

KRISHANTERINGSPOLICY

INLEDNING

En kris uppstår då ens erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man ska kunna förstå och psykiskt hantera en speciell situation. Man vet alltså inte hur man ska hantera händelsen. Kännetecknande för krisen är att den uppstår vid situationer som innebär en förlust eller hot om förlust av något slag för personen. Det kan t.ex. gälla förlust av anhörig, arbetskamrat, identitet, social position, ekonomisk trygghet och anseende.

Med krisstöd menas det omedelbara omhändertagandet av en person i kris samt eventuella efterföljande professionella insatser.

MÅLSÄTTNING

Ett omedelbart omhändertagande av personer i kris kan minska det personliga lidandet och förebygga sjukfrånvaro. Inom Godstransportservice i Umeå AB har vi därför som målsättning:

- att VD och arbetsledare har de kunskaper om krisstöd som krävs för att de anställda som utsätts för kris i arbetet snabbt ska få nödvändig hjälp.

SITUATIONER DÄR KRISER KAN INTRÄFFA HOS GODSTRANSPORTSERVICE

- Akut sjukdomsfall.
- Allvarlig skada hos arbetskamrat.
- Arbetsolycka/färdolycka.
- Brand.
- Dödsfall.
- Hot.
- Själv mord.
- Tillbud.
- Uppsägningar, omstruktureringar.
- Personliga kriser, t.ex. nära anhöriges svåra sjukdom eller bortgång och skilsmässa.

KRISREAKTIONER

Reaktionerna efter en krischock brukar följa fyra faser:

Chock.

Kan vara i några dagar och kännetecknas av att man förnekar verkligheten, vilket ibland kan misstolkas av omgivningen som oberördhet. Det är viktigt att komma ihåg att människor reagerar på olika sätt och att det är inte några rätt eller fel. Eftersom man är i ett stadium av förnekelse, är det inte meningsfullt att ge omfattande information i detta skede. Om information ändå måste ges är det viktigt att kontrollera att den uppfattats.

Reaktion.

Den drabbade börjar inse vad som skett och starka känslor tränger därför fram. Frågan "varför" återkommer ideligen. Vanligt är att man drabbas av skuld-känslor eller försöker finna en syndabock. Man kan också drabbas av fysiska stressreaktioner så som hjärtklappning och sömnsvårigheter. Reaktionsfasen kan vara upp till några månader.

Bearbetning.

Den drabbade arbetar mentalt med problemet, vilket kan ta upp till ett år. Intresset för omgivningen ökar och försvarsmekanismer och andra stressreaktioner börjar avta.

Nyorient.

De psykiska skadorna är läkta och obehagliga känslor har bearbetats. Nyorienteringsfasen har inget slut utan man lever vidare med "ärr" som alltid kommer att finnas kvar men som inte hindrar en från att fortsätta leva.

HANDLINGSPLAN

Närmaste chef/arbetsledare (beror på situationen) ska:

1. Se till att utsatt personal inte lämnas ensam.
2. Samla alla som på något sätt är berörda av det som har hänt på en trygg och avskild plats så snart som möjligt (innan arbetsplatsen lämnas). Låt gruppen prata om det som har hänt, ventilerade känslor och stötta varandra. Informera personalen om vad som har hänt, t.ex. hur olyckan har gått till, vilka som skadats och hur de mår. Var tydlig och saklig. Undvik att leta efter syndabockar. Informera om vanliga krisreaktioner (se tidigare), både muntligt och skriftligt.
3. Låt var och en ta kontakt med familjemedlemmar eller annan närstående. Se till att alla har en vuxenkontakt vid hemkomsten och att de får hjälp att ta sig hem.
4. Ge omsorg och värme (mat, dryck, filtar etc.). Ge extra omsorg till dem som behöver det.
5. Ingen bör gå hem innan mötet är avslutat.
6. Bestäm tid och plats för uppföljning nästa dag. Ha nya uppföljningar efter två till tre dagar, efter en månad och efter tre månader.
7. Vid allvarliga händelser, t.ex. vid våld och hot ska företagshälsovården eller annan kunnig person kopplas in för debriefing. Detta innebär att man gör en systematisk genomgång av gruppens tankar, reaktioner och känslor. Detta genomförs tidigast ett dygn efter en allvarlig händelse och har som syfte att skapa ett bättre grepp på händelsen, förebygga efterverkningar, stimulera gruppstöd, normalisera känslor, sätta ord på känslor och stimulera en snabbare återgång till vardagen.
8. Det kan vara bra att stanna kvar i eller snabbt återgå till arbetet, men viktigt är då att arbetet är anpassat efter förhållandena.

9. Olyckor och sjukdomar som uppstått i arbetet ska anmälas till Försäkringskassan.

10. Allvarliga händelser och olyckor ska följas av åtgärder för att hindra att de sker igen.

Råd vid bemötande av personer i kris:

- Var inte rädd att säga fel saker. Du behöver inte säga så mycket.
- Lyssna är ofta bättre än att tala. Var delaktig.
- Låt gärna bli kommentarer som "Du kommer snart över det". Säg istället att du förstår hur det känns. Respektera smärtan och sorgen. Var inte rädd för gråt.
- Erbjud gärna praktisk hjälp.
- Visa att du finns, men låt den som sörjer bestämma hur er kontakt ska vara. Kom ihåg att det är vanligt att en person som befinner sig i kris isolerar sig.
- Erbjud dig att ställa upp och lyssna om du känner att du vill. Flera gånger.
- Hör av dig då och då och fråga hur det är.

Råd till dig som varit med om en krissituation:

- Var inte ensam.
- Tala med dina familjemedlemmar eller vänner.
- Drick inte kaffe.
- Uträtta de vardagliga sysslorna.
- Ät på regelbundna tider.
- Drick inte alkohol.

HIT KAN DU VÄNDA DIG FÖR ATT FÅ HJÄLP

Om du har frågor eller behöver hjälp och stöd ska du i förstahand vända dig till din arbetsledare, ditt arbetsplatsombud eller VD. Om inte någon av dessa kan hjälpa i situationen kan man vända sig till polis eller ambulans, tfn 112.