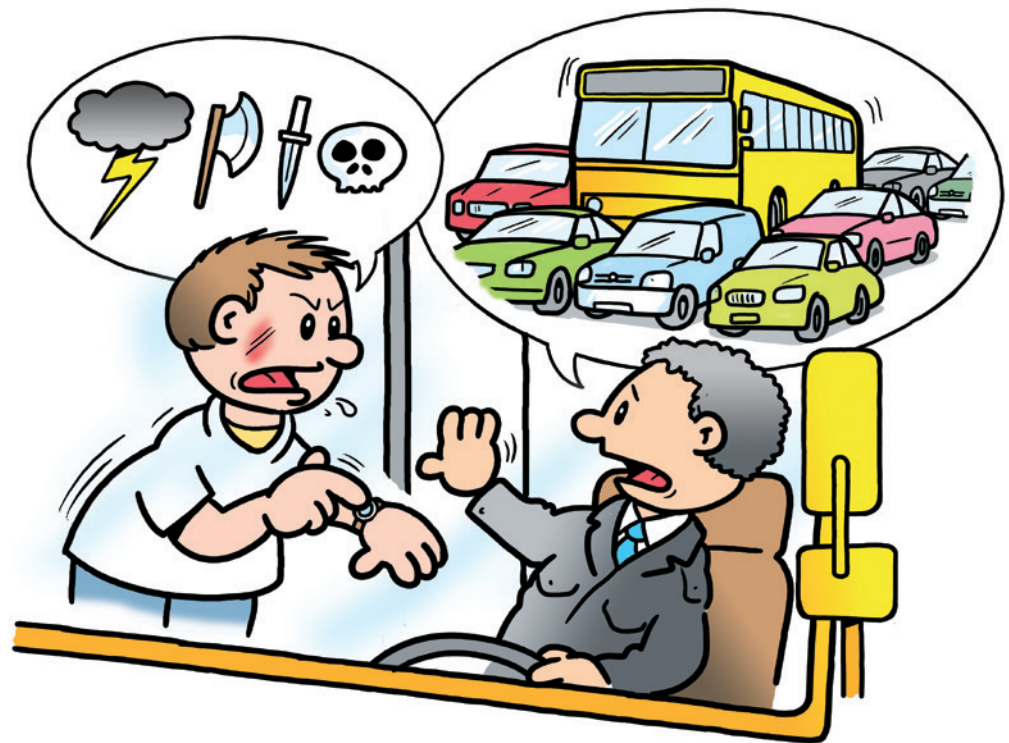


Værktøjskasse

# Bliv køreklar igen – efter en voldsom oplevelse



# Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Eksempler	4–5
Hvad er en voldsom oplevelse/hændelse?	6
Psykisk Førstehjælp – sådan gør du	7
Reaktioner på en voldsomhændelse	8–9
Hvordan kommer du videre?	10–13
Hvad kan du selv gøre for at komme videre?	10
Hvad kan kolleger og familie gøre?	11
Hvad kan leder og arbejdsmiljørepræsentant gøre?	12–13
Politikker, skemaer – og retningslinjer	14–19
Forslag til en politik for håndtering af voldsomme hændelser	14
Anmeldelse af en voldsom hændelse	15
Registrering af en voldsom hændelse	16
Til Chaufføren	17
Beredskab for psykisk førstehjælp	18
Værd at vide om reaktioner på voldsomme hændelser	19

Denne værktøjskasse er udarbejdet af BFA Transport, som er en del af Branchefællesskabet for arbejdsmiljø for transport, service, turisme og jord til bord.

Der er 5 branchefællesskaber for arbejdsmiljø, BFA'er. Her kan alle finde information om arbejdsmiljø relevant for deres job. Opgaverne er fastlagt i arbejdsmiljøloven og finansieres af en afgift på den lovpligtige arbejdsskadeforsikring. Materialerne er udarbejdet i fællesskab af arbejdsmarkedets parter.

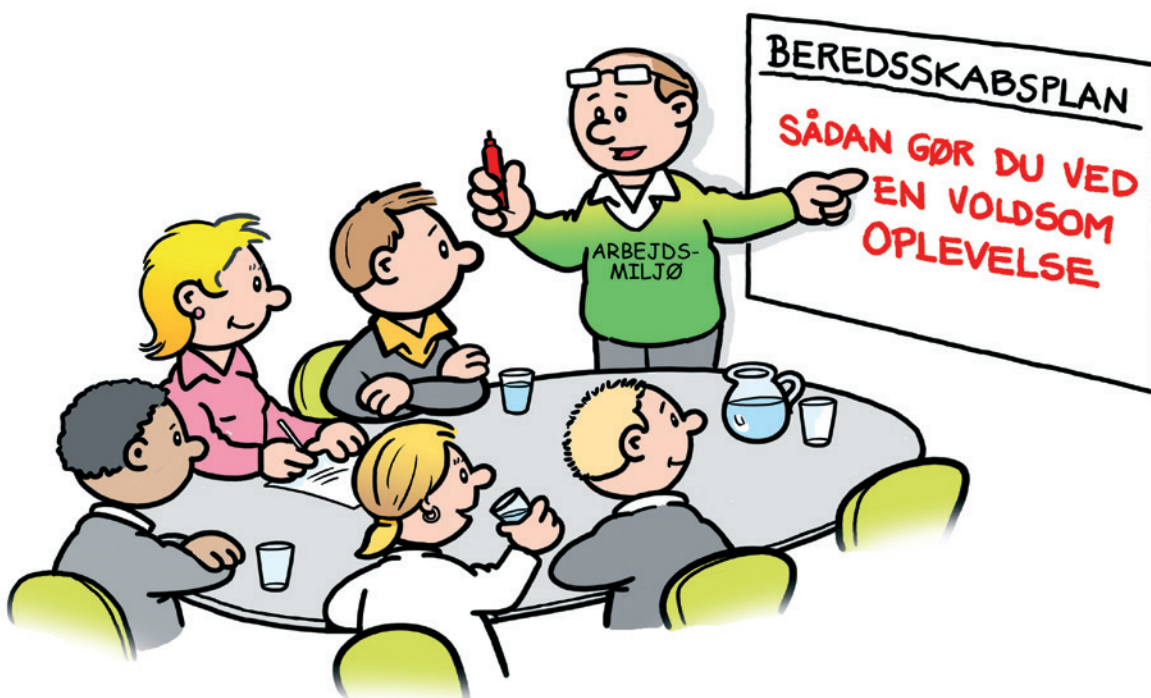
# Indledning

## Chaufførjobbet er et selvstændigt job

Det er en god oplevelse at være ansvarlig for eget køretøj og have et godt samarbejde med kunder og passagerer. Er køretøjet vedligeholdt? Er omgangstonen god? Så er der mange gode grunde til at være godt tilfreds med sit job. Der er meget godt ved jobbet, som gør, at mange bliver i jobbet i mange år.

Det sker dog, at der er voldsomme hændelser, som i større eller mindre grad kan sætte deres spor. Det kan være ulykker, trusler, fysisk vold eller at overvære andre, der er involveret i en ulykke. Og man er ofte alene som chauffør. Hvor store spor oplevelserne sætter er meget forskelligt fra person til person og fra situation til situation. Derfor bør man selv – ligesom ens leder, kolleger og familie – holde et godt øje med reaktionerne efter en voldsom oplevelse, uanset om den har været voldelig og fysisk eller har bestået af vrede ord og trusler.

Denne værktøjskasse beskriver, hvordan du giver psykisk førstehjælp til en kollega, der har været udsat for en voldsom hændelse. Men også hvad kollegaen selv kan gøre og hvad familie, arbejdsmiljørepræsentant, leder og andre kolleger kan gøre. Du får også viden om typiske reaktioner og hvad man skal holde øje med. Målet er at sikre, at voldsomme hændelser bliver behandlet på en måde, så chaufføren trygt og sikkert igen har lyst til at sætte sig bag rattet og køre videre.





## #2 Knytnæver på ruden

Der holdt en bil parkeret på det stoppested, han blinkede ind til. Han var allerede flere minutter forsinket, passagererne havde rejst sig og ventede utålmodigt på at komme af, og derfor dyttede han. En gang, to gange og tre gange. Bilen flyttede sig ikke, men pludselig fór føreren ud, løb direkte hen mod hans chaufførvindue og hamrede knytnæverne mod det. Ruden gav sig, han flyttede sig væk fra sædet, mens manden blev ved at råbe, slå og true med at smadre ruden og ham.

Kvinden fra passagersædet fik til sidst hevet manden ind i bilen, som kørte væk. Palle rystede og havde kvalme, men han kørte ind til stoppestedet, satte passagererne af og kørte sin tur færdig. Da han kommer tilbage til kaffestuen, ryster han stadig, og hans stemme dirrer, da han fortæller de to kolleger i kaffestuen om oplevelsen:

”Jeg var bange for, at han ville smadre ruden og banke mig”, siger han, inden han pakker sine ting sammen og kører hjem.

## #3 Stadig forskrækket

Jens har læsset varer af og er ved at låse porten til butikkens lagerområde, da en bil med to personer kører hen mod ham. Han går bag om lastbilen, låser den og bevæger sig op mod førerhuset.

”Vil du ikke lige lukke os ind, vi skal også ind og aflevere varer, men har glemt nøglen”, siger en af mændene i bilen.

”Jeg må desværre ikke, det har vi strenge ordrer på”, siger Jens venligt og vil åbne døren til førerhuset. Han mærker et slag og spark i ryggen, og han når slet ikke at tænke eller reagere, inden mændene løber tilbage til bilen og kører væk. Han kører til politiet for at anmelde overfaldet og derefter på skadestuen, inden han kører sin tur færdig. Han taler slet ikke med de andre på arbejdet om hændelsen. Og efter få dage er han tilbage på job:

”Jeg er begyndt at reagere meget voldsomt på lyde, når jeg går rundt i morgenmørket og læsset varer af. Og jeg bliver stadig forskrækket og spjætter, hvis en ansat er mødt tidligt og siger godmorgen til mig”, fortæller Jens.

# Hvad er en voldsom oplevelse/hændelse?

Voldsomme hændelser kan være mange forskellige situationer, og det er forskelligt, hvad man opfatter som voldsomt.



**For chauffører ved gods- og persontransport vil en voldsom hændelse typisk være:**

- Fysisk vold, hvor chaufføren bliver overfaldet af kunder eller slået ned ved røveri
- Mundtlige trusler og skældsord fra vrede kunder, cyklister eller andre trafikanter
- At overvære voldelige overfald eller en trafikulykke
- At chaufføren selv er involveret i en trafikulykke.

Det er meget forskelligt fra menneske til menneske, hvordan man oplever en voldsom hændelse. Nogle reagerer meget lidt på et voldeligt overfald, mens andre kan reagere voldsomt på mundtlige trusler og ubehagelige skældsord.



# Psykisk Førstehjælp

## – sådan gør du

Psykisk Førstehjælp gives hurtigst muligt af en person, som ikke er påvirket af den voldsomme hændelse.

Når du yder psykisk førstehjælp, skal du først og fremmest vide, at mennesker, der har været udsat for en voldsom hændelse, kan reagere på vidt forskellige måder. Mennesker har forskellige erfaringer og det er forskelligt, hvad man opfatter som voldsomt.

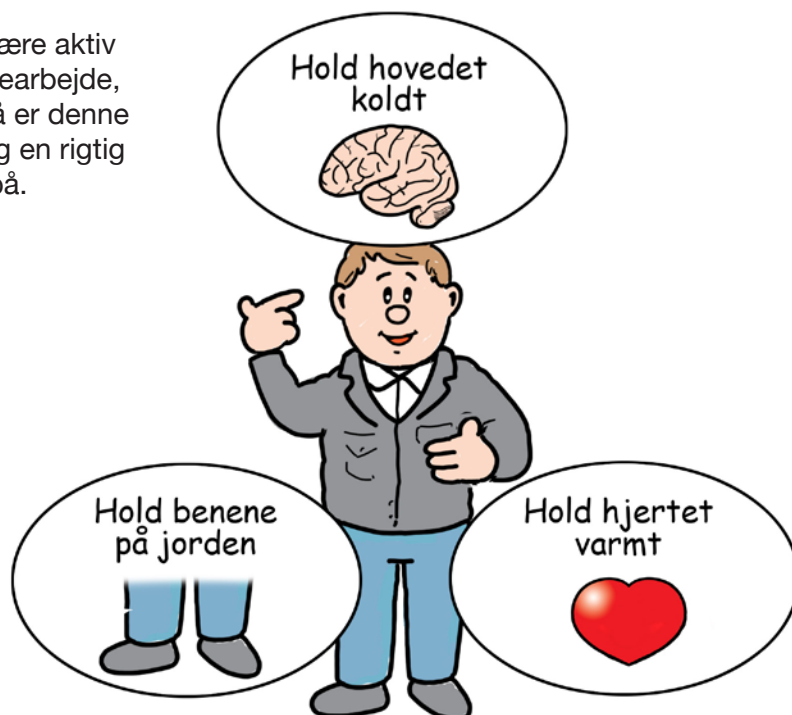
Når du træder ind med psykisk førstehjælp skal du først og fremmest **"holde hovedet koldt"**. Du skaber et overblik, løser her og nu praktiske problemer. Det kan være at skærme kollegaen, stoppe en trussel eller at din kollega sidder ned og får noget at drikke.

Næste regel er at **"holde hjertet varmt"**. Den berørte har ofte behov for at fortælle om hændelsen. Find et uforstyrret sted og lyt. Undlad at bruge humor eller bagatellisere f.eks. ved at sige "det skal nok gå over", at forklare, analysere eller at tale om egne oplevelser. Omsorg er bare at være der, lytte og spørge til fakta og eventuel finde frem til hvilke behov, der måtte være. Det er "at holde hjertet varmt".

Sidste regel er at **"holde benene på jorden"**. Kort sagt at bruge din sunde fornuft.

Hvis din kollega er i chok, skal han have lov at blive siddende og have tid. Et menneske i chok bør ikke køre selv, da opmærksomheden ikke vil være fuldt ud på trafikken. Man bør heller ikke være helt alene efter en voldsom hændelse. Ledsag efter behov din kollega til skadestuen, et roligt sted på arbejdspladsen eller hjem. Du sikrer, at der er et familiemedlem derhjemme, som du kort fortæller, hvad der er sket. Underret ledelse og hjælp med anmeldelse af arbejdsulykke, arbejdsskade og evt. anmeldelse til politiet.

Hvis din kollega helst vil være aktiv og måske lave noget rutinearbejde, rydde op eller lignende, så er denne type for selvvalgt afledning en rigtig god måde at komme sig på.



# Reaktioner på en voldsom hændelse

## Chokreaktioner

Lige efter en voldsom hændelse vil mange mennesker være i chok.

### Chokreaktioner kan være mange:

- Det der er sket føles uvirkeligt og tåget for dig
- Din tidsfornemmelse kan svigte
- Der kan være ting, som du har svært ved at huske
- Du går i gang med rutine ting, som er irrelevante, f.eks. at tømme affald, tørre ruder af.
- Du kan have kraftig hjertebanken, kvalme, fryse og føle dig svimmel
- Du kan være bange for at være alene og have særligt brug for at være sammen med andre
- Du kan begynde at gå væk fra stedet, uden at vide hvorhen.

Når mennesker handler rationelt og relevant – måske ud fra rutiner her og nu, så kan chokreaktioner blive udskudt. Chokreaktionerne kan komme senere, når den akutte situation er ovre.

Selv om chokreaktioner kan virke mærkelige set udefra eller senere, så er det kroppen, der er i færd med "at passe på dig". Den forsøger at få det normale tilbage og skabe balance.

### Her er nogle tommelfingerregler for, hvordan du kan møde et menneske i umiddelbar krise.

Et kriseramt menneske, der  
... har svært ved at lytte  
... har fastlåste tanker, der måske kører i ring  
... virker utrygt og mangler tillid  
... er skeptisk, vred, kritisk og måske urimelig  
... er tilbageholdende og ordknap  
... er angst, hjælpeløs og appellerende

har brug for at blive mødt:  
... med en klar og tydelig kommunikation  
... med tålmodighed og vedholdenhed  
... med ro og troværdighed  
... af én, der ikke tager kritikken personligt  
... med tydelig initiativ  
... med omsorg og at man tager over.

Rådene er let omskrevne fra "Grundbog i Belastningspsykologi", Rikke Høgsted, Forlaget Ictus 2019



## Senere reaktioner

Forskellige mennesker reagerer forskelligt på en voldsom hændelse både i varighed og styrke. Mange mennesker reagerer ved at have usædvanlige og stærke psykiske og fysiske reaktioner i en periode efter en voldsom hændelse. Det er ikke et tegn på svaghed, eller at man er ved at blive skør, hvis man får disse reaktioner. Det er normale reaktioner på en unormal hændelse.

Efter-reaktioner kan komme **i dagene og ugerne** efter. Det er ofte tanker og fantasier om det, som er sket. Man kan genopleve hændelsen, tankerne kan køre i ring, eller man forestiller sig forskellige måder, man kunne have handlet på. Det kan også være en generel følelse af at være rastløs, sårbar, irriteret eller trist. Man kan have svært ved at sove og spise. Eller kroppen reagerer med at svede eller fryse mere end man plejer.

Det opleves af de fleste som en lettelse at tale om, hvad der er sket. De fleste kan tale med deres familie og venner. På den måde kommer de igennem en svær tid og efterhånden vender de tilbage til en normal hverdag.

Efter-reaktionerne skal helst ebbe ud over de følgende uger. Men nogle hændelser griber så voldsomt ind i en persons liv, at det er nødvendigt med hjælp fra en læge eller psykolog. Hvis reaktionerne er vedvarende, bør man derfor søge hjælp hos en professionel. I sådanne tilfælde kontaktes ledelsen, som herefter kan kontakte krisehjælp.

# Hvordan kommer du videre?

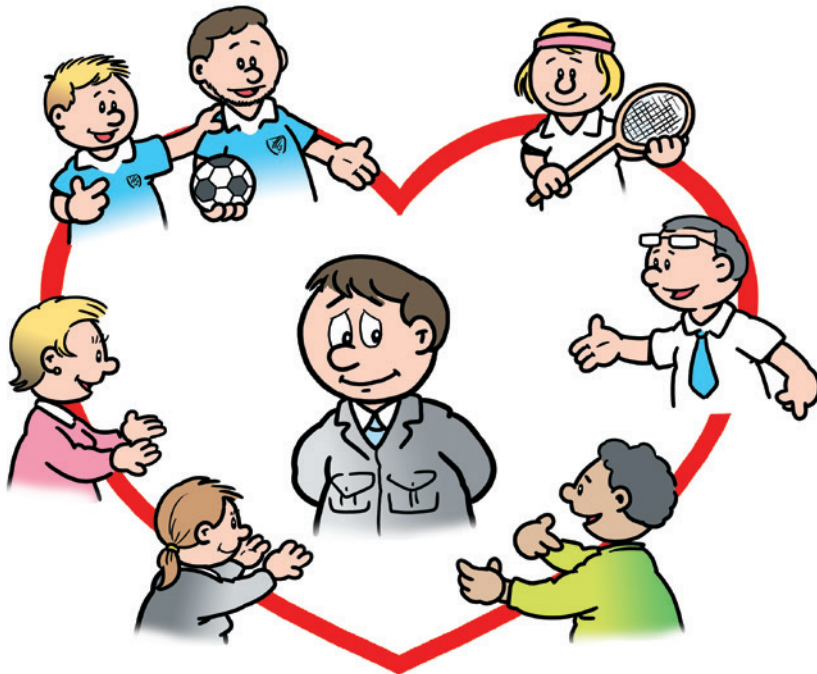
## Hvad kan du selv gøre for at komme videre?

I langt de fleste tilfælde kan du selv med hjælp fra familie og venner komme gennem en voldsom hændelse og efterhånden vender den normale hverdag tilbage. Her er nogle få ting, som kan hjælpe dig på vej:

- Accepter, at det er normalt, at du reagerer på en voldsom hændelse.
- Tal med kolleger, venner og familie om hændelsen og om, hvordan du har det
- Hold fast i hverdagen. Stå op til sædvanlig tid, gå tur med hunden, se familie og venner.
- Dyrk motion eller gå en lang tur, hvis du har uro i kroppen.
- Gør ting du godt kan lide.
- Undgå at bruge alkohol til at dæmpe uro, det kan skabe afhængighed
- Brug din leder og arbejdsmiljørepræsentant. Måske skal arbejdet tilpasses lidt, så du trygt kan vende tilbage til jobbet.
- Giv det tid!

Nogle oplevelser kan dog være så voldsomme, at det kan være svært selv at komme gennem dem. Hvis reaktionerne stadig er kraftige efter en uge, skal du bede om hjælp fra en læge eller psykolog.





Den bedste hjælp  
du kan give er:

**Hold ud**  
**Hold af**  
**Hold kæft**

Omsorg – også når der  
er gået et stykke tid,  
og du behøver ikke tale.

## Hvad kan kolleger og familie gøre?

### Lige efter den voldsomme hændelse kan venner og familie hjælpe ved at:

- Lytte til den berørte og tale om hændelsen uden at komme med for mange gode råd eller fortælle om egne oplevelser
- Som hovedregel lad være med at lave sjov med hændelsen eller slå den hen ved eksempelvis at sige: "Det skal nok gå over", "Ja, der sker værre ting i verden, se bare ..."
- Hjælp med at køre den berørte hjem og sørg for at der er nogen hjemme. Eller bliv, sørg for vand eller kaffe, mens den berørte sunder sig

### I dagene og ugerne efter kan venner og familie hjælpe ved at:

- Spørge til, hvordan det går. Vent og lyt. De fleste bliver glade for, at andre viser interesse for, hvordan de har det
- Spørge om der er noget, du kan hjælpe med
- Holde øje med, om den berørte opfører sig anderledes end han plejer. I så fald kan man råde til at søge professionel hjælp fra egen læge eller psykolog

Husk at tidligere voldsomme hændelser kan blive aktiveret af en ny hændelse.

# Hvordan kommer du videre?

## Hvad kan leder og arbejdsmiljørepræsentant gøre?

Forebyggende kan I være forberedte ved at have en politik for håndtering af voldsomme hændelser og en beredskabsplan som gennemgås f.eks. en gang om året. En kort og konkret beredskabsplan kan være med til at sikre mest mulig ro omkring en voldsom hændelse. En beredskabsplan er altid tilpasset den enkelte virksomhed.

### Beredskabsplanen bør beskrive:

- Hvad gør man ved en voldsom hændelse?
- Hvor kan man få hjælp?
- Hvad gør man umiddelbart efter den akutte del af en voldsom hændelse?

### Lige efter en voldsom hændelse kan leder og arbejdsmiljørepræsentanten særligt hjælpe med følgende:

- Sæt beredskabsplanen i værk
- Sørg for hurtigst muligt mødes med den eller de berørte
- Sørg for krisehjælp ved psykolog, hvis der er behov for det
- Vis omsorg, lyt og tal med den eller de berørte
- Hjælp med at anmelde den voldsomme hændelse
- Informer de øvrige medarbejdere om hændelse og håndtering af forløbet efter aftale med den berørte

## Hvordan ved jeg, om der er brug for professionel hjælp?

Ved voldsomme hændelser på arbejdspladsen hvor mange er involverede, er det ofte god forebyggelse af efterreaktioner og sygefravær at bede en krisepsykolog om at varetage defusing og/eller debriefing. Leder og arbejdsmiljørepræsentant kan så tage sig af det formelle, information til andre, anmeldelser og evt. presse.

I situationer hvor medarbejdernes krisereaktioner ikke aftager eller har en styrke eller karakter, der ikke gør det muligt at medarbejderen kan genoptage sit normale liv, bør man række ud efter professionel hjælp.

Mange virksomheder vælger at have det som standardprocedure, at medarbejderen ved en voldsom hændelse får tilbudt professionel hjælp ved krisepsykolog.

### I tiden efter:

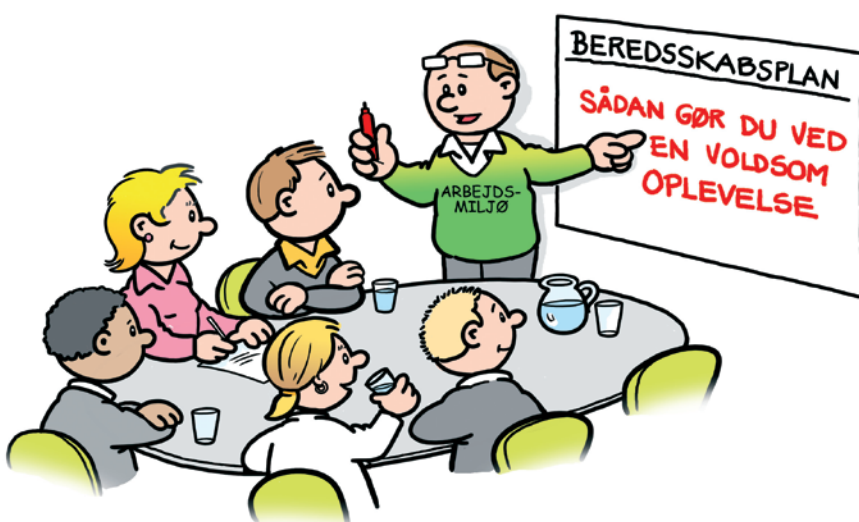
- Spørg af og til, hvordan det går (læg det evt. i din kalender, så det bliver gjort. Husk også at spørge efter 3 og 6 måneder, så du opsamler sen-reaktioner).
- Undersøg, om der er brug for at tilpasse jobbet i en periode for involverede, f.eks. ved at have andre ruter, kollega med på turen, kortere arbejdstid eller andet.
- Sørg for at arbejdsmiljøgruppen registrerer den voldsomme hændelse. Undersøg måder at forebygge at lignende situationer opstår.

### Defusing

Defusing foregår inden for 12 timer efter den voldsomme hændelse. Psykologen leder en struktureret gruppesamtale med de involverede. Formålet er, at ventilere indtryk og vurdere behov for yderligere hjælp. Varighed: fra ½ – 1 time.

### Psykologisk Debriefing

Psykologisk debriefing foregår 24–72 timer efter en voldsom hændelse. Det er en systematisk gennemgang af hændelsen og reaktioner. Formålet er at forebygge gennem at sætte ord på indtryk, normalisere reaktioner og udveksle måder at håndtere reaktioner på. På den måde skabes både en fælles forståelse og sammenhængskraft i en gruppe. Metoden anvendes fast til retningspersonale. Varighed: 2–3 time



# Politikker, skemaer – og retningslinjer

På de næste sider er der en række eksempler på beredskabsplan og retningslinjer i forbindelse med voldsomme hændelser. Forslagene ligger også på [bfatransport.dk](http://bfatransport.dk) som Word filer. Lige til at tilpasse til forholdene på jeres virksomhed.

## Forslag til en politik for håndtering af voldsomme hændelser

Her finder I en kort tekst, der præsenterer virksomhedens politik for ”håndtering af voldsomme hændelser”. I dokumentet kan I tilføje virksomhedsnavn og kontaktperson.

I.....(virksomhedens navn)..... vil vi gerne sikre, at der er et godt og trygt arbejdsmiljø. Alligevel vil det kunne ske, at en medarbejder kommer ud for en voldsom hændelse. Det kan være overfald, trusler, at være involveret i en større trafikulykke eller at være den første på et ulykkessted.

Vi vil gerne sikre os, at der bliver taget godt hånd om medarbejderen i sådan en situation, og derfor har vi lavet nogle retningslinjer for, hvordan vi her i virksomheden forholder os overfor medarbejdere, der har været udsat for en voldsom hændelse.

Retningslinjerne omfatter beredskab for psykisk førstehjælp, retningslinjer til chaufføren og et skema til arbejdsmiljøorganisationens registrering af voldsomme hændelser, og du kan finde dem på ..... (intranettet, i APV mappen eller?).

Du er velkommen til at kontakte ... (navn eller rolle) ..., hvis du har spørgsmål til retningslinjerne.



## Anmeldelse af en voldsom hændelse

Her finder I en vejledning i punktform over, hvordan arbejdsgiveren skal anmelde en voldsom hændelse eller en arbejdsulykke.

Alt efter hændelses karakter, bør det overvejes at anmelde til forsikrings-selskabet, selvom der ikke er fravær. Så er der mulighed for at arbejde forebyg-gende og senere at få hjælp fra forsikring.

### Anmeld og Registrer voldsomme hændelser

1. Det anbefales altid at lave en intern registrering, men det er ikke et krav.
2. Ved fravær mere end én dag udover den dag, den voldsomme hændelse er sket, har arbejdsgiver pligt til at:
  - a. Anmelde hændelsen i EASY, her sker der en registrering ved Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, som Arbejdstilsynet kan se.
  - b. I EASY anmelde til forsikrings-selskab (arbejdspladsens forsikrings-selskab får så besked)
3. Forventer I, at der bliver et behov for professionel behandling senere, så skal hændelsen anmeldes til forsikrings-selskabet, også selv om der ikke har været fravær.

#### **Desuden anbefales at den involverede medarbejder:**

1. Kontakter egen læge
2. Eventuelt anmelder hændelsen til politiet.

# Politikker, skemaer – og retningslinjer

## Arbejdsmiljøorganisationen bør altid registrere en voldsom hændelse

Arbejdsmiljøorganisationen anbefales at registrere og analysere voldsomme episoder på arbejdspladsen. Registrering og analyse af traumatiske hændelser skaber synlighed. Efterfølgende kan det være med til at forebygge at lignende hændelser på arbejdspladsen sker.

Denne dokumentation er samtidig nødvendig, hvis der opstår senfølger. Et registreringsskema kan se ud som skemaet her:

<p><b>Arbejdsmiljøorganisationens egen registrering af voldsomme hændelser</b></p> <p><b>Den involverede medarbejder:</b> Navn: _____ CPR-nr.: _____</p> <p><b>En beskrivelse af episoden:</b> Hvornår: _____ Hvor: _____ Hvad skete der: _____ _____ _____</p> <p><b>Hvem der var til stede:</b> _____ _____</p> <p><b>Skadens art:</b> _____ _____</p> <p><b>Der er søgt professionel hjælp hos:</b> _____</p> <p><b>Anmeldelse af episoden er sket til:</b> Arbejdstilsynet: _____ Arbejdspladsens forsikringsselskab: _____ Eventuelt egen læge: _____ Eventuelt politi: _____</p> <p><b>Hvordan forebygges lignende episoder:</b> _____ _____ _____</p> <p><b>Registreringsskemaet er udfyldt af: (Gem kopi af anmeldelsen).</b> Navn: _____ Dato: _____</p>
---

## Til chaufføren

Det er vigtigt, at chaufføren har kendskab til, hvordan han skal alarmere og orientere virksomheden ved en voldsom hændelse. Det kan ske ved, at der printes et kort i "kreditkortstørrelse" med vigtige telefonnumre. Teksten kan printes fra BFA Transports' hjemmeside og tilpasses virksomheden.

### Har du oplevet noget voldsomt?

- Ring til din leder
- Bed om hjælp
- Tal om oplevelsen

Telefonnummer i nødstilfælde:

\_\_\_\_\_

Arbejdsmiljøorganisationen

### Almindelige reaktioner på en voldsom hændelse

- Du har hjertebanken, kvalme, fryser og er svimmel
- Der kan være huller i din hukommelse
- Situationen opleves uvirkelig
- Tidsfornemmelsen smutter for dig
- Det er ubehageligt at være alene

# Politikker, skemaer – og retningslinjer

## Beredskab for psykisk førstehjælp

Her finder I et aktionskort, som kan indgå i en beredskabsplan for psykisk førstehjælp. Planen skal sættes i værk, hvis nogen på virksomheden har været ude for en voldsom hændelse eller ulykke. Arket kan printes, hvorefter virksomheden kan notere kontaktpersoner og eventuelt adgang til psykologisk krisehjælp. Der skal tages stilling til, om den berørte kan køre videre, og hvem der i givet fald overtager kørslen. Beredskabsplanen kan desuden indeholde en kort gennemgang af normale reaktioner på voldsomme hændelser samt gode råd til, hvad der kan hjælpe den berørte.

### Voldsomme hændelser – Aktionskort

1. Hvem er berørt af hændelsen?
2. Sørg for at den eller de berørte kommer væk fra ulykkesstedet, og at der så vidt muligt er fred og ro omkring dem.
3. Sørg for at den eller de berørte ikke er alene.
4. Kontakt hovedkontor

Tlf \_\_\_\_\_ Navn \_\_\_\_\_

## Husk, værd af vide om reaktioner på voldsomme hændelser

Det er forskelligt, hvordan mennesker reagerer på en voldsom hændelse. Mennesker reagerer ofte ved at have usædvanlige og stærke psykiske og fysiske reaktioner i en periode. Det er ikke et tegn på svaghed, eller at man er ved at blive skør, hvis man får disse reaktioner.

**Lige efter en hændelse** kan hele oplevelsen føles uvirkelig, tidsfornemmelsen kan svigte, man kan føle kraftig hjertebanken, kvalme, kulde og svimmelhed. Man kan være bange for at være alene og have særlig brug for støtte fra andre.

**I dagene og ugerne** efter kommer der ofte tanker og fantasier om det, som er sket. Man kan genopleve hændelsen og være rastløs, trist og have svært ved at spise og sove. Dette er almindelige reaktioner på en voldsom hændelse.

Det opleves af de fleste som en lettelse at tale om, hvad der er sket. De fleste kan tale med deres familie og venner og på den måde komme igennem den svære tid og efterhånden vende tilbage til en normal hverdag.

Nogle hændelser kan dog gribe så voldsomt ind i en persons liv, at det er nødvendigt med hjælp fra en læge eller psykolog. Hvis reaktionerne er vedvarende, bør man derfor søge hjælp hos en professionel.

Værktøjskassen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation eller downloades fra [bfatransport.dk](http://bfatransport.dk)

**Fællessekretariatet**

H. C. Andersens Boulevard 18  
1787 København V  
Tlf.: 33 77 33 77

**Arbejdstagersekretariatet**

Kampmannsgade 4  
1790 København V  
Tlf.: 70 300 300

**Arbejdsgiversekretariatet**

H. C. Andersens Boulevard 18  
1787 København V  
Tlf.: 33 77 33 77

**Arbejdstilsynet**

Landskronagade 33  
2100 København Ø  
Tlf.: 70 12 12 88  
[www.at.dk](http://www.at.dk)

**Arbejdsledersekretariatet**

Vermlandsgade 65  
2300 København S  
Tlf.: 32 83 32 83