



**EN VÆRKTØJSKASSE OM**

**VOLDSOMME OPLEVELSER  
CHOKERENDE BEGIVENHEDER**

**og hvad man kan gøre ved det**

## Forord

Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser vil med denne vejledning støtte virksomheden og dens ansatte i at opnå et godt arbejdsmiljø også på de psykosociale område.

Branchearbejdsmiljørådet har ønsket at pege på en række faktorer, der hver for sig og i sammenhænge indikerer, at der er forhold omkring den enkelte eller gruppen i virksomheden, som fortjener opmærksomhed og eventuel kvalificeret indgriben.

Branchearbejdsmiljørådet skal gøre opmærksom på, at forhold vedrørende psykisk arbejdsmiljø typisk bør behandles af ledelse og medarbejdere i fælleskab f.eks. i sikkerhedsorganisationen og samarbejdsorganisationen, da disse oftest har kompetence på hvert sit delområde i forhold til trivsel og psykisk arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen.

Værktøjskassen om **Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder** er en del af en serie udgivet af BFA service og består af:

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø A – Å

Værktøjskassen: Alenearbejde

Værktøjskassen: Jobusikkerhed

Værktøjskassen: Mobbning

Værktøjskassen: Overvågningsarbejde

Værktøjskassen: Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder

Værktøjskassen: Stress og stresshåndtering

Værktøjskassen: Det rummelige arbejdsmarked – Hvordan skaber vi plads til alle

Værktøjskassen: At arbejde systematisk med fravær – fra fravær til nærvær

Værktøjskassen: Omstillingsprocesser – er du klar til at skifte plads

Værktøjskassen: Konflikthåndtering. Lær konfliktpyramidens hemmeligheder at kende

Værktøjskassen: Forebyggelsen af PTSD i kriminalforsorgen

Værktøjskassen: Forandringsprocesser. Politi, forsvar og kriminalforsorg

Værktøjskassen: Forebyggelse af trusler og vold

Værktøjskassen: Den gode samtale i vanskelige situationer

Stress-af kogebogen

# Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b>	<b>4</b>
<b>Hvad vi bør vide om voldsomme oplevelser og kriser</b>	<b>5</b>
Hvilke voldsomme oplevelser, kan virke belastende?	5
Mennesker i krise	6
Hvorfor reagerer vi forskelligt på en og samme situation?	7
Hvilke faser gennemgår man i et kriseforløb	7
Krisens fire faser:	8
Chokfasen	8
Reaktionsfasen	8
Bearbejdningsfasen	9
Nyorienteringsfasen	9
<b>Gode råd til virksomheden</b>	<b>10</b>
Sørg for forebyggelse og retningslinier for krisehjælp!	10
Politik og handlingsplan	10
Procedure for krisehjælp	10
Kriseberejskab	11
Sikkerhedsorganisationens opgaver	11
<b>En huskeseddel til sikkerhedsorganisationen</b>	<b>11</b>
En At-vejledning med gode råd	11
Anmeldelse af ulykken	11
Om psykologbehandling	12
Hjælp til volds ofre	12
Information og uddannelse	12
Registrering af voldsomme begivenheder	13

<b>Gode råd til "førstehjælpskassen"</b>	<b>14</b>
Hvordan trapper man en konflikt ned?	14
Til dig, der har oplevet noget ubehageligt	15
Til dig og dine kolleger	15
Gode råd i det akutte forløb - når skaden lige er sket	16
Til den kriseramte	16
Til lederen	16
Gode råd til hjælperen	17
Gode råd i dagene efter en ulykke	18
Til den kriseramte	18
Til lederen	18
Når der er gået nogen tid efter ulykken	20
Gode råd til hjælperen	20
Gode råd – til dig der har oplevet noget voldsomt – og ikke er kommet ovenpå igen	20
<b>Efterskrift</b>	<b>21</b>
<b>Litteratur m.m. – Her kan du få mere at vide</b>	<b>21</b>
<b>Adresser</b>	<b>22</b>

## Indledning

Det er vigtigt at forebygge, at man på en arbejdsplads kommer ud for oplevelser, der er så voldsomme eller chokerende, at de giver følgevirkninger.

Mennesker reagerer forskelligt på voldsomme begivenheder, og det er vanskeligt helt at undgå, at det kan gå galt på udsatte jobfunktioner.

I denne værktøjskasse beskrives først, hvad det er, der kan være så voldsomt, at det kan udløse en krise. Det beskrives, hvad en krise er, og hvad den kan betyde for den ansatte og for arbejdspladsen. I anden del af værktøjskassen er nogle gode råd til virksomheden. Tredje del er gode råd til "førstehjælpskassen", som alle skal have adgang til at bruge.

# Hvad vi bør vide om voldsomme oplevelser og kriser

## Hvilke voldsomme oplevelser kan virke belastende?

På flere arbejdspladser kan man komme ud for chokerende oplevelser. Man kan blive udsat for direkte fysisk vold. Det gælder f.eks. for politi, dørmænd, vægtere og ejendomsfunktionærer. Det at overvære en voldsom begivenhed, kan være nok til at fremkalde en krise.

I job, hvor man typisk skal være serviceminded, kan det være svært at undgå, at der sommetider sker konfrontationer med kunder. I sit job møder man af og til personer, der har svært ved at håndtere deres eget liv. De kan lade det gå ud over en medarbejder i en servicefunktion.

Man kan blive udsat for trusler over for én selv eller ens familie. Hvis man i forvejen er stresset eller alene om opgaven, kan det være mindst lige så belastende som den fysiske vold. Sommetider værre, fordi man ved aldrig, hvornår "kunden" slår til, når først truslen hænger i luften.

Bliver man konfronteret med dødsfald og ulykker, kan det være psykisk belastende. For "de hårde drenge" er det måske en del af dagligdagen. Bliver oplevelserne aldrig bearbejdet, kan selv garvede folk i f.eks. politi og forsvar reagere med krisereaktioner.

På hospitaler eller hoteller kan man sommetider få en ubehagelig rengøringsopgave, f.eks. efter et dødsfald. Selv om man har forberedt sig, kan en krisereaktion godt vise sig. Derfor er det vigtigt at forebygge, så de psykiske belastninger ikke bliver for store efter sådanne oplevelser.

**Hvorfor er det vigtigt?** Fordi tidlig bearbejdning af voldsomme oplevelser senere kan modvirke følgevirkningerne.





### **Mennesker i krise**

Hvordan er de psykiske reaktioner? Det er helt almindeligt, at man påvirkes psykisk, når man har været udsat for en ulykke, en voldsom eller ubehagelig oplevelse, eller er blevet truet. Reaktionerne er meget forskellige fra person til person og behøver ikke at hænge sammen med, hvor voldsom hændelsen har været. Derfor er det heller ikke til at sige, at et menneske i krise opfører sig på en bestemt måde.

I det efterfølgende beskrives, hvad der kan starte en krise, og hvordan man reagerer på den.



## **Hvorfor reagerer vi forskelligt på én og samme situation?**

De fleste mennesker har været igennem kriser i deres liv. Det, der har betydning for om en voldsom oplevelse udvikler sig til en krise, afhænger af:

- **Hvor voldsom eller alvorlig er oplevelsen**
- **Hvilken støtte kan man få hos virksomhed, kollega og vennekreds**
- **Hvilken personlig erfaring har man med kriser**

En krise kan blive forstærket, hvis man går og er usikker på fremtiden. Det kan f.eks. være, fordi arbejdspladsen er i gang med omstruktureringer.

## **Hvilke faser gennemgår man i et kriseforløb?**

Et kriseforløb har oftest følgende fire faser: Chokfasen, reaktionsfasen, bearbejdningsfasen og nyorienteringsfasen.

## Krisens fire faser

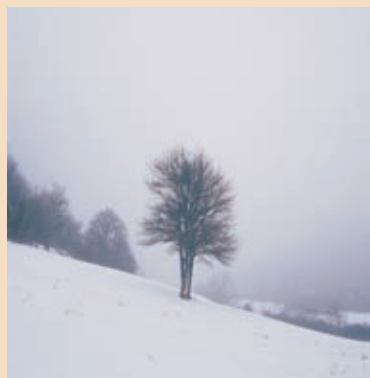
### Chokfasen

- Chokfasen kan være meget kortvarig. Den varer højst et par dage, men man kan selv miste tidsfornemmelsen
- Psykologisk reagerer man ofte ved at fornægte, hvad der er sket
- Chokket gør, at man har svært ved at overskue situationen og handle hensigtsmæssigt
- Fysisk vil man opleve, at pulsen arbejder på højtryk, hjertet hamrer og sveden springer



### Reaktionsfasen

- Fasen kan vare i 4 til 8 uger
- I reaktionsfasen bearbejdes, hvad der er sket
- Følelserne kommer frem, som f.eks. sorg, vrede, skyld og skam
- Man kan være vred, over det er sket, og man vil gerne placere ansvaret et sted
- Man kan også være vred på sig selv over, f.eks. ikke at have gjort noget bestemt, så ulykken ikke var sket
- Man kan blive mere kantet end sædvanligt. Koncentration og hukommelse kan svigte
- Man vil ofte være mere træt og have mindre energi end ellers. Der vil kunne opstå spændinger i kroppen og spændingshovedpine
- Nogle reagerer ved at „trøstespise“ eller helt miste appetitten





### **Bearbejdningsfasen**

- Bearbejdningsfasen kan vare fra nogle enkelte dage til et par måneder
- Man har accepteret, hvad der er sket samt de konsekvenser, det har medført
- Man begynder at koncentrere sig om fremtiden
- Der er igen interesse for nye muligheder, venner og kolleger
- De fysiske reaktioner er aftaget og eventuelt helt væk



### **Nyorienteringsfasen**

Der er et godt tegn:

- Når man beskæftiger sig med noget andet end den voldsomme oplevelse
- Når tankerne ikke hele tiden bliver forstyrret af oplevelsen
- Når personen accepterer nye muligheder og begrænsninger



## Gode råd til virksomheden

### Sørg for forebyggelse og retningslinier for krisehjælp!

Hvis en virksomhed kommer ud for, at en eller flere personer bliver ramt af en krise, må man overveje:

- Hvordan skal vi etablere intern krisehjælp på virksomheden
- Hvordan skal vi skaffe professionel krisehjælp

En professionel løsning kan være at foretage en "debriefing"<sup>1</sup>. Lederen sørger for at kontakte kriseberedskabet, og at alle involverede bliver samlet.

### Politik og handlingsplan

**Politik på området:** Det er vigtigt at have en politik for, hvad man stiller op med vold og trusler på arbejdspladsen. Politikken bør indeholde:

- Retningslinier for forebyggelse
- Retningslinier for, hvordan man yder hjælp og støtte, når skaden er sket

#### Handlinger:

En politik kan ikke stå alene. Den skal følges op af en handlingsplan.

Det skal beskrives klart.

### Hvem i virksomheden - gør hvad? Hvornår?

Den procedure, der udarbejdes, skal være tilgængelig for alle. Hvis virksomheden har en introduktionsskrivelse til nye medarbejdere, kan proceduren f.eks. stå der.

### Procedure for krisehjælp

Proceduren kan f.eks. indeholde:

### Opgaven for nærmeste kollega eller leder, når en ansat/ kollega kommer ud for en ulykke

- Der ydes kollegial førstehjælp
- Arbejdsgiver, arbejdsleder eller anden nøgleperson informeres
- Nøglepersonen underretter: Pårørende, politi, læge, psykolog, kolleger m.fl.
- Virksomhedens ansatte informeres ved mere alvorlige episoder. Bl.a. for at forebygge usikkerhed og rygtedannelse

<sup>1</sup> En psykologisk debriefing er en struktureret gruppesamtale, der styres af en psykolog. Mødet holdes et par dage efter den voldsomme begivenhed. Ved mødet taler man om: Hvad er der helt konkret er sket (facts). Hvilke tanker har de involverede gjort sig. Hvilke reaktioner har der været på oplevelsen. Til sidst sker en sammenfatning og rådgivning.

## Kriseberedskab

- Telefonnumre og adresser på relevante nøglepersoner og kriseberedskab skal være tilgængelige
- En større virksomhed med stor risiko for vold og trusler kan etablere fast abonnement med en de større organisationer, der fungerer som professionelt kriseberedskab
- I virksomheder, hvor ulykker sker sjældnere, kan man have en fast aftale med en psykolog fra lokalområdet
- Aftale med psykologen om, hvordan kontakt etableres uden for normal arbejdstid

## Sikkerhedsorganisationens opgaver

- Sikkerhedsorganisationen undersøger hændelsen og iværksætter forebyggende tiltag
- Arbejdsulykken anmeldes til Arbejdstilsynet.
- Etablering af "førstehjælpskasse" med gode råd

## En huskeseddel til sikkerhedsorganisationen

### En At-vejledning med gode råd

I At's meddelelse om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse<sup>2</sup> kan der være gode råd at hente. Der anbefales forskellige foranstaltninger:

- Tekniske
- Indretningsmæssige
- Arbejdsorganisatoriske
- Uddannelsesmæssige
- Klare retningslinier for, hvad man gør i situationen
- Anbefaling af registrering af voldstilfælde med henblik på forebyggelse

### Anmeldelse af ulykken

Husk, at anmelde en psykisk arbejdsskade!

- Efter en ulykke skal der altid udfyldes en arbejdsskaderapport. Læs, hvordan i At-meddelelsen om anmeldelse af arbejdsulykker<sup>3</sup> (Blanketten rekvireres hos Arbejdstilsynet)
- Leder og sikkerhedsrepræsentant bør hjælpe den tilskadekomne med at udfylde anmeldelse af arbejdsulykken. Især efter en voldsom hændelse kan det

<sup>2</sup> At - meddelelse, Nr. 4.08.4, Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse  
<sup>3</sup> At - meddelelse, Nr. 6.02.1, Anmeldelse af arbejdsulykker og forgiftningstilfælde

- være svært at koncentrere sig om at skrive de rigtige ting
- Hvis ulykken anerkendes som arbejdsskade, bliver behandling dækket af arbejdsskadeforsikringen
  - En arbejdsskadesag kan inden for 5 år fra anmeldelsesdatoen genoptages, hvis de psykiske følger af ulykken er blevet værre, og hvis den forinden har været afvist i Arbejdsskadestyrelsen. Længerevarende behandling henvises gennem den tilskadekomnes egen læge

### **Om psykologbehandling**

Hvis det er nødvendigt med samtaler hos en psykolog, dækkes dette også. Omfanget af behandling kan variere. Ofte er det kun nødvendigt med et par samtaler, men det er muligt at få flere efter behov. Egen læge kan henvise til psykologbehandling, f.eks. efter en voldsepisode. Hvis episoden ikke dækkes af arbejdsskadeforsikringen, kan man få op til 12 sygesikringsdækkede samtaler.

### **Hjælp til voldsofre**

I visse situationer, hvor medarbejdere er udsat for forsætlig vold, kan man anmelde hændelsen til politiet. Her kan man få rådgivning om, hvordan man ifølge retsplejelovens § 741 kan få advokatbistand og erstatning. Når sagen er anmeldt til politiet, kan man søge hjælp og rådgivning i Landsforeningen Hjælp Voldsofre.<sup>4</sup>

### **Information og uddannelse**

Hvis man får information og uddannelse, vil det bidrage til, at man bedre kan håndtere voldsomme begivenheder.

Det er vigtigt, at arbejdspladsen underviser og informerer om:

- Hvordan alarmsystemer og tilkaldesystemer fungerer**
  - F.eks. ved overvågning, vejledning ved indgangsdør, alarmsystem m.m.
- Hvor man kan få hjælp i en presset situation**
  - Det vigtigt at have truffet klare aftaler om, hvordan kolleger kan komme hinanden til hjælp
  - Hvis man er alene på en opgave, skal man have mulighed for hurtigt at kunne tilkalde hjælp. Man skal kende til de forskellige alarmsystemer, der er i fremmede bygninger.

<sup>4</sup> Landsforeningen Hjælp Voldsofre er en patientforening, man kan melde sig ind i. Der kræves politianmeldelse for at kunne få hjælp af foreningen. Læs mere om Landsforeningen på hjemmesiden: [www.voldsofre.dk](http://www.voldsofre.dk) eller skriv til dem på [lho@voldsofre.dk](mailto:lho@voldsofre.dk)

**Hvordan man trapper en konflikt ned**

- Vigtigt når man skal bortvise gæster, håndtere voldsomme kunder eller forbyde adgang for en beruset person. Man skal kende til sine egne reaktioner i konfliktsituationer
- Vigtigt at være god til at "læse" kundernes og borgernes adfærd for at forebygge voldsomme situationer

**Hvordan man som god kollega giver psykisk førstehjælp**

- Se mere om det i "førstehjælpskassen"

**At man kender krisereaktioner – hos sig selv og andre**

- Se mere om det under "Mennesker i krise" i "førstehjælpskassen"

### **Registrering af voldsomme begivenheder**

Det er vigtigt at registrere voldsomme oplevelser, man kan komme ud for på arbejdspladsen. Ved at udfylde skemaet, kan man måske komme i tanker om idéer til forbedringer.

	Beskrivelse af begivenheden.	Forslag til forebyggende foranstaltninger.*
Hvad skete der?		
Hvor skete begivenheden?		
Hvad tid på dagen?		
Hvad skete der, lige før hændelsen blev voldsom?		
Hvem var involveret?		
Hvordan reagerede den ansatte?		

Registreringerne kan hjælpe virksomheden til at vurdere, hvor det er vigtigt at træffe forebyggende foranstaltninger.\*

- Hvor skal forebyggelsen især være af teknisk art?
- Hvor mangler der undervisning og information?
- Hvor skal der ændres på arbejdsorganisering og arbejdstider?

## Gode råd til "førstehjælpkassen"

### Hvordan trapper man en konflikt ned?

Der findes ingen universalmethode, når det gælder om at løse konflikter. Men da der altid skal mindst to til en konflikt, har man altid selv den mulighed, at man ikke lader sig "rive med". Man skal forsøge at holde sig til "sagen" - til arbejdsopgaven. Man skal undgå at benytte sig af personlige "angreb" på den anden/de andre. For så snart man er begyndt på det, er man på vej op ad "konflikttrappen" – og så er det svært at trappe ned igen.

#### Et par gode råd:

- Lad være med at se på konflikten som en personlig magtkamp
- Undervurder ikke den anden – forvent det uventede
- Det er vigtigt at "høre" på den anden person (derfor behøver man ikke at give vedkommende ret)
- Tal roligt til folk, men vær bestemt. Giv entydige budskaber
- Undgå at fortælle de andre "hvordan de er" – hold dig til sagen
- Undgå at blive vred i situationen, men giv besked om at grænsen er nået
- Giv modparten mulighed for at komme ud af situationen med æren i behold
- Læg ikke hele din sjæl i konflikten – men hold en professionel distance
- Kend dine egne stærke og svage sider
- Kend dine egne grænser for, hvor langt du vil gå
- Husk altid: Det er din situation! Du kan være med til at trappe konflikten op eller ned





## Til dig, der har oplevet noget ubehageligt

### Gode råd – selv om du ikke oplever behov for krisehjælp

- Har du i forvejen en lidelse, som f.eks. forhøjet blodtryk, problemer med hjertet eller lignende, bør du for en sikkerheds skyld konsultere din læge
- I dagene efter en ulykke eller et overfald kan du opleve hukommelsestab, koncentrationsbesvær, voldsom træthed, søvnløshed og mareridt. Tænk over, hvilke arbejdsopgaver du påtager dig og søg hjælp, hvis det bliver for voldsomt
- Skyld, skam, vrede og mistro er almindelige følelser både i forhold til kolleger og familie. Læg mærke til, hvordan du reagerer på venner og familie

## Til dig og dine kolleger

### En huskeseddel

- Det er vigtigt med gode kolleger, der gider lytte, og hvor man ikke bliver til grin
- Det ikke er nogen skam at fortælle om ubehagelige oplevelser. Sådan kan man tit undgå, at oplevelserne bliver til egentlige kriser
- Ofte er det praktisk hjælp og en person, der lægger øre til, man har brug for lige efter en voldsom oplevelse
- Husk, at psykologisk krisehjælp kun er et supplement til den støtte, vi kan give hinanden!

## Gode råd i det akutte forløb - når skaden lige er sket

### Til den kriseramte

- Sørg for ikke at være alene
- Overlad praktiske problemer til andre
- Fortæl, hvad du har behov for både praktisk og følelsesmæssigt
- Tag imod tilbud om psykologhjælp

### Til lederen

- Sørg for, at aftalte procedurer sættes i værk
- Sørg for hurtig hjælp til den tilskadedkomne
- Det er vigtigt, at den tilskadedkomne ikke lades alene efter ulykken. Sørg for ledsagelse, eventuelt taxa til bopæl
- Mød op, hvis det er muligt
- Hvis krisereaktioner: Sørg for psykologhjælp. Personen tilbydes en samtale hurtigst mulig efter ulykken, som hovedregel inden for 24 timer
- Begræns udspørgen til det helt nødvendige
- Undlad at kritisere handlemåde
- Ledelse og sikkerhedsrepræsentant hjælper tilskadedkomne med udfyldelse af anmeldelse af arbejdsulykken. (Blanket rekvireres hos Arbejdstilsynet)

## Gode råd til hjælperen

### **Til kollega, tillidsrepræsentant, sikkerhedsrepræsentant eller anden nøgleperson.**

- Personen må ikke være alene. Heller ikke hvis han føler sig ovenpå. Han skal ikke køre hjem og være alene eller arbejde videre. Hvis ingen hjemme! Bliv hos den kriseramte
- Læg dit telefonnummer, når I skilles
- Er vedkommende kommet til skade følges til læge eller hospital  
Du skal overtage ansvaret og være omsorgsfuld
- Tilbyd en trøstende skulder, hvis der er behov for det. Tal evt. med den pågældende om det der er sket, forsøg ikke at aflede opmærksomheden
- Hvis du ikke kan finde på noget at sige, så nøjes blot med at være fysisk til stede
- Lad personen snakke og fortælle - også selv om det bare er gentagelser
- Du skal ikke regne med, at han hører, hvad du siger
- Tal lidt og i korte sætninger/beskeder. Glem dine gode råd
- Sætninger som, det kunne da have gået meget værre – eller jeg ved godt, hvordan du har det gør mere skade en gavn, for personen oplever, at ingen andre p.t. kan forstå situationen
- Tilbyd hjælp med praktiske ting, f.eks. indkøb eller at få børnene hentet

## Gode råd i dagene efter en ulykke

### Til den kriseramte

- Sørg for at få motion. Det fjerner en del af den kropslige uro
- Tal om dine oplevelser med nære venner og pårørende, men føl dig ikke forpligtet til at vise åbenhed overfor alle
- Gå på arbejde så hurtigt som muligt, men lad være med at påtage dig for store opgaver
- Det er bedst ikke at arbejde alene

### Til lederen

- Vis omsorg og deltagelse med diskrete forespørgsler til, hvordan den kriseramte har det. Stil ikke spørgsmål om den psykologiske behandling.
- Diskuter ikke medarbejderens tilstand eller handlemåde med andre medarbejder.
- Gå i dialog med den kriseramte om at tilpasse jobbet i tiden efter ulykken, så pågældende ikke får for store opgaver i starten
- Diskuter f.eks. et skift fra nat til dag i en periode
- Undgå i starten at placere vedkommende i situationer, der minder om ulykken

#### Husk at forebygge

- Overvej altid forebyggende foranstaltninger af teknisk, uddannelsesmæssig eller organisatorisk art
- Ved mere alvorlige begivenheder er det vigtigt, at alle de ansatte i afdeling el. lign. informeres. Sammen kan man drøfte, hvad der er sket med henblik på at forebygge nye begivenheder
- Ved konkret information kan man undgå rygtedannelse og usikkerhed
- Samtidig undgås, at en kollega skal være alene om at bearbejde oplevelsen

### **Til kollega, tillidsrepræsentant, sikkerhedsrepræsentant eller anden nøgleperson.**

- I denne periode har personen især brug for at, du er til stede, når det er nødvendigt
- Hvis der er sygefravær, så ring med jævne mellemrum eller aflæg et kortere besøg
- Prøv at holde det skete på et realistisk plan. Sket er sket, og er ikke til at ændre
- Tal åbent og direkte om det, der er sket. Vær imødekommende, ikke omklamrende
- Optræd stort set som du plejer, og overlad enhver form for terapi til psykologen
- Spørg til, om personen har et netværk, som kan være til hjælp. Der kan være en del praktiske ting, som man ikke kan overkomme
- Du må acceptere, at den anden reagerer anderledes end sædvanligt, f.eks. bliver lettere vred eller ked af det
- Det er ikke pinligt, at en anden er ked af det. Det er vigtigt, at man ikke undgår personen i noget, der blot vil være misforstået hensyntagen
- Giv en realistisk beretning til eventuelle nysgerrige og undgå at dramatisere

### **Til nøglepersoner: Ledelse, tillidsrepræsentant, sikkerhedsgruppen**

Vær opmærksom på senere krisereaktioner hos personen. Behovet kan komme et stykke tid efter hændelsen.

## Når der er gået nogen tid efter ulykken

### Gode råd til hjælperen

- Vær med til at tale om nye planer og overvejelser om arbejdslivet
- Tal med om fremtiden, men undgå at give "gode råd". Gode råd er at overtage ansvaret, og det skal personen nu selv tage helt ud
- Vær opmuntrende, når personen tager initiativer eller giver en håndsrækning
- Husk forebyggelsen!** Vær med til - sammen med personen - at forebygge, at personen selv og andre kolleger kommer ud for samme situation

### Gode råd – til dig der har oplevet noget voldsomt – og ikke er kommet ovenpå igen

Hvis du efter et kriseforløb ikke er helt den samme person som før, f.eks.:

- Hvis du oplever livet har mistet sin mening
- Hvis du fortsat er bange for at gøre bestemte ting
- Hvis du starter på et misbrug af medicin eller begynder at drikke for meget alkohol for at dulme tomheden
- Hvis du har svært ved at være sammen med andre, og kontakten bliver overfladisk eller ligegyldig
- Hvis du forfølges af uheld

#### Så bed om hjælp

- Tal med andre om, hvad du går og tænker på
- Afvis ikke dem der spørger dig om, hvordan det går
- Undgå vigtige beslutninger
- Undgå uvante eller farlige opgaver
- Hold døgnrytmen
- Undgå medicin
- Gå jævnlig denne liste igennem
- Hvis det ikke bliver bedre, skal du måske opsøge professionel psykologhjælp. Psykologen har absolut tavshedspligt og ingen registreringspligt



## Efterskrift

Værktøjskassen lægger op til, at det er vigtigt at skaffe sig viden og erfaring, når man skal hjælpe ansatte og kolleger, der kommer ud for en voldsom oplevelse. De gode råd til virksomheden, og de gode råd til ledelse og ansatte i førstehjælpskassen, kan måske hjælpe lidt på vej.

Det er nok mest sandsynligt, at det er de store virksomheder og organisationer som politi, forsvar, større rengøringselskaber og hotelkæder, der har ressourcer til at få beskrevet en politik for området. På de mange små virksomheder – og på alene-arbejdspladser er det lige så vigtigt, at man får nedskrevet nogle enkle procedurer. Alle skal vide, hvad der skal gøres, og hvor man kan hente hjælp, hvis man er ude for overfald, røveri eller voldtægt.

## Litteratur m.m. - Her kan du få mere at vide

Psykosociale risikofaktorer i arbejdslivet. Rapport fra et af Arbejdsministeriet nedsat udvalg. April 1995

At-vejledning om Vold

At-bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker

BFA Service-Turisme: Vejledning om Dørmænd og vold

Takt og Tone på arbejdspladsen. HORESTA og RBF. Juni 2000

## **Adresser**

Arbejdstilsynet  
Landskronagade 33  
2100 København Ø  
[www.amid.dk](http://www.amid.dk)

Videncenter for Arbejdsmiljø  
Lersø Parkallé 105  
2100 København Ø  
[www.amid.dk](http://www.amid.dk)

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)  
Lersø Parkallé 105  
2100 København Ø  
[www.nfa.dk](http://www.nfa.dk)

Værktøjskassen kan downloades på [www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)





**BFA**

Transport  
Service – Turisme  
Jord til Bord

Branchefællesskab for Arbejds miljø

**Arbejdsgiversekretariatet**

H.C. Andersens Boulevard 18  
1787 København V  
Tlf. 33 77 33 77  
[www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)

**Arbejdstagersekretariatet**

Kampmannsgade 4 1790  
København V  
Tlf. 88 92 01 43  
[www.bfa-service.dk](http://www.bfa-service.dk)

**Sekretariat for**

**BFA Transport, Service – Turisme og Jord til Bord H.C.**  
Andersens Boulevard 18  
1787 København V  
[www.bfa5.dk](http://www.bfa5.dk)