

Akut krisehjælp

8 råd til ledere, der skal
håndtere en akut krise



Introduktion

I denne guide kan du læse, hvordan du kan støtte dine medarbejdere, hvis de kommer ud for en pludselig alvorlig hændelse.

Hvis I på din arbejdsplads har lokale retningslinjer for håndtering af en akut krise skal disse selvfølgelig følges. Denne guide kan du bruge selvstændigt eller som supplement.

Først præsenteres du for, hvad din opgave som leder er, herefter får du 8 konkrete råd, som du kan bruge. Afslutningsvis kan du læse, hvad en krisereaktion er.

Vi håber, at guiden vil hjælpe dig til at handle rettidigt med tryghed og sikkerhed ved en alvorlig og pludselig hændelse.



Din opgave som leder

Overblik og ro



- Hjælp medarbejderen væk fra ulykkessted til et trygt lokale væk fra nysgerrige blikke
- Skab tryghed, omsorg og ro ved bare at være der. Vær anerkendende og giv tid, lyt og skab mulighed for at tale og reagere
- Sørg for, at der er mennesker, som den kriseramte har tillid til f.eks. pårørende, nærmeste leder eller HR
- Server mad og drikke, da det flytter fokus fra hændelsen og forebygger chok
- Sørg for at give faktabaseret information

Hjemtransport og familie



- Tilbyd praktisk hjælp til at komme hjem, når medarbejderen er mentalt parat til det
- Sørg for at den kriseramte ikke er alene
- Informer ved behov eventuelle pårørende om hændelsen samt forventelige reaktioner hos den kriseramte
- Vurder om medarbejderen har behov for praktisk hjælp til f.eks. at få arrangeret afhentning af børn

Planlægning



- Sørg for, at den kriseramte kan kontakte relevante instanser. Gør det evt. for vedkommende ved behov
- Lav en klar plan for de næste timer og dage
- Følg op på planer sammen
- Tag ingen store beslutninger umiddelbart efter hændelsen

Dansk Sundhedssikrings 8 råd til ledere, der skal håndtere en akut krisesituation

Lige efter hændelsen

1. Lad ikke den kriseramte være alene

Lad aldrig din kriseramte medarbejder være alene. Kriseramte har brug for tryk, omsorg og ro. Sørg for at bringe den kriseramte til et sikkert og roligt sted væk fra nysgerrige blikke. Tilbyd gerne mad og drikke. Det flytter fokus og kan være med til at forhindre, at den kriseramte går i chok, fordi hjernen skal koncentrere sig om at spise og drikke.

2. Tal beroligende og omsorgsfuldt

Du skal skabe ro, overblik, give omsorg og tale beroligende. Lad den kriseramte fortælle. Jo mere der fortælles, jo bedre kan medarbejderen bearbejde hændelsen. Det kan hjælpe at kæde brudstykker af forløbet sammen til et sammenhængende forløb. Hjælp den kriseramte med dette, men udelukkende ud fra de fakta, som du kender om hændelsen. Undgå gisninger og gætterier.

3. Accepter forskellige reaktioner

Det er væsentligt, at du anerkender alle den kriseramtens følelser og udbrud uden forbehold. Alle er forskellige og reagerer forskelligt på kriser. Der er ingen rigtig eller forkert måde at reagere på i en krisetilstand. Ved "bare at være der" og give plads, er du med til at skabe ro, uanset hvad reaktionerne måtte være.

4. Tag over på praktiske beslutninger

Sørg for, at nærmeste pårørende og andre relevante personer bliver informeret. Er der tale om fysisk skade, så sørg for lægehjælp eller ambulance og ledsag evt. selv din kollega eller medarbejder. Hjælp den kriseramte med at overtage praktiske ting som f.eks. aflysning af aftaler, at børn bliver hentet fra institution osv. Det er meget almindeligt, at den kriseramte mister overblikket og har vanskeligt ved at overskue situationen og beslutte, hvad der skal gøres. Sørg for, at den kriseramte bliver fulgt hjem, og at vedkommende ikke er alene det første døgnstid.

5. Tag vare på dig selv

Det er vigtigt, at du tager hånd om dig selv. Du kan selv blive påvirket af at være tæt på situationen og skulle holde overblikket og tage dig af dine medarbejdere. Tal med andre kollegaer, familie og venner om det, som du har været vidne til.

Dage og uger efter hændelsen

6. Dialog og plan

Hold tæt kontakt til den kriseramte og følg op på, at de får den nødvendige støtte. Brug forrige punkter, samt info bagerst i denne pjece om hvordan man styrker den mentale sundhed ud fra tre simple ABC-principper. Udarbejd sammen med kriseramte en passende arbejdsplan for den kommende tid og læg op til, at I evaluerer og justerer efter behov.

7. Meld ud til berørte kollegaer

Det er vigtigt, at du holder de berørte kollegaer og andre medarbejdere opdaterede, om hvordan det går og informerer, om hvorvidt der kommer til at ske ændringer som konsekvens af hændelsen.

8. Evaluer krisehåndteringen

Tag hændelsen op på ledelsesniveau med det formål at afklare, hvilke forhold I kan og skal ændre for at forebygge fremtidige hændelser. Gennemgå jeres krisehåndtering: Hvordan synes du det gik? Hvad gik godt? Hvad kunne blive bedre? Hvad har du brug for, så du bedre er i stand til at håndtere en lignende situation en anden gang?

Hvad er en krisereaktion

Akutte og voldsomme hændelser kan udløse en stor psykisk belastning for de mennesker, der oplever dem eller står tæt på. Derfor er det vigtigt, at du som leder er klædt på til at hjælpe medarbejdere, der bliver udsat for en voldsom hændelse. Ingen forventer, at du skal agere kriseterapeut, men det er væsentligt, at du forstår grundprincipperne i psykologisk førstehjælp, så du kan handle hurtigt og professionelt i en svær situation.

En krisereaktion er en reaktion, hvor ens tidligere livserfaring og mestringsevne ikke er tilstrækkelig til at håndtere situationen.

Krisereaktioner varierer fra menneske til menneske. Nogle er mere udadvendt og andre indadvendt. Begge dele er helt ok. Mennesker kan opleve, at deres følelser og reaktioner veksler (fra fx vrede til gråd). Det er kroppen og sindet, der er i gang med at vænne sig til hændelsen og arbejder på at genskabe balance i nervesystemet. På den måde vender man tilbage til normal tilstand over tid.

Hvis den kriseramte i mere end fire uger efter hændelsen oplever fastlåste reaktioner, der påvirker dagligdagen i væsentlig grad, bør den kriseramte overveje at tale med egen læge eller en sundhedsfaglig rådgiver.



Typiske krisereaktioner kan være:

- Chok, gråd, forvirring, tankemylder, talepres og tavshed
- Nedsat hukommelse, huller i hukommelse og/eller nedsat koncentration
- Skiftende stærke følelser, afbrudt af perioder med manglende følelser
- Kropslig anspændthed, hovedpine, kvalme, ringe appetit, søvnproblemer og træthed.

Vi reagerer forskelligt. Der er ingen rigtig eller forkert måde at reagere på i en krisetilstand. I løbet af dage og uger vil følelserne aftage i styrke, og man vil langsomt føle, at man bliver mere og mere 'sig selv' igen.

Uanset reaktionen er oplevelsen virkelig for den enkelte. Det kan føles meget overvældende og ubehageligt i en periode efter den voldsomme hændelse. Det er helt normalt og ok. Som leder skal du tage styring, skabe ro og udvise empati.

ABC for Mental Sundhed

Forskning viser, at den mentale trivsel styrkes, hvis man i højere grad gør noget aktivt, meningsfuldt og fælles. Det kaldes for: 'ABC for mental sundhed'. Om det er en gåtur, deltagelse i sportsaktiviteter i lokalmiljøet, kreative aktiviteter, frivillige organisationer eller andet er ikke så afgørende. Det afgørende er at gøre noget aktivt, fælles og/eller meningsfuldt. Gør det, der giver mening.

Du kan fx. holde gående møder, søge for frisk luft i pauserne, understøtte et godt kollegialt fællesskab. Eller f.eks. en venlig snak med medarbejdere over kaffemaskinen. Det er ikke så vigtigt, hvad man gør, bare man gør noget aktivt, som giver mening, ro og energi. Som leder har du mulighed for at skabe rammer, der gør ABC for mental sundhed muligt på arbejdspladsen.



Læs mere om ABC
for Mental Sundhed:

<https://psy.ku.dk/abc/>

The logo features the letters 'A', 'B', and 'C' in a stylized, outlined font. The letter 'C' has a small purple dot in its center. To the right of the letters, the words 'FOR MENTAL SUNDHED' are written in a smaller, sans-serif font.

Forsikringselskabet
Dansk Sundhedssikring A/S

Hørkær 12B
2730 Herlev
CVR. nr. 34 73 93 07

W www.ds-sundhed.dk
T +45 70 20 61 21

