voldsom hændelse som en arbejdsulykke

Her finder I en vejledning i punktform over, hvordan arbejdsgiveren skal anmelde en voldsom hændelse eller en arbejdsulykke. Vær opmærksom på, at det kan være en god idé at anmelde, selvom der ikke er fravær.

Ved fravær mere end én dag udover den dag, hvor den voldsomme hændelse er sket, har arbejdsgiver pligt til at:

- Lave en intern registrering
- Anmelde hændelsen til Arbejdstilsynet (f.eks. via EASY)
- Anmelde hændelsen til arbejdspladsens forsikringsselskab (arbejdsskadeforsikring f.eks. via EASY)
- Hvis der forventes at være behov for efterfølgende behandling, skal hændelsen anmeldes til forsikringsselskabet, selvom der ikke har været fravær.

Desuden anbefales det, at den involverede medarbejder:

- Kontakter egen læge
- Eventuelt anmelder hændelsen til politiet.

Ovennævnte skal ske inden ni dage efter første fraværsdag. Vær opmærksom på forældelsesfrist på 12 måneder.

Ved en hændelse uden fravær udover den dag, hvor den voldsomme hændelse er sket, anbefales det, at:

- Lave en intern registrering
- Anmelde hændelsen til arbejdspladsens forsikringsselskab (arbejdsskadeforsikring f.eks. via EASY)
- Medarbejderen kontakter egen læge og eventuelt politiet for at anmelde hændelsen.

Til arbejdsmiljøorganisationen

Her finder I en vejledning til, hvordan virksomhedens arbejdsmiljøorganisation bør registrere og håndtere en voldsom hændelse. I finder desuden et skema, som arbejdsmiljøorganisationen kan bruge i registreringen, så alle oplysninger omkring hændelsen bliver noteret.

Arbejdsmiljøorganisationen bør altid registrere en voldsom hændelse

Arbejdsmiljøorganisationen anbefales at registrere og analysere voldsomme episoder på arbejdspladsen. Registrering og analyse af traumatiske hændelser skaber synlighed og kan efterfølgende være med til at forebygge yderligere lignende hændelser på arbejdspladsen.

Denne dokumentation er samtidig nødvendig, hvis der opstår senfølger.

Et registreringsskema kan se ud som skemaet på næste side:

Arbejds miljøorganisationens egen registrering af voldsomme hændelser

Den involverede medarbejder:

Navn: _____

CPR-nr.: _____

En beskrivelse af episoden:

Hvornår: _____

Hvor: _____

Hvad skete der: _____

Hvem der var til stede: _____

Skadens art: _____

Der er søgt professionel hjælp hos: _____

Anmeldelse af episoden er sket til:

Arbejdstilsynet: _____

Arbejdspladsens forsikringsselskab: _____

Eventuelt egen læge: _____

Eventuelt politi: _____

Hvordan forebygges lignende episoder:

Registreringsskemaet er udfyldt af: (Gem kopi af anmeldelsen).

Navn: _____

Dato: _____

Til chaufføren

Det er vigtigt, at chaufføren har kendskab til, hvordan han skal alarmere og orientere virksomheden, hvis han oplever en ulykke, voldsom hændelse eller brand. Det kan ske ved, at der printes et kort i "kreditkortstørrelse" med vigtige telefonnumre. Teksten kan printes fra BAR transport og engros' hjemmeside og tilpasses virksomheden.

Har du oplevet noget voldsomt?

- Ring til din leder
- Bed om hjælp
- Tal om oplevelsen.

Telefonnummer i nødstilfælde:

Almindelige reaktioner på en voldsom oplevelse:

- Situationen opleves uvirkelig
- Der er huller i din hukommelse
- Tidsfornemmelsen er væk
- Du har hjertebanken, kvalme, fryser og er svimmel
- Det er ubehageligt at være alene.

Beredskab for psykisk førstehjælp

Her finder I en beredskabsplan for psykisk førstehjælp. Planen skal sættes i værk, hvis nogen på virksomheden har været ude for en voldsom hændelse eller ulykke. Arket kan printes, hvorefter virksomheden kan notere kontaktpersoner og eventuelt adgang til psykologisk krisehjælp. Der skal tages stilling til, om den berørte kan køre videre, og hvem der i givet fald overtager kørslen. Beredskabsplanen indeholder desuden en kort gennemgang af normale reaktioner på voldsomme hændelser samt gode råd til, hvad der kan hjælpe den berørte.

Udføres af: _____

Få et overblik over hvem der er berørt af hændelsen.

Sørg for, at den eller de berørte kommer væk fra ulykkestedet, og at der så vidt muligt er fred og ro omkring dem.

Sørg for, at den eller de berørte ikke er alene.

Kontakt efterfølgende hovedkontor ved:

Navn: _____

Telefonnummer: _____

Værd at vide om reaktioner på voldsomme hændelser

Det er forskelligt, hvordan mennesker reagerer på en voldsom hændelse. Mennesker reagerer ofte ved at have usædvanlige og stærke psykiske og fysiske reaktioner i en periode. Det er ikke et tegn på svaghed, eller at man er ved at blive skør, hvis man får disse reaktioner.

Lige efter en hændelse kan hele oplevelsen føles uvirkelig, tidsforbyggelsen kan svigte, man kan føle kraftig hjertebanken, kvalme, kulde og svimmelhed. Man kan være bange for at være alene og have særlig brug for støtte fra andre.

I dagene og ugerne efter kommer der ofte tanker og fantasier om det, som er sket. Man kan genopleve hændelsen og være rastløs, trist og have svært ved at spise og sove. Dette er almindelige reaktioner på en voldsom hændelse.

Det opleves af de fleste som en lettelse at tale om, hvad der er sket. De fleste kan tale med deres familie og venner og på den måde komme igennem den svære tid og efterhånden vende tilbage til en normal hverdag.

Nogle hændelser kan dog gribe så voldsomt ind i en persons liv, at det er nødvendigt med hjælp fra en læge eller psykolog. Hvis reaktionerne er vedvarende, bør man derfor søge hjælp hos en professionel. I sådanne tilfælde kontaktes ledelsen, som herefter kan kontakte krisehjælp:

Navn: _____

Telefonnummer: _____

Beredskabsplanen er gennemgået af:

Navn: _____

Telefonnummer: _____

Dato: _____

Underskrift: _____

Psykisk førstehjælp – hvad kan hjælpe

Den eller de berørte vil ofte have behov for at fortælle om hændelsen.

Tal åbent og direkte om hændelsen. Lyt og forsøg og find frem til, hvad behovet er. Undlad at bruge humor eller bagatellisere, f.eks. ”det skal nok gå over”. Undlad at forklare og analysere hændelsen.

(HUSK de tre H'er: Hold ud, hold af, hold kæft!!)

Tilbyd hjælp til løsning af praktiske problemer, herunder for eksempel kontakt til pårørende, mad og drikke, tøj og hjemtransport (ved chok er mennesker ikke i stand til selv at køre).

Sørg så vidt det er muligt for, at den eller de berørte ikke er alene, når de kommer hjem.

Branchevejledningen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation eller downloades fra www.bartransportogengros.dk

Fællessekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsledersekretariatet

Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstagersekretariatet

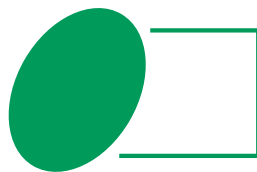
Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf.: 70 300 300

Arbejdstilsynet

Postboks 1228
0900 København C
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

Vejledningen kan købes gennem**Det Nationale Forskningscenter for
Arbejds miljø**

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 30
www.arbejdsmiljobutikken.dk



Branchearbejds miljørådet for transport og engros

www.bartransport.dk

