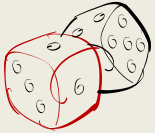


Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



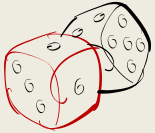
- ❑ **Viktigast: visa att du bryr dig om medarbetaren som människa**, inte bara som produktionsfaktor, och att du sätter den drabbades välmående före organisationens kortsiktiga intressen. *"Visst kostar det en slant att låta dig gå till psykolog på företagshälsovården ett tag. Men det är en skitsumma för vårt företag, huvudsaken för mig är att du får hjälp att må bättre."*
- ❑ Undvik sekundär traumatisering. **Du ska inte ge "debriefing"** och inte be den andre berätta i detalj om vad som hänt och vad han minns.
- ❑ Undvik att vara påträngande (genom att aktivt be den drabbade berätta om sina upplevelser), men lyssna och ta emot det personen spontant väljer att berätta.
- ❑ **Informera och följ upp.** Vad som hänt, vad som sker nu och vad som kommer att hända.



Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



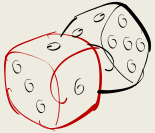
- ❑ **Förmedla en upplevelse av kontroll.** *"Vi tar hand om det här, vi hjälps åt, vi kommer att se till att det blir bra för dig på jobbet, du behöver bara hjälpa oss genom att vara tydlig med vad du behöver."*
- ❑ **Fråga medarbetaren** vad hen bäst behöver och hur du kan hjälpa, och leverera. *"Vad kan vi göra för att underlätta för dig på jobbet just nu?"*
- ❑ *"Det är för jävligt det som hänt. Jag sitter och funderar på om det finns något litet jag/vi skulle kunna göra för att det ska bli en aning lättare för dig just nu. Skulle du vilja att vi pratar en stund om det?"*
- ❑ **Konkret avlastning** om behövligt (t ex vikarie).
- ❑ **Gör en konkret plan** för den närmaste tiden tillsammans med medarbetaren. *"Så här gör vi den här veckan. Säg till om det inte funkar så ändrar vi planen, och försök inte göra mer än vi kommit överens om."*



Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



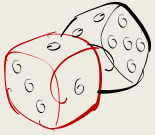
- **Normal fungerande människor känner alltid (sakligt sett obefogad) skuld** för att de är en "belastning" så fort de drar någon form av hjälp eller inte levererar på topp.
- **Hjälp dem tona ned den upplevelsen** så gott det går. *"Okay, du har naturligtvis rätt i att du inte kan producera som du brukar just nu. Ingen människa kan leverera 100 % utan svackor ett helt yrkesliv. Du är en enastående medarbetare som för tillfället är i kris, och det är en glädje och ett privilegium att få hjälpa dig med det lilla jag kan. Det är en självklarhet och inget du behöver känna någon tacksamhet för. Nästa gång kan det vara min tur, och då tar jag tacksamt emot din hjälp."*



Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



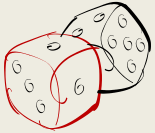
- ❑ **Återhämtning tar tid.** Ge den tiden, och gör det möjligt för medarbetaren att fokusera på tillfrisknandet. *"Jag vet att du vill in på banan igen så fort som möjligt, som om ingenting hänt. Men nu har det hänt något, och det tar tid att bli sig själv igen. Jag tar ansvar för att dina arbetsuppgifter hanteras under din frånvaro, så jag ber att du släpper alla tankar på det. Det är min uppgift att lösa det, inte din. Din uppgift är att ta väl hand om dig själv".*
- ❑ **Undvik överexponering** för situationer som väcker alltför mycket obehag, men motverka också totalt undvikandebeteende.



Organisationens möjligheter när medarbetare drabbas



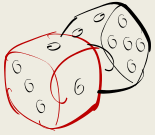
- ❑ Var frikostig med att erbjuda extern professionell hjälp.
- ❑ Bry dig om även den drabbades familj. *"Hur mår de, hur har ni det tillsammans, klarar ni situationen just nu, skulle ni behöva någon hjälp?"*
- ❑ Behöver familjen hjälp och stöd så se till att det ordnas. Det är en gigantisk insättning på kontot.
- ❑ Regelbunden schemalagd uppföljning, på **ditt** initiativ.
- ❑ Om du själv som chef tycker att det är svårt att hantera samtalen med medarbetare i kris, så **se till att lära dig hur man gör**. Om det redan går bra kan du fortsätta som du börjat - det **finns** människor som klarar livet bra utan att först behöva gå på kurs om allting.



Organisationen och katastrofen



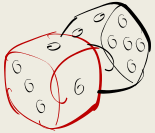
- ❑ Räkna med att det kommer kriser och katastrofer, förr eller senare.
- ❑ Gör en plan, låt den bli känd, se till att den är lätt tillgänglig.
- ❑ Gärna i förväg utsedda och tränade kamratstödjare.
- ❑ Träna i förväg.
- ❑ **Undvik "sekundär traumatisering"** - att personens trauma förvärras genom
 - ett okänsligt eller okunnigt bemötande
 - debriefing, enskilt eller i grupp
 - att exponeras för händelsen eller sin egen tragik via media
 - att intervjuas i känslig fas (avråd)
- ❑ **Var försiktig med gruppsammankomster** i bearbetande eller läkande syfte. Stora risker, ska endast ledas av tränad professionell.



Organisationen och katastrofen



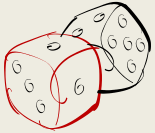
- ❑ **Ta lärdom** av det inträffade i det framtida säkerhetsarbetet.
- ❑ **Var handlingskraftig** i att arbeta för förhindrande av återupprepande, polisanmäla förövare osv.



Instanser för information, råd och stöd



- ❑ Nationella hjälplinjen <http://www.1177.se/Stockholm/Om-1177/Om-Hjalplinjen/>
020-22 00 60 alla dagar 13-22
- ❑ Jourhavande medmänniska <http://www.jourhavande-medmanniska.com/>
08-702 16 80 alla dagar 21-06
- ❑ SPES (Riksförbundet för suicidprevention) www.spes.se
08-34 58 73 alla dagar 19-22
- ❑ Självmordsupplysningen www.sjalvmordsupplysningen.se
Chatt öppen vardagar 19-22
- ❑ Röda korsets telefonjour <http://www.redcross.se/kontakt/telefonjour/>
08-698 90 19
- ❑ Röd Korsets Ungdomsförening <http://rkuf.se/saker-vi-gor/barn-och-ungas-delaktighet/jourhavande-kompis/>
Chatt
- ❑ Jourhavande präst <http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=663706>
112
- ❑ <http://www.norrastockholmspsykiatri.se/inflytande-och-stod/stodforeningar/>

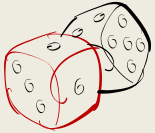


Instanser för information, råd och stöd



- ❑ Jourhavande kurator
08-702 14 80 alla dagar 15-03
- ❑ Vårdguiden www.vardguiden.se
08-32 01 00 dygnet runt
- ❑ 1177 <http://www.1177.se>
- ❑ BRIS <http://www.bris.se/>
- ❑ Sjukhuskyrkan <http://www.sjukhuskyrkan.se/>
- ❑ Sorgmottagningen <http://www.sorgmottagningen.se/>
- ❑ Samarbete för människor i sorg <http://www.samsorg.se/>
- ❑ VIMIL, Vi som mist någon mitt i livet <http://www.vimil.se/>
- ❑ Svenska Institutet för sorgbearbetning <http://www.sorg.se/startsidan/>
- ❑ Spädbarnsfonden <http://www.spadbarnsfonden.se/>
- ❑ <http://randigahuset.se/index.html>
- ❑ <http://www.samsorg.se/>
- ❑ <http://www.efterlevande.se/>
- ❑ <http://www.vsfb.se/>

Krisform	Utlösande	Känslor	Reaktioner
1. Utvecklingskris	Naturliga övergångar i livet som alla går igenom, t ex att bli tonåring eller få barn.	Tappat fotfästet Inte förstå Inte kunna hantera	Identitetskris Utveckling?
2. Livskris	Vanliga och naturliga förändringar, som inte drabbar alla, t ex skilsmässa. Men även dessa får vi räkna med att råka ut för.	Som ovan	Vad ska jag göra med mitt liv nu? Utveckling?
3. Traumatisk kris	En oväntad, extremt omvälvande yttre händelse som leder till att hela vår existens, trygghet och identitet upplevs hotad. Kombinationer av nedanstående fyra varianter.	Kaos Ångest Smärta Förtvivlan Protest Uppgivenhet	"Krisreaktion": Chock Reaktion Bearbetning Nyorientering
a) Hotkris	Verkligt eller inbillat hot.	Hot, rädsla, ångest, kontrollförlust, vanmakt	Kämpa eller fly
b) Förlustkris	Dödsfall eller förlust av något annat som är viktigt för oss.	Sorg, saknad, längtan, smärta	Protest -> Resignation Nedstämdhet
c) Ansvarskris	Varit i en position där vi bidragit till det skedda, tycker oss ha kunnat handla annorlunda.	Skuld (ev falsk), ibland skam	Dra sig undan Vilja reparera Projektioner
d) Kränkning	Utsatt för övergrepp, orättvist anklagad, upplevelse av offentligt misslyckande	Ilska, ev skam Förödmjukad, värdelös i andras ögon.	Skadad självbild Vanmakt Ilska Nedstämdhet



Att hjälpa någon i kris, medellång version



1. **Gör inte ingenting.**
2. Var medmänniska.
3. **Var inte rädd för att prata.**
4. **Observans på den andres reaktioner hjälper dig att göra "rätt".**
5. Rekrytera flocken.
6. Försök inte ta bort känslorna eller avbryta reaktionen.
7. Hjälp den drabbade att uthärda.
8. Hjälp att ta in och förstå vad som hänt.
9. Hjälp att landa på fötterna; dra rimliga slutsatser och rita rätt kartor.
10. **Rädda självkänslan.**
11. Hjälp till en fungerande vardag.
12. Följ genom krisen, "watchful eye".
13. **Var observant på tecken till outhärdligt lidande, psykisk sjukdom, destruktivt leverne.**

Att hjälpa någon i kris, lång version



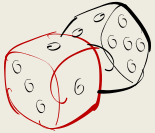
1. Gör inte ingenting, och var inte rädd för att prata.
2. Rekrytera flocken, och prata med dem om hur de kan stödja den drabbade.
3. Medmänsklighet - var närvarande, prata, omtänksamhet.
4. Visa att du bryr dig, erbjud din hjälp, fråga hur du kan hjälpa.
5. Observans på den andres reaktioner hjälper dig att göra "rätt".
6. Försök inte förhindra den normala krisreaktionen.
7. Försök inte ändra eller få bort de svåra känslorna. Bekräfta och normalisera dem istället. Hjälプ att stå ut med smärtan, utan att fly eller bli självdestruktiv. **Man måste igenom känslorna, man kan inte "runda" dem.**
8. Hjälプ att ta in, i sin egen takt, vad som hänt.
9. **Hjälプ att förstå reaktionen i ljuset av sitt "bagage".**
10. Hjälプ att landa på fötterna - dra rimliga slutsatser, rita nya och korrekta kartor.
 - Vilken betydelse har det inträffade? Vilken är innebörden för mig? Hur blir det nu?
 - Rädda självkänslan, dämpa skam- och skuldkänslor så gott det går.
 - Förhindra tillitsförlust och isolering.
11. "Watchful eye". Följ den drabbade genom krisen och dess konsekvenser, och försök ingripa om det ser ut att gå åt fel håll. Var observant på tecken till outhärdligt lidande, självdestruktivt beteende och utveckling av psykisk sjukdom.
12. Hjälプ till en fungerande vardag.
13. Stötta sunda bemästringsstrategier.
14. Motverka negativa bemästringsstrategier och självdestruktiva vanor.

Stödjande och jagstärkande förhållningssätt

- Väsentligaste metoden i den akuta fasen.
- **Information** och utbildning om tillståndet, gärna patientbrochyr, lästips, info om patientföreningar.
- **Stöd och tröst.**
- **Förmedla förståelse och sympati.**
- **Validera patientens reaktioner;** de är begripliga och normala utifrån situationen och historien.
- **Härbärgera** patientens plågsamma känslor.
- **Inge hopp.**
- **Motivera** till att ta emot behandling.
- **Hjälp med problemlösning** och hanterande av praktiska problem.
- **Finns utlösande faktorer** eller försämrande omständigheter som kan åtgärdas?
- **Hjälp patienten ta avstånd** från depressiva skuld-känslor och vanföreställningar.

Validering

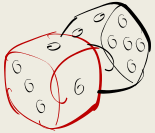
- **Lyssna** och observera.
- Summera, spegla, **återge**, förmedla korrekt förståelse.
- "**Läs av**" och förmedla förståelse av det utsagda.
- **Bekräfta och gör begripligt** utifrån **historien**.
- **Motverka** "jag borde inte vara / känna / bete mig så här".
- **Bekräfta och gör begripligt** utifrån **nuvarande omständigheter**.
- Behandla personen som en **jämlik** och sann person, var genuin.



Vad kan man göra mot skam- och skuldkänslorna?



- ❑ Realistiska och motiverade känslor? Obefogade eller starkt överdrivna?
- ❑ Orimligt höga moraliska krav på sig själv?
- ❑ Kunde personen verkligen ha "valt" att handla annorlunda?
- ❑ Hjälp personen se att det hon gjorde eller inte gjorde var det *minst dåliga* av två dåliga alternativ.
- ❑ Motverka kognitiva tankefällor.
- ❑ Motverka personifiering.
- ❑ Normalisera. "Det är just så vi är skapade."
- ❑ **Se också det goda** du gjorde nu och gjort tidigare i livet.
- ❑ Om troende: kanske kyrkan?
- ❑ Leta efter, och ge uttryck för, din uppskattning av det goda hos patienten. Visa att du ser det hen inte tror finns där.

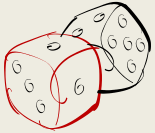


Bemötande av akut kris i chockfasen



1. **Skydda** från ytterligare påfrestningar.
2. Adekvat **smärtlindring** vid fysisk skada.
3. **Kontakt** här och nu: ögon, kognitivt, kroppskontakt. **Prata!**
4. Lugn och ro, **stimulibegränsning**.
5. **Lugna, visa omsorg, lyssna.**
6. **Visa att du hör och tror** på vad den drabbade berättar.
7. **Öka upplevelsen av kontroll. Ge struktur i kaoset med hjälp av information.**
8. **Stötta den drabbades eget bemästrande, understöd egen aktivitet.**
9. **Minska känslan av övergivenhet, underlätta kontakt med närstående.**

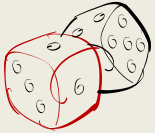
Målet är att avsluta händelsen. "Det är över nu!"



Hur pratar jag med någon som varit med om en traumatisk händelse?



1. Viktigare att du bryr dig på riktigt än att du säger "rätt" saker.
2. Fråga hur du bäst hjälper, vilken hjälp personen vill ha.
3. Tala enkelt och tydligt.
4. Tala som till en jämlik, inte uppifrån och ned.
5. Upprepa tills personen förstår och tar in.
6. Försök vara vänlig även om den drabbade är grinig (det är vanligen inget personligt).
7. Tala inte om för den andre hur hen *borde* känna/reagera.
8. Kräv/tvinga inte den andre att tala om vad som hänt.
9. Lyssna förbehållslöst, avbryt inte.
10. Var återhållsam med egna infall, reaktioner och råd.
11. Trivialisera inte känslorna och händelsen. Att "relativisera" är inte lyckat i akutfasen.
12. Var observant på eventuell "survivors' guilt".



Hur stöttar jag till självhjälp de första veckorna?



1. **Föreslå att personen är tydlig med sina behov och önskningar** till människor omkring sig (de kan inte läsa dina tankar).
2. **Uppmuntra till att använda tillgängliga stödmöjligheter** (familj, vänner, stödgrupper, professionell hjälp).
3. **Uppmuntra till att ta väl hand om sig själv** (sömn, vila, mat, lagom arbete, träna, givande fritidssysslor, vänner).
4. **Avråd från negativa bemästringsstrategier** (alkohol, droger, tobak, överätning, dåligt sex, överarbete, söka tröst hos vem som helst).
5. **Förbered på att minnen av det inträffade kan återkomma** plötsligt och oväntat under lång tid framöver.

Sex gyllene regler för god psykisk hälsa

1. Sov: Goda sömnvanor, 6-9 timmar/natt
2. Knyt band: Till familj, vänner, medmänniskor
3. Motionera: Gärna 3 x 30 min/vecka
4. Ät: Sunda kostvanor
5. Fortsätt lära: Behåll nyfikenheten, testa nya saker
6. Ge: Tid, kärlek, uppmärksamhet
7. KASAM: Sök meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet (eget tillägg)

Ref: Mental capital and wellbeing: making the most of ourselves in the 21st century, 2008

Ett gott liv, minikursen: vad får mig att må bra?

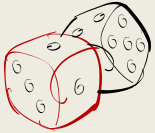
Bra saker

Dåliga saker

Bra människor

Dåliga människor

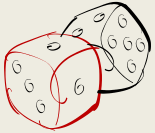




Vad kan man själv göra i en kris?



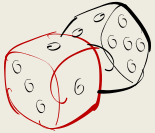
- ❑ Prata om det som hänt.
- ❑ Fortsätt med ditt vanliga liv i den mån du orkar.
- ❑ Tillåt dig att ta det lugnt och vila när du behöver det.
- ❑ Upprätthåll kontakten med andra människor. Fortsätt umgås med människor du tycker om.
- ❑ Ta väl hand om dig själv - sömn, mat, vila, träning, umgänge.
- ❑ Be dina närmaste om hjälp - samtal, stöd, praktisk hjälp.
- ❑ Sök professionell hjälp om situationen är ohållbar eller går åt fel håll.
- ❑ Delta i eventuella ceremonier och ritualer, t ex begravningen.
- ❑ Skriv dagbok.



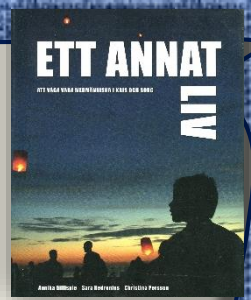
Egenvård vid kris



- ❑ Var beredd på att du inte orkar lika mycket under en tid, det är naturligt.
Tillåt dig att ta det lite lugnare och att vila när du behöver.
- ❑ Men fortsätt med ditt vanliga liv i den mån du orkar.
- ❑ **Ta väl hand om dig själv**
 - **Rör på dig.** Ta en promenad med någon du tycker om. Krisen innebär mycket stress som du behöver få utlopp för.
 - **Se till att äta och dricka.** Många tappar aptiten, men det är viktigt att få i sig näring. Soppa, filmjök och frukt brukar fungera.
 - **Slarva inte med sömnen** eller andra dagliga rutiner.
 - **Fortsätt umgås** med människor du tycker om.
 - **Unna dig saker som du tycker om.** T ex bada, basta eller lyssna på musik.
 - **Meditation och yoga upplevs positivt av många.**
- ❑ **Prata om det som hänt med någon som du känner dig trygg med.**
- ❑ **Var inte rädd för att be om hjälp** (samtal, stöd, praktisk hjälp).
- ❑ **Sök professionell hjälp om situationen är ohållbar eller går åt fel håll.**
- ❑ **En del blir hjälpta av att skriva dagbok.** Det kan ge perspektiv på upplevelserna.
- ❑ **Delta i eventuella ceremonier och ritualer,** t ex begravningen.



Hjälp till självhjälp för dig som varit med om en traumatisk händelse



- ❑ Acceptera att **reaktionerna är normala efter en onormal situation.**
- ❑ **Dela dina erfarenheter** med andra.
- ❑ **Sök professionell hjälp vid svårt lidande**, om det inte börjat vända inom en månad, om du inte klarar att hantera nära relationer, fritid eller arbete, om dina anhöriga tycker att du förändrats mycket.
- ❑ **Normalisera ditt liv** - återgå till dina vardagliga rutiner, börja arbeta i den takt du orkar med.
- ❑ **Minska stressen**, ha rimliga krav på dig själv.
- ❑ **Sov och vila.**
- ❑ **Motionera.**
- ❑ **Hjälpa andra drabbade**, om du orkar och det känns bra.
- ❑ **Skriv om det du varit med om.**
- ❑ Pröva självhjälpmetoder mot plågsamma minnesbilder eller hörselminnen.

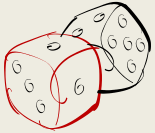


När behöver den drabbade professionell hjälp?



Omgående

- ❑ Självmordstankar
- ❑ Psykotiska reaktioner
- ❑ Svår outhärdlig ångest
- ❑ Svår sömnlöshet



När behöver den drabbade professionell hjälp?

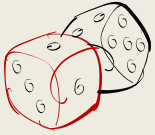


Om kvarstår efter 2-4 veckor

- ❑ Starkt plågsamma känslor som hen inte kan hantera.
- ❑ Mardrömmar, plågsamma återupplevanden.
- ❑ Oförmåga tänka på något annat än traumat.
- ❑ Kan inte glädjas åt livet, **depression**.
- ❑ Relationsstörningar med nära och kära.
- ❑ Funktionssvårigheter på arbete och fritid.

Samt vid

- ❑ Påtagligt **hämmad eller försenad reaktion**.
- ❑ **Överdeterminerad reaktion** pga tidigare svårt trauma eller aktuell personlighetsstörning.



Den drabbade kan behöva professionell hjälp vid

- ❑ Ihållande sömnstörning
- ❑ Stark ångest dagtid
- ❑ Påtagligt hämmad eller försenad reaktion
- ❑ Överdeterminerad reaktion pga tidigare svårt trauma eller aktuell personlighetsstörning
- ❑ Psykotiska reaktioner
- ❑ Depression
- ❑ Självmordsrisk

Allt det som är viktigt vid bemötandet av "vanliga" patienter är *ännu* viktigare här!

- Alliera dig. Visa att du bryr dig och vill väl.
- Vänlighet och empati.
- Ilska och högljuddhet bemöts med mildhet och låg röst.
- Bekräfta patientens känslor, förmedla att de är förståeliga och okay.
- Ta på allvar och visa respekt.
- Kränk *aldrig* patienten! Rädda patienter slåss för livet, kränkta slåss för hedern.

Tips för att hantera människor i "röd zon"

- **Håll dig själv lugn**, höj inte rösten.
- **Var närvarande**, uppfatta vad som händer.
- **Ta ansvar för "klimatet"**. Vänlighet och mjukt tonfall.
- Logik, vädjan till det vuxna i den andre och humor fungerar vanligen inte.
- **Köp tid**: Erbjud kaffe, mat, vila, paus, betänketid, värme.
- **"Kom" från rätt plats**: Visa att du är vän, på hans sida, att du vill väl.
- **Förmedla empati**, att du ser hans smärta.
- **Begripliggör och normalisera**.
- **Be den andre om råd**.

Arga, missnöjda och hotfulla patienter

1. Uppmärksamma de negativa känslorna. Ta dem inte personligt, troligen handlar de egentligen inte om dig.
2. "Stoppa" samtalet, byt från innehåll till "process".
3. Förmedla din upplevelse. Fånga upp och förmedla den underliggande KÄNSLAN!
 - "För mig verkar det som att du är väldigt "upprörd"/arg just nu. Är det så?"
 - "Är det mig eller något jag gör i vårt samtal som du är upprörd över? Är det något som jag kan göra annorlunda?"
4. Påpeka konsekvenserna.
 - "När du är så här upprörd har jag svårt att veta hur jag ska tala med dig på ett sätt som du är hjälpt av."
5. Fråga om det är något du kan göra för att hjälpa patienten med de jobbiga känslorna, så att ni sedan ska kunna komma vidare i samtalet.
 - "Jag behöver din hjälp. Hur kan jag göra för att hjälpa dig med din upprördhet, så att vi sedan kan fortsätta vårt samtal?"