



EN VÆRKTØJSKASSE OM  
**FOREBYGGELSE AF PTSD  
I KRIMINALFORSORGEN**





Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser har sammen med branchens parter i kriminalforsorgen udarbejdet denne værktøjskasse om forebyggelse af Post Traumatisk belastningsreaktion (PTSD<sup>1</sup>).

Værktøjskassen er til dig, som leder, medlem af arbejdsmiljøorganisationen eller medarbejder i kriminalforsorgen. Du kan få viden, værktøjer og gode råd om forebyggelse af PTSD.

I værktøjskassen kan du bl.a. finde:

- Gode råd til arbejdspladsen - når der skal forebygges
- Gode råd til ledelse og kolleger - når ulykken er sket
- Gode råd til ledelse og arbejdsmiljøorganisation
- Gode råd til dig, der har et job, hvor der er risiko for voldsomme begivenheder.

Baggrunden for udarbejdelsen af værktøjskassen er, at Kriminalforsorgen har oplevet at måtte sygemelde eller førtidspensionere et højt antal PTSD ramte. Viden og erfaringer med trusler og voldsomme hændelser på jobbet er hentet i denne branche. De citater du ser i værktøjskassen, er udtalelser fra medarbejdere, ledere og PTSD ramte.

**Mange af de voldsomme begivenheder kan være uforudsigelige. Det kan være svært at undgå, at de forekommer. Men at være forberedt – er en god forebyggelse.**

**Viden og erfaring er vigtig:**

- Viden om, at "det kan ske" er en "mental" forberedelse

- Viden om, hvad der skal gøres, kan øge sikkerheden
- Erfaring med, at der altid er støtte at hente, kan give tryghed
- Erfaring med, at baglandet - ledere som kolleger - er parat til at hjælpe kan give ro i konfliktsituationer og ved ulykker
- Viden om, at der er professionel hjælp at hente, hvis ulykken er ude, kan hjælpe til at komme videre med arbejdslivet.

**Det anbefales**

- at have rutiner og "redskaber" til rådighed, når det "uundgåelige" sker, bl.a.:
- at have nedskrevne rutiner for, hvem der gør hvad, når stemningen viser, at "noget" er under opsejling
- at der er rutiner for, hvad der skal gøres, og hvem der gør det, når "balladen" er i gang eller ulykken konstateret
- at der er nedskrevne rutiner og tilgængelige "redskaber" til rådighed for de involverede ansatte på arbejdspladsen umiddelbart efter, at en ulykke er indtruffet
- at der er adgang til information om, hvem man kan henvende sig til og hvilken hjælp, der ydes - også et stykke tid - efter en ulykke
- at alle på arbejdspladsen får viden om, hvem der samler op, og hvordan det gøres efter en ulykke. Det er en opgave for ledelsen og arbejdsmiljøorganisationen
- at arbejdspladsen samler op og evaluerer på de voldsomme begivenheder, også de der var lige ved at gå galt. Var der noget man kunne have gjort anderledes? Er der noget, der skal huskes til næste gang, det uundgåelige sker.

<sup>1</sup> Posttraumatic Stress Disorder – på dansk: Posttraumatisk belastningsreaktion

## INDHOLD

<b>Forord</b>	<b>02</b>
<b>Indledning</b>	<b>05</b>
<b>Værd at vide om PTSD</b>	<b>06</b>
Hvad er PTSD?	06
Hvad kan udløse PTSD	06
Symptomer og advarselssignaler	07
De akutte reaktioner – Akut belastningsreaktion (ASD)	07
PTSD – Symptomer og reaktioner	07
PTSD – Kend signalerne:	09
Hvad betyder PTSD for den enkelte	11
Din hjælp betyder meget for den PTSD ramte	12
<b>Gode råd til arbejdspladsen – når der skal forebygges</b>	<b>14</b>
Hvad kan I gøre på arbejdspladsen for at hjælpe?	15
Gode råd til ledelse og kolleger – når ulykken er sket	15
Gode råd til ledelse og arbejdsmiljøorganisation	20
Overvejelser for ledelse og arbejdsmiljøorganisation	21
<b>Gode råd til dig, der har et job, hvor der er risiko for voldsomme begivenheder</b>	<b>24</b>
Hold balancen i dit arbejdsliv	25
Din personlige rygsæk	26
Hvad kan jeg selv gøre efter en voldsom begivenhed?	28
Gode råd fra kolleger	29
<b>Her kan du få mere at vide</b>	<b>30</b>

## INDLEDNING

PTSD har længe været en velkendt lidelse blandt hjemvendte soldater eller flygtninge, der har været udsat for voldsomme og livstruende oplevelser. Men efterhånden har man på flere arbejdspladser også oplevet, at PTSD kan ramme deres ansatte. Det gælder f.eks. fængselsbetjente, men også politibetjente, lærere, socialrådgivere, sundhedspersonale, bankansatte og andre faggrupper, der har risiko for voldsomme hændelser på arbejdspladsen. PTSD kan ramme alle uanset køn og alder. Privatpersoner kan også rammes, hvis de har været udsat for alvorlige ulykker, vold, overgreb eller lignende, men denne værktøjskasse beskæftiger sig udelukkende med arbejdsrelateret PTSD. Symptomerne<sup>2</sup> er de samme, uanset om oplevelserne er knyttet til arbejds- eller privatlivet, men de belastende faktorer vil ofte være forskellige.

- I løbet af livet vil omkring 5 procent af alle mænd og 10 procent af alle kvinder opleve så voldsomme hændelser, at de potentielt kan føre til PTSD.
- Selvom man udsættes for voldsomme oplevelser, udvikler alle ikke nødvendigvis PTSD.
- Forskning kan endnu ikke vise, hvorfor nogen udvikler lidelsen, og andre ikke gør.
- Men man ved, at social støtte og efterfølgende professionel hjælp til at bearbejde traumat kan betyde, at man får færre symptomer, eller at PTSD ikke altid udvikles.
- Det har betydning, hvor voldsom oplevelsen er for den enkelte, og hvor forberedt man er på begivenheden.
- Det er en kombination af både arbejdspladsens "beredskab", den enkeltes oplevelse af belastningens styrke samt den ansattes "parathed" til at tackle de voldsomme hændelser der afgør, i hvor høj grad PTSD'en udvikles.



<sup>2</sup> Alle lande følger et internationalt diagnosesystem: ICD-10 (International Classification of Disease), når f.eks. PTSD diagnosen skal stilles.

## VÆRD AT VIDE OM PTSD

### Hvad er PTSD?

- PTSD er en forkortelse af Post Traumatisk Belastningsreaktion
- PTSD er en psykisk tilstand, som opstår, efter at man har oplevet eller været vidne til en eller flere traumatiske hændelser
- PTSD er en naturlig følelsesmæssig reaktion på en dybt chokerende oplevelse. En normal reaktion på en voldsom og unormal situation.

### Hvad kan udløse PTSD

Det er almindelig anerkendt, at PTSD kan skyldes en enkelt, større traumatisk begivenhed. Nu er der også en voksende bevidsthed om, at PTSD kan skyldes en ophobning af mange mindre – ikke direkte livstruende hændelser.

Hændelserne har en så voldsom karakter, at personen oplever ikke at kunne gøre noget for at standse det, der sker. Man føler sig truet på livet og måske handlingslammet. Nogle har reelt været i livsfare, for andre har det været en oplevelse af at være i livsfare.

PTSD kan også optræde efter, man enten har været vidne til eller selv har oplevet en eller flere voldsomme begivenheder: F.eks. livstruende hændelser som overfald, bilulykker, brand, alvorlig ulykke, trussel på livet – alvorlig personskade eller en trussel, der berører en selv eller nærmeste kolleger, venner eller familie.

Risikoen for at udvikle PTSD bliver større:

- Jo mere livstruende hændelsen er
- Jo større trussel, der er mod liv og helbred
- Jo mindre forberedt man er på, at hændelserne kan opstå
- Hvis oplevelsen er, at man ikke kan "undslippe" situationen, f.eks. hvis man reelt føler sig fanget
- Hvis arbejdets karakter indebærer risiko for, at man udsættes for flere traumer
- Hvis arbejdspladskulturen er præget af grov mobning.

### Symptomer og advarselssignaler

#### De akutte reaktioner – Akut belastningsreaktion (ASD<sup>3</sup>)

Den første måneds tid efter en traumatisk begivenhed, vil de aller fleste have en række symptomer som reaktion på det, der er sket. Det kaldes akut belastningsreaktion.

De belastende faktorer er de samme som ved PTSD: Den ansatte har været ude for en oplevelse af at have været truet på livet, har måske lidt fysisk overlast eller været vidne til, at nogen kom alvorligt til skade ved en ulykke.

Symptomerne ligner bl.a. dem, man kender fra en chokreaktion<sup>4</sup>:

- Mister tids- og rumfornemmelse
- Har svært ved at overskue situationen og handle hensigtsmæssigt
- Er "ved siden af sig selv" eller har en følelse af "uvirkelighed"
- Har en forandret oplevelse af sig selv og omgivelserne
- Har problemer med hukommelsen
- Genoplever eller "hænger fast" i det traumatiske
- Reagerer følelsesmæssigt anderledes, end før hændelsen
- Er mere "på vagt" overfor alt, der kan minde om optakten til en voldsom hændelse
- Man isolerer sig.

Det er meget vigtigt, at ledere, tillidsvalgte, arbejdsmiljørepræsentanter og øvrige kolleger er opmærksomme i den allerførste tid efter en sådan voldsom begivenhed, da en meget stor andel af de ASD ramte udvikler PTSD.

Tiden læger ikke alle sår, derfor vil det ofte være nødvendigt med professionel hjælp, hvis symptomerne ikke forsvinder

#### PTSD – Symptomer og reaktioner

Mennesker med diagnosen PTSD har svære psykiske eftervirkninger efter den/de voldsomme hændelse(r). F.eks. konstant angst for at det frygtelige og voldsomme skal ske igen, forsøger derfor at undgå alt, der minder om hændelsen, arbejdspladsen og de mennesker, der var involveret. Der kan komme hyppige ufrivillige minder, "flashbacks" samt en slags følelsesmæssig lammelse.

<sup>3</sup> Acute Stress Disorder. På dansk: Akut belastningsreaktion

<sup>4</sup> Læs mere i BAR Service's værktøjskasse om voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder

*"Min familie måtte altid lukke og låse, for at jeg var sikker på, at vi var i sikkerhed. Jeg tror ikke gå i Tivoli, for jeg ved ikke, hvem jeg kan møde".*

Desuden vil symptomer som hovedpine, mavesmerter, træthed, trist til mode, manglende koncentrationsevne, manglende lyst til at arbejde og det at føle sig fagligt nedslidt, optræde indenfor 6 måneder efter den traumatiske hændelse. Alt i alt er det alvorlige og invaliderende symptomer, man må gøre alt for at forebygge på arbejdspladserne. Symptomerne kan komme direkte efter en voldsom begivenhed eller først optræde måneder senere. Erfaringer fra soldater, der har været på mission, er, at der kan gå flere år, før symptomerne bliver tydelige.

Derfor er det vigtigt, at alle ansatte på arbejdspladser med risiko for voldsomme hændelser, løbende er opmærksomme på kollegers ændrede adfærd for at kunne tilbyde hjælp også i lang tid efter en ulykke. Der vil være en række signaler, omgivelserne kan være opmærksomme på. Reaktionen er individuelle og kommer ikke i en bestemt "rækkefølge", men signalerne, der ses i "spiralen" på næste side, kan være pejlemærker, der kræver opmærksomhed.



## PTSD – Kend signalerne:

### Støjoverfølsomhed.

Mange vil ofte få en lavere tærskel overfor støj og larm og blive lettere irritable.

### Vrede.

Selv "små ting" kan resultere i voldsomme vredesudbrud.

### Overdreven opmærksomhed.

En del vil være ekstremt opmærksomme på omgivelserne.

### Overreaktion ved forskrækkelse.

Tendens til at fare sammen ved uventet bevægelse eller lyd.

### Mareridt og søvnbesvær.

Svært ved at falde i søvn eller vågner let. Der forekommer voldsomme mareridt.

### Stressreaktioner.

Reagerer voldsomt følelsesmæssigt ved konfrontation med noget, der ligner den voldsomme hændelse.

### Ændret følelsesliv.

Problemer med at vise empati, ømhed og kærlighed.

### Hyperaktivitet.

Mange bliver overaktive for at slippe for "ubehagelig" tanker, der kommer, når man ikke er i gang med noget.

### Isolation.

Nogle trækker sig tilbage fra venner og familie og bliver initiativløse og mister interessen for at deltage i det sociale liv, familiesammenkomster, sportsaktiviteter eller lignende.

### Mistro.

Man kan miste tilliden til andre - stoler ikke på nogen.

**Selvværd.**

Man er sårbar og oplever mindre selvværd.

**Misbrugsproblemer.**

Der er en del, der "drukner" de ufrivillige tanker og billeder.

**Hukommelses og koncentrationsbesvær.**

Kan ikke huske aftaler, glemmer hverdagens vigtige rutiner. Virker fraværende.

**Genoplevelse.**

Udsættes man for noget, der minder om traumet, opleves stærk angst/ubehag. Man undgår alt, der minder om traumet.

**Glemsel.**

Nogle fortrænger oplevelserne så meget, at de er "glemt". Det tapper meget af livsenergien, fordi man bruger al sin energi på at "glemme".

**"Hukommelsesglimt".**

Flashbacks, tilbagevendende genoplevelser af den traumatiske oplevelse. Det er påtrængende erindringsglimt, som man ikke kan fjerne. Det er en af de tydeligste tegn på PTSD.

**Hvad betyder PTSD for den enkelte**

Den PTSD ramtes dagligdag "forstyrres" hele tiden af genoplevelsen og et mylder af tanker og følelser, man ikke kan kontrollere. Man kan få en oplevelse af, at man ikke kan "kende sig selv", som man plejer at være. Man kan opleve at have mistet sin "gamle identitet". Det kan betyde, at man mister troen på at kunne udfylde sin sædvanlige sociale rolle på arbejdspladsen og i privatlivet. Man "sætter sig udenfor" – eller bliver sat udenfor – fællesskabet.

"Jeg har det ubehageligt til forældremøder, holder mig på afstand af de andre. Går helst ikke ned på hovedgaden, hvor jeg kan komme tæt på andre mennesker".

De fysiske og psykiske reaktioner, der kom under og lige efter hændelsen, dukker hele tiden op, og man har det som om, man stadig befandt sig lige midt i de voldsomme begivenheder.

Summen af symptomer og reaktioner betyder, at den enkelte vil opleve det vanskeligt eller umuligt at udføre almindelige opgaver i hverdagen. Som PTSD ramt vil man have store problemer med at vende tilbage til et job, der indebærer konfrontation med voldsomme personer og konfliktfyldte situationer.



## Din hjælp betyder meget for den PTSD ramte

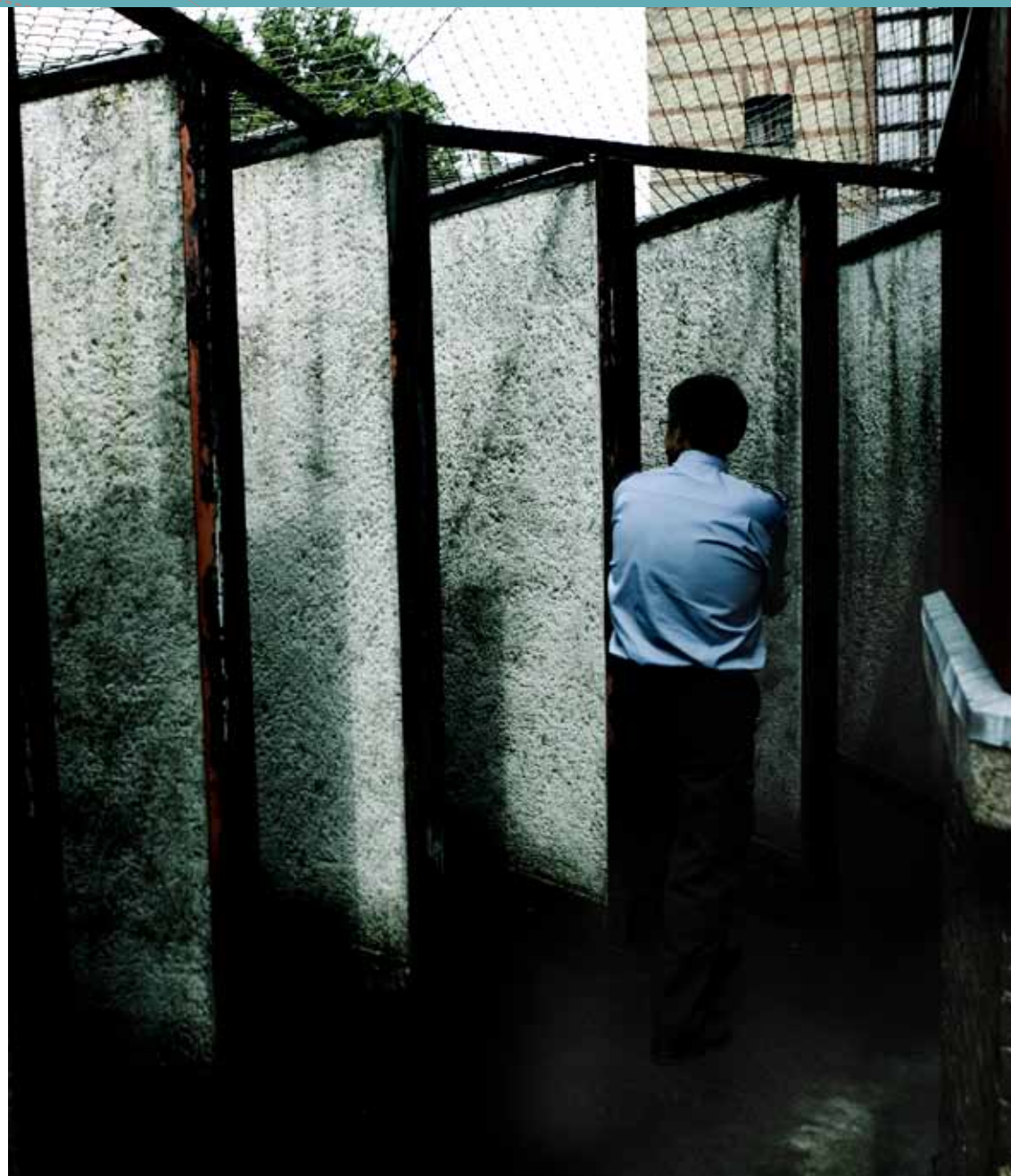
### Ugerne og månederne efter

Mange PTSD ramte har ikke overskud til at tage initiativ til kontakt med kolleger på arbejdspladsen. Derfor er det vigtigt, at du tager initiativ til at holde kontakten med den sygemeldte.

*"Jeg fik breve og blomster fra arbejdspladsen, især tillidsrepræsentanten var aktiv og besøgte mig. Det var en stor hjælp".*

- Hvis den "ramte" ikke har familie eller nære venner, der kan hjælpe, kan det være en god idé, at kolleger tilbyder hjælp med f.eks. praktiske opgaver, der kan virke uoverskuelige eller ligegyldige for den ramte
- Selv på arbejdspladser, hvor der er professionelle defusere/debriefere til at yde hjælp med de nødvendige samtaler, kan det være nødvendigt, at ledere og/eller kolleger lægger øre til oplevelsen. Det skal der være tid og ro til!
- Vær ikke bekymret, hvis den ramte begynder at græde. Det er naturligt og godt, at den ramte viser følelser. Det handler ikke om, at du har gjort det værre ved at "rode op i det"
- Vis respekt for, at kollegaen er i krise. Lyt og vis forståelse for de reaktioner, der måtte komme. Sætninger som "det kunne da have gået meget værre" eller "jeg ved godt, hvordan du har det" gør mere skade end gavn, for ofte oplever kriseramte, at ingen anden forstår situationen.

*"Det er ikke nok at sige – op på hesten igen – sommetider skal man finde hesten først".*



## GODE RÅD TIL ARBEJDSPLADSEN - NÅR DER SKAL FOREBYGGES

Arbejdspladser med risiko for ulykker, vold og trusler er heldigvis ofte særlig opmærksomme på risikofaktorerne. Tidlige samtaler med dem, der er blevet udsat for vold og trusler, er vigtige for, at de ansatte kan få mulighed for at vende tilbage til arbejdslivet.

Den arbejdsplads, der er "vant til" eller forberedt på voldsomme begivenheder, har ofte et professionelt beredskab, der træder i karakter, når der sker noget voldsomt. Det kan være "defusere", der er uddannet til at gennemføre samtaler, med dem der er berørt af ulykken, umiddelbart efter hændelsen. Dette følges ofte op med individuelle samtaler eller "debriefing" fra professionelle.

### Beskyttende faktorer

Erfaringer med soldater, der har været udsat for alvorlige belastninger i krigshandlinger, har vist, at der er enkelte "beskyttende" faktorer, der kan medvirke til, at de ikke udvikler PTSD.

- Godt kammeratskab i den gruppe, de har været på opgave sammen med
- Følelsen af at deres ledere bekymrede sig om deres ve og vel
- Følelsen af at være godt informeret om, hvad der var sket og skulle ske.

Hvis ovenstående erfaringer skal bruges på andre arbejdspladser, er der en vigtig opgave for kolleger og ikke mindst ledere i retning af at være meget opmærksom på "arbejdspladskulturen".

*"Der skulle have været noget mere 'pas på mig' til MUS samtalerne. Her er det ikke velset at være et skrog".*

Kan I svare bekræftende på nedenstående centrale spørgsmål, har I gode chancer for at komme "godt igennem" voldsomme begivenheder, fordi I kan være trygge og stole på hinanden:

*Er "teamånd" og følelsen af at "løfte i flok" til stede blandt de kolleger, der er på arbejde sammen?  
Er omgangstonen god med plads til både alvor, humor og fri for mobning?  
Viser ledelsen både med ord og handling, at de ansattes psykiske arbejdsmiljø er vigtigt, og voldsomme hændelser tages alvorligt?  
Fungerer informationskanaler, personalemøder mv., så alle kan være orienteret om både positive og negative hændelser på arbejdspladsen?*

*"Folk ringer til hinanden, 'hvordan går det'? Medarbejdere ringer til ledere og fortæller, hvordan de har det. Vi oplever, vi har et socialt ansvar for hinanden, vi er som én familie".*

### Hvad kan I gøre på arbejdspladsen for at hjælpe?

Når en eller flere kolleger har været udsat for en voldsom oplevelse, påvirker det hele arbejdspladsen. Mange kan føle sig magtesløs og finde det svært at finde ud af, hvad man skal gøre. Nogen kan have skyldfølelse og tænke: "Hvis bare jeg havde været der. Jeg kunne have hjulpet" eller "det kunne have været mig". Men der er meget, man kan gøre som leder eller kollega. Det er vigtigt at huske, at ledelse og kolleger er til stede som "hukommelse", talerør og hjælpere i en svær situation:

### Gode råd til ledelse og kolleger - når ulykken er sket

- Vis den ramte, at du er til rådighed ved at være fysisk til stede
- Hjælp den ramte med at huske vigtige beskeder/informationer og forbered ham/hende på, hvad der nu skal ske
- Tilkald hjælp, efter de procedurer I har på arbejdspladsen, de kan være nedskrevet på en checkliste over alle de praktiske ting – små som store – der skal gøres, f.eks.:
- Kontakt til skadestue, læge, pårørende og afløsere, der skal overtage vagter – "oprydning" efter ulykken
- Kontakt til personale, der kan defuse og lede, hvis der ikke er en leder til stede på ulykkestidspunktet
- Vær tålmodig. Den ramte er i en tilstand, hvor vedkommende kan være tavs, indesluttet eller afvisende. Det betyder ikke, at han/hun ikke har brug for dig
- Udtryk tydeligt, at kollegaen ikke er en byrde eller er til besvær
- Som leder har du en vigtig opgave i at sørge for at genetablere sikkerhed og tryghed og bakke den/de ramte op i den måde, de handlede på.

*"Der er altid en, der ringer hjem. Det er altid kolleger fra en anden afdeling eller andet fængsel, der debriefer. Netop det, synes jeg ikke, er en lederopgave. Til gengæld er det dejligt, når ledelsen bagefter giver et skulderklap og viser accept af, at man gjorde, hvad man kunne. At ledelsen viser opmærksomhed på det, der er foregået. Det er vigtigt".*



### Lige efter en alvorlig begivenhed

I Kriminalforsorgen er det en rutine at gennemføre en eller flere samtaler med de ansatte, der har været involveret – eller været vidne til overfald/ulykke. Det sker hurtigst muligt efter den voldsomme episode. Samtalen gennemføres af kolleger eller holdledere, der er uddannet til dette. Det prioriteres, at samtalen gennemføres, inden arbejdsdagen er slut, og det anbefales at den gennemføres indenfor 4-12 timer. Defusingen kan stå alene eller følges op af debriefing og/eller individuelle samtaler.

### Defusing:

Er en struktureret samtale, som kan opdeles i tre faser:

- **Introduktion** (der fortælleres om formålet med samtalen, indskræpes gensidig tavshedspligt og at alle ved, hvem der er hvem, og hvordan de var involveret i begivenheden, det er vigtigt, dette bliver sagt, så der er en fælles platform for det videre arbejde)
- **Afdækning** af hændelsesforløbet
- **Defuseren** orienterer om, hvordan mennesker typisk reagerer efter den pågældende slags situationer og understreger, at det er helt normalt at reagere. Der kan undervises i stresshåndtering, og deltagerne skal få en tryghed om, at de kan henvende sig igen. Det kan her aftales, at der skal være en debriefing senere, og defuseren skal sikre sig, at alle ved, hvordan de kan få yderligere og individuel hjælp. For at understrege dette, kan defuseren bagefter henvende sig til særligt berørte personer på tomandshånd og sikre sig, at budskabet er forstået og så vidt muligt sørge for det nødvendige lige her og nu.

### Debriefing

En debriefing afholdes mindst tre dage efter episoden. På dette tidspunkt har det umiddelbare chok normalt fortaget sig, og der har været en psykologisk proces, der har ført til, at de "ramte" bedre kan se på episoden ud fra både tankemæssige (kognitive) og følelsesmæssige vinkler. Debriefingen varer typisk nogle timer, og den er ligesom defusingen en systematisk gruppesamtale opdelt i faser. Den overordnede idé er, at der skiftes fokus fra først det tankemæssige (kognitive), til det mere følelsesmæssige og afslutningsvis sikres det, at deltagerne kan samle oplevelsen i forbindelse med hændelsen. Dette kan lette den fortsatte sunde bearbejdning af det, der er sket.

### Debriefingens syv faser:

#### Gensidig præsentation

- Klargørelse af regler, man taler kun for sig selv, har tavshedspligt om, hvad de andre siger og så videre.

#### Faktafase

- Hvad skete der, hvad var din rolle (for eksempel; "det var mig, der gav hjertemassage" – meget konkret)

#### Tankefase

- Spørgsmål fra debrieferen indledes med, "hvad tænkte du, da du ..."

#### Reaktionsfase

- Hvilke reaktioner havde du (blev bange, "frøs", blev vred, kørte på automatpilot...)

#### Symptomfase

- Hvordan har du haft det siden hændelsen (sover dårligt, får flashbacks, er irriteret på arbejdet, kan ikke koncentrere sig...)

#### Undervisningsfase

- Hvad i denne episode har været specielt belastende (jeg følte mig magtesløs, vidste ikke, hvad der var sket med min kolleger, vidste ikke om der var ringet 112, jeg troede, han havde et barberblad i hånden...), her kan der typisk informeres om typiske symptomer med det formål, at den enkelte kan se, at det er normale reaktioner på en usædvanlig hændelse, og at de får en fornemmelse af, at reaktioner og symptomer kan være af forbigående karakter.

#### Afslutning

- Det skal sikres, at alle er informeret om relevant og tilgængelig hjælp. Der kan eventuelt her aftales endnu et møde.

Formålet med både defusing og debriefing er, at gruppens deltagere hjælper hinanden til at rekonstruere hændelsen og dele fælles og individuelle oplevelser.

### Tiden efter en voldsom begivenhed

Det kan være svært at hjælpe, hvis den, som har brug for hjælpen, ikke selv har erkendt, at der er problemer, som vedkommende ikke kan klare på egen hånd. Det kan være, at den ramte ikke selv oplever, at han/hun har ændret adfærd efter en ulykke. Mange gange kan den ramte også være nervøs for den "konfrontation", det kan være at møde en behandler. Her kan leder og kolleger hjælpe til med at komme afsted for at få professionel hjælp.

Hold kontakten – det gælder både ledelse og kolleger. Mange ramte føler stor ensomhed, hvis folk lader som ingenting.

*"I dag kan de gamle kolleger og ledere ikke hilse på mig. Jeg er blevet "usynlig".*

- Bryd tavsheden
- Behold den ramte i jeres sociale fællesskab. Fortæl om små og store nyheder på arbejdspladsen. Både den personlige kontakt og informationer om, hvad der sker, er vigtige
- Bliv ved med at være opmærksom og lyttende. Den ansatte har brug for støtte i lang tid. Stopper støtten, kan den ramte i værste fald få det værre igen
- Arbejdet er og har været en vigtig del af den "ramtes" identitet, at bryde kontakten er at "forstyrre" identiteten, men brug din "fingerspidsfølelse" og skift emne, hvis du oplever, noget går for tæt på
- Vær forberedt på, at den ramte kan blive angst for ting, du synes er ufarlige, f.eks. at købe ind eller køre i bus. Pres ikke på med "vær nu fornuftig – der sker jo ikke noget". Accepter angsten, som en del af efterreaktionen og støt din kollega med at tage små skridt for at komme videre i livet
- Spørg den ramte, hvis der er noget, du vil vide. Undgå sladder og hvisken i krogene.

### De pårørende

Det anbefales, at arbejdspladsen er opmærksom på, hvordan familien orienteres – om familien samlet har brug for hjælp. Fortæl om familiens muligheder for at få hjælp via den praktiserende læge. Giv de pårørende viden om, hvordan arbejdet kan påvirke den ansattes adfærd bl.a. efter en ulykke.

*"De sidste 4 år jeg arbejdede, kunne min kone og børn mærke, jeg var forandret. Det er tydeligt for mig nu".*

I en familie, hvor et familiemedlem har været udsat for voldsomme begivenheder, vil det på den ene eller anden måde påvirke livet i familien. Det skyldes, at den person, som har været igennem de voldsomme oplevelser, ofte ændrer adfærd og ikke tager del i familielivet. Erindringer om de voldsomme begivenheder har brændt sig fast i hukommelsen. Billeder af begivenheden kan dukke op på et senere tidspunkt uden åbenlys anledning. Billederne kan være voldsomme og "gøre ondt" på den ramte. Erindringerne vil ofte begrænse mulighederne i hverdagen både for den ramte og familien.

*"Jeg fortalte ikke noget til konen, jeg ville beskytte hende. Godt med psykologsamtaler, der skal ryddes op i hovedet. Den tur skulle alle igennem".*



## Gode råd til ledelse og arbejdsmiljøorganisation

Det er vigtigt at give information videre til resten af personalet efter en voldsom hændelse.

### Information er vigtig og har flere formål:

- At ledere og kolleger bliver opmærksomme på, om de involverede reagerer/ændrer adfærd i tiden efter hændelsen
- At der fortsat arbejdes med at udvikle forebyggende tiltag i afdelingen i forhold til ulykker og voldelige personer. Ledelsen kan f.eks. sammen med arbejdsmiljøorganisationen gennemgå nedenstående spørgsmål:
- Hvem var den aggressive person?
- Hvordan forløb episoden? På hvilket tidspunkt? Hvor henne? Hvad skete?
- Havde den overfaldne på forhånd haft på fornemmelsen, at der ville ske noget?
- Hvordan blev situationen håndteret, og hvordan reagerede han/hun på overfaldet?
- Kunne episoden være undgået eller imødegået på en eller anden måde? Hvordan?

### Anbefalinger:

- Overvej, om rutiner og handlingsplaner skal korrigeres med henblik på yderligere forebyggelse. God planlægning kan tage konflikter i opløbet
- Overvej, om information til pårørende fungerer godt, omsorgsfuldt og tydeligt
- Overvej sammenhæng mellem arbejdspladskultur, psykisk arbejdsmiljø og sygefravær
- Overvej, om MUS samtaler og omsorgssamtaler fungerer tilfredsstillende?
- Er handlingsplanen for APV/psykisk arbejdsmiljø fulgt op? Fungerer løsningerne? Skal de ændres/forbedres?
- Fungerer eventuelle "politikker" eller retningslinjer for forebyggelse af konflikter, vold, stress og mobning godt nok?<sup>5</sup>

*"Vi havde et højt sygefravær. Nu 2 år efter er vi nede på under det halve. Vi nedsatte en psykisk arbejdsmiljøgruppe. Vi fik lavet en liste over alt – stort som småt – der stressede. Så tog vi punkterne en ad gangen og fik gjort noget ved dem. Det kunne handle om information, larm osv."*

<sup>5</sup> Der er mange gode råd at hente i BAR Service's 3. værktøjskasser om: Mobning, voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder samt Stress og Stresshåndtering.

## Hold øje med om uddannelsesplaner, kurser mv. er tilpasset arbejdsopgaverne

- Er personalet trænet godt nok i konfliktløsning? Kurser er ikke altid nok, feedback i dagligdagen skærper værktøjet
- Har personalet viden nok om psykiske lidelser og kan omsætte den til handling
- Overvej, om personalet har brug for ny viden, erfaringsdeling mv. for at kunne håndtere voldsomme hændelser i takt med, at klientellet ændres
- Overvej, hvordan erfarne og mindre erfarne ansatte kan dele viden og erfaring. Sæt tid af til det og tag højde for det i holddannelse/vagter!

## Overvej om personalesammensætning og ekstern hjælp mv. er tilpasset arbejdsopgaven

- I takt med at sammensætningen af indsatte ændres, kan der være behov for flere forskellige faggrupper til at supplere fængselsbetjentenes kompetencer. F.eks. psykiatriske sygeplejersker, læger mv.
- Vær hele tiden opmærksom på, om eksternt samarbejde med f.eks. skadestuer og hospitaler fungerer godt nok og hurtigt nok.

## Overvejelser for ledelse og arbejdsmiljøorganisation

- For ledelse og arbejdsmiljøorganisation kan det være en særlig udfordring at arbejde på en arbejdsplads, hvor der forekommer voldsomme hændelser
- Det kræver særlig viden og kompetence at støtte medarbejdere, der oplever trusler og vold
- Det kræver særlig organisatorisk viden, at skabe trygge rammer på en arbejdsplads, der ofte rummer "konfliktzoner".

Overvej, om du som leder har brug for at udvide dit repertoire af viden og kompetencer for at udfylde ledelsesrollen bedst muligt.



### Trivselsspiralen

*Hvad medarbejdere i arresthuse og fængsler lægger vægt på, når godt arbejdsmiljø skal fremmes, og voldsomme begivenheder forebygges:*

"En af de vigtigste ting er dialogen mellem ledelse og medarbejdere. Rart, når ledelsen har en åben dør. Der skal være godt samarbejde mellem medarbejderrepræsentant og leder, så kort-huset ikke vælter".

"Vi skal huske at dele informationer mellem afdelinger, vide hvis der er uoverensstemmelser, vide hvordan andre tackler problemer".

"Vigtigt at dele erfaringer – måske kunne man lave seminardage – med erfaringsplatforme. Et sted hvor man både får diskuteret problemerne og delt gode råd".

"Vi giver hinanden hånd, når vi møder. Det lige at se hinanden i øjnene gør, at man ved, hvem der er i huset, og hvordan de har det".

"Man skal lære at spotte signaler hos hinanden".

"Vi passer på hinanden og bakker hinanden op, når der er behov".

"Vi accepterer vores forskelligheder og stoler på hinanden, for vi er afhængige af hinanden".

"Supervision ville være godt, gerne en udefra både til gruppen og individuelt".

"Sparring fra erfaren kollega kan hjælpe én videre, når der har været problemer".

"Vi skal kunne snakke om, hvad alle de sygedage betyder".

"Det er vigtigt at huske de gode historier".

## GODE RÅD TIL DIG, DER HAR ET JOB, HVOR DER ER RISIKO FOR VOLDSOMME BEGIVENHEDER

Arbejdspladsen har en vigtig forebyggende rolle i forhold til, at ansatte trives i jobbet. Der skal forebygges ved at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø, de ansatte skal lære at håndtere konflikter og voldsomme hændelser, og der skal være hjælp og støtte, når det "uundgåelige" alligevel sker.

Men når man bruger sin personlighed i jobbet, er det vigtigt, at man også selv har fokus på sine "roller" på arbejdspladsen, hvad der kan stresse eller give ubalance i "det hele liv". I et job, hvor du skal bruge dig selv og din personlighed rigtig meget, er det vigtigt at finde en balance.

Du bruger energi både på dit arbejdsliv, familieliv og "eget liv". Der kan komme en ubalance både mellem "de 3 liv" og mellem de mange roller, du har i dit arbejde. For stor ubalance og for store krav i arbejdsrollerne kan påvirke dig, så du lettere miste kontrollen under voldsomme hændelser på arbejdspladsen.

Før ulykken er ude efter dig, er det derfor vigtigt, at du selv ser på, hvordan balancen ser ud i dit arbejdsliv. Det er ikke nok til at undgå voldsomme ulykker. Men er du afklaret med dine arbejdsroller, og er der "ro på" arbejdslivsbalancen, er du bedre i stand til at håndtere konflikterne i arbejdslivet og måske kunne "snakke" en konflikt ned<sup>6</sup>.

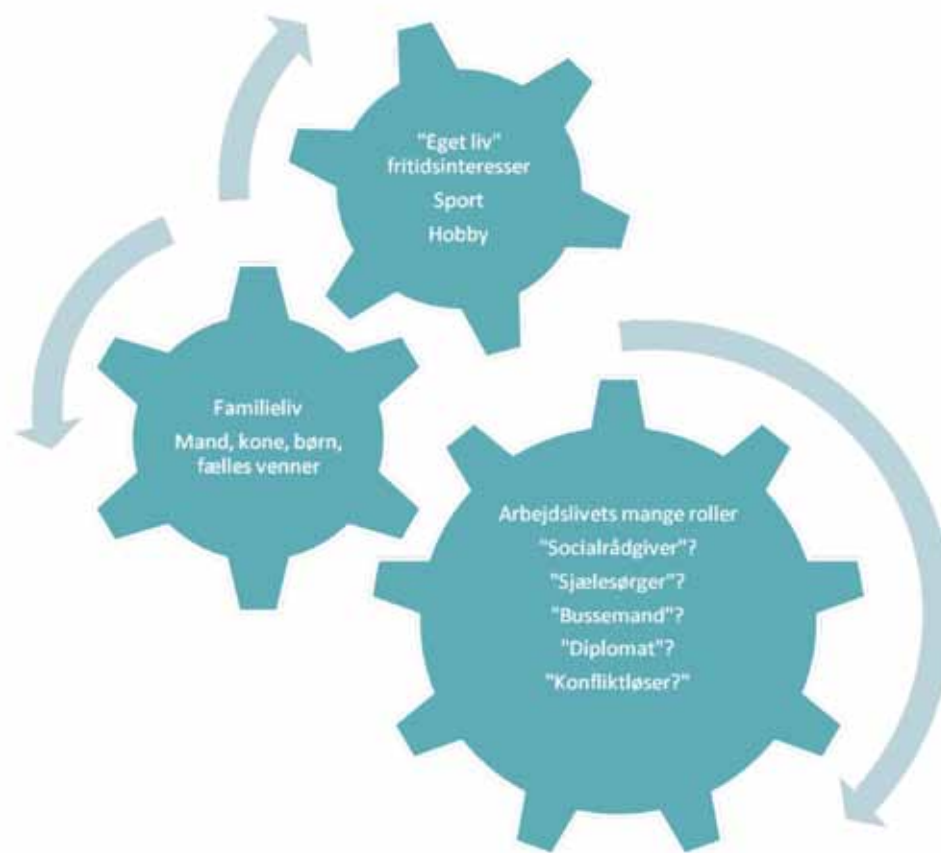
De to næste opgaver: "Hold balancen i dit arbejdsliv" og "Din personlige rygsæk" kan du bruge til egne overvejelser, men I kan også arbejde med temaerne, f.eks. på et personalemøde eller en temadag. Opgaverne kan ikke stå alene, men skal altid ses i en sammenhæng, hvor arbejdspladsen også arbejder med det psykiske arbejdsmiljø.



<sup>6</sup> Der er råd at hente i BAR Service's værktøjskasse om Konflikt håndtering

### Hold balancen i dit arbejdsliv

Hvordan ser dine 3 tandhjul ud lige nu? Falder de i hak? Skal de smøres? Er størrelsesforholdet i orden?



- Er du tilfreds med balancen mellem arbejdsliv og privatliv, eller er der noget, du kunne tænke dig at ændre på?
- Hvordan fordeles de mange roller, du har i jobbet?
- Hvilke roller kan du bedst lide? Hvilke roller overlader du helst til andre?
- Hvordan smitter rollerne af på dit privatliv?
- Hvilke roller har du i dit fritidsliv?
- Hvad eller hvem vil eventuelt kunne hjælpe dig til en anden fordeling?
- Hvordan vil du gerne have, at "tandhjulene" fordeler sig om 5 år?
- Hvad skal der til, for at det lykkes?

### Din personlige rygsæk

De arbejdsroller du "vælger", og den måde du tackler arbejdslivet på, herunder også konflikter og voldsomme hændelser, er ikke kun noget, du har lært på din uddannelse.

Du har altid noget med dig i rygsækken både fra dit private liv og fra tidligere jobs.

Arbejdspladsens forskellige rammer og muligheder har indflydelse på, hvordan du kan anvende dine erfaringer og de redskaber, du har med dig.

Hvilken erfaring har du med dig? Hvilke "roller" har du haft? Hvad slags "relationer" og samarbejde har du oplevet? og Hvilke "redskaber" har du erfaring med hjælper dig godt?



På baggrund af alt det, du har med dig, og de erfaringer du får i dit nuværende job, udfylder du en vigtig arbejdsrolle på din arbejdsplads. Rollen kan indebære, at du skal kunne tackle voldsomme og sommetider uventede hændelser, der påvirker dig psykisk.

Dine erfaringer, og de muligheder arbejdspladsen stiller til rådighed for dig, er afgørende for dine "valg" af roller. Det påvirker dit samarbejde med kolleger og ledelse og dit behov for at få "værktøjskassen" fyldt op. Det er vigtigt, at der også bliver "fyldt på", på det personlige plan. F.eks. kan du have brug for at få hjælp til at sætte grænser eller ikke altid at have rollen som den, der skal være i front ved voldsomme konflikter.

Du kan opleve, at du ofte føler dig "fastlåst" i en bestemt rolle. Måske er du tilfreds med den? Men overvej at tale med din leder og kolleger, hvis du gerne vil bryde rutinen.

## Hvad kan jeg selv gøre efter en voldsom begivenhed?

### Få hjælp til det praktiske

I den første tid melder der sig en masse praktiske spørgsmål. De kan være svære at overskue, når man har det dårligt, derfor er det vigtigt at søge støtte hos mennesker, du stoler på.

- Start med at fortælle, hvad du konkret har brug for
- Hold kontakt til kolleger og ledelse
- Få hjælp til at anmelde arbejdsskaden
- Tag imod hjælp fra debriefer. Lyt til dig selv og andre, hvis du har yderligere behov for hjælp
- Tal med dine nærmeste. Når du er parat til det, skal du fortælle om, hvad der skete. Tanker, billeder og mareridt om det, der skete er meget ubehagelige at gå rundt med alene. Men hvis du har overskud til det, så "spred" dine oplevelser mellem familie og venner. Folk kan få for meget, så begynder de at give "gode råd", og din nærmeste familie, som måske ikke i detaljer er inde i dit arbejdsmiljø, kan selv blive bekymrede og bange
- Lad være med at holde det hemmeligt, hvis du bliver ved med at have det dårligt. Efterreaktionerne kan i værste fald blive kroniske. Du skal derfor først og fremmest lytte til dig selv og dine reaktioner. Vælger du at se tiden an, er det en god idé at gøre status efter en måned. På det tidspunkt vil mange føle, at de har fået det bedre. Hvis du derimod stadig plages af efterreaktionerne og har svært ved at fungere i din hverdag, skal du bede om hjælp
- Brug den professionelle hjælp du kan få. Det hjælper at få samlet de mange brudstykker og indtryk til en sammenhængende historie. Mange oplever herefter, at de ubehagelige sansende indtryk aftager.

### Du skal ikke:

- Lade være med at sige noget, fordi du ikke vil gøre andre kede af det
- Lade være med at sige noget, fordi du ikke vil være en byrde
- Gå ud fra, at andre ikke vil lytte.

### Men du skal:

- Acceptere dine reaktioner. Det kan opleves, som om du har mistet "styringen" med dit liv. Dine følelser kan være mere overvældende, end du har oplevet før. Kroppen kan reagere med smerter, gener og uro
- Se virkeligheden i øjnene. Det er en vigtig del af det at bearbejde en traumatisk oplevelse

- Tage den med ro. Find steder og oplevelser, der kan give dig "fred i sindet"
- Vende langsomt tilbage til dine daglige rutiner. At klare små hverdagsopgaver, kan give en fornemmelse af, at hverdagen godt kan vende tilbage
- Genoptage sport, fysisk aktivitet eller andre fritidsaktiviteter du dyrkede, før hændelsen
- Brug dit netværk. Søg støtte hos de mennesker du kender og er tryk ved. Vær ikke bange for at fortælle, hvad du har brug for, uanset om det er praktisk hjælp eller en god og tålmodig lytter.

### Gode råd fra kolleger

*Hvad medarbejdere i arresthuse og fængsler lægger vægt på, når man arbejder i et miljø, hvor der skal sættes grænser og der er risiko for ulykker og voldsomme begivenheder:*

- "Man skal have noget med i rygsækken – have et filter og være i balance"
- "Man skal kende sig selv"
- "Man skal bevare sig selv. Tag ikke maske på"
- "Det er godt med erfaring og modenhed"
- "Man skal have situationsfornemmelse"
- "Man skal kunne sætte grænser (kende sin egen) – hertil og ikke længere!"
- "Man skal være professionel – bevidst om at dette er et fængsel og der er fristelser"
- "Husk, det er bedre at kunne "snakke" en indsat ned end slagsmål"
- "Husk, at komme ud af porten uden at tage arbejde med hjem".

## HER KAN DU FÅ MERE AT VIDE

At-meddelelse nr. 4.08.04, februar 1997. Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse

[www.ptsdforeningen.dk](http://www.ptsdforeningen.dk)

### Bøger og artikler (for særlig interesserede)

Stress Det moderne traume, Nadja U. Prætorius. Dansk psykologisk Forlag. 2007. (kapitel 1 og 8)

Artikler i Psykolog Nyt, kan findes på: <http://www.dp.dk/da/Psykolognyt.aspx>

Nr. 18, 2005: Kan akutte reaktioner forudsige vedvarende traumatiske reaktioner hos voldsopofre

Nr. 22, 2009: Hvem får psykiske skader af krigsdeltagelse?

Nr. 5, 2010: PTSD: Måden at huske på kan forlænge lidelsen

Nr. 6, 2010: Mareridt og PTSD

Nr. 11, 2010: Om at huske traumatiske oplevelser

### Følgende værktøjskasser kan hentes på Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelsers hjemmeside:

[www.bar-service.dk](http://www.bar-service.dk) eller købes i Videncenter for Arbejdsmiljø eller bestilles på hjemmesiden:

[www.arbejdsmiljobutikken.dk](http://www.arbejdsmiljobutikken.dk)

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø A-Å

Værktøjskassen: Alenearbejde

Værktøjskassen: Jobusikkerhed

Værktøjskassen: Mobning

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: Om omstillingsprocesser – Er du klar til at skifte plads?

Værktøjskassen: Om konflikt håndtering. Lær konfliktpyramidens hemmeligheder at kende.

Stress-af kogebogen

Sundhed for de Uniformerede Medarbejdere i Kriminalforsorgen





# Brug din BAR!

BAR service- og tjenesteydelser er et råd, hvor faglige organisationer og arbejdsgiverforeninger inden for servicefagene arbejder for at give virksomheder og medarbejdere brugbare informationer om arbejdsmiljøarbejdet.

BAR service, som vi kaldes til dagligt, har udarbejdet en række vejledninger, foldere og pjecer om relevante emner i branchen. Hertil kommer, at vi løbende arrangerer konferencer og seminarer om arbejdsmiljøspørgsmål.

Du kan læse meget mere om alt dette på [www.bar-service.dk](http://www.bar-service.dk)

Vi er til for at blive brugt!



## ADRESSER

### Fællessekretariatet

Hannemanns Alle 25  
2300 København S  
Tlf. 33 77 33 77  
Fax: 33 77 33 70  
[www.bar-service.dk](http://www.bar-service.dk)

### Arbejdsgiversekretariatet

Hannemanns Alle 25  
2300 København S  
Tlf. 33 77 33 77  
Fax: 33 77 33 70

### Sekretariatet for ledere

Vermlandsgade 65  
2300 København S  
Tlf: 32 83 32 83  
Fax: 32 83 32 84

### Arbejdstagersekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 38, 2 sal  
1553 København V  
Tlf: 33 23 80 11  
Fax: 33 23 84 79

Denne værktøjskasse kan også hentes på  
BAR's hjemmeside [www.bar-service.dk](http://www.bar-service.dk)

## ANDRE ADRESSER

### Arbejdstilsynet

Postboks 1228  
0900 København C  
Tlf.: 70 12 12 88  
Fax: 70 12 12 89  
[www.at.dk](http://www.at.dk)

### Det nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105  
2100 København Ø  
Tlf.: 39 16 52 00  
Fax: 39 16 52 01  
[www.arbejdsmiljoforskning.dk](http://www.arbejdsmiljoforskning.dk)

### Videncenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105  
2100 København Ø  
Tlf.: 39 16 52 30  
[www.arbejdsmiljobutikken.dk](http://www.arbejdsmiljobutikken.dk)

Denne værktøjskasse kan købes i Videncenter  
for Arbejdsmiljø eller bestilles på hjemmesiden:  
[www.arbejdsmiljobutikken.dk](http://www.arbejdsmiljobutikken.dk)