



Krisstöd och förebyggande åtgärder

Riktlinjer för det psykosociala stödet i Polisen

December 2008

www.polisen.se

Utgivare | Rikspolisstyrelsen
Box 12256
102 26 Stockholm

Upplaga: | November 2007, 2 000 ex
Upplaga3 | December 2008, 300 ex
Grafisk form | RPS Info, G. Söderberg
Tryck | RPS tryckeri

Varför ska Polisen satsa på ett gott psykosocialt stöd?

Polisycket är ett yrke med hög risk avseende hot, våld och traumatiska händelser. Det finns ett stort behov av förebyggande åtgärder och krisstöd. Det ligger i yrkets natur att alla farliga situationer inte kan elimineras. Därför måste stor energi läggas på att i stället förebygga och minimera de skadliga verkningarna av dessa situationer.

I Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2) anges att ”Arbetstagare som utsätts för våld eller hot om våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivare ska ha särskilda rutiner för detta.”

Arbetstagarna måste ha kunskap om hur krisstödet vid myndigheten är organiserat samtidigt som chefer och arbetsledande personal måste ha tillräckliga kunskaper om krisstöd för att kunna planera och organisera stödet. Detta anges i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om första hjälpen och krisstöd (AFS 1999:7).

Denna information syftar till att klargöra vad som avses med psykosocialt stöd samt vilka begrepp och metoder som används inom Polisen.

Syftet med ett gott psykosocialt stöd inom Polisen

- Alla medarbetare inom Polisen ska veta att de får ett gott psykosocialt stöd om de utsätts för psykiskt påfrestande händelser. I särskilda fall kan även de berörda medarbetares anhöriga erbjudas stöd.
- Alla chefer/arbetsledare inom Polisen ska ha kunskap och beredskap att vidta rätt åtgärder i rätt tid då medarbetare drabbas av psykiskt påfrestande situationer.
- Allmänheten ska vara trygg i förvisningen att medarbetare inom Polisen får det stöd som krävs för att klara svåra situationer i arbetet.

Vad menar vi med gott psykosocialt stöd?

Det psykosociala stödet omfattar såväl förebyggande insatser som krisstöd. Begreppet är nära relaterat till kompetensutvecklingen inom Polisen.

Med *förebyggande insatser* avses åtgärder som förbereder och stärker medarbetaren i yrkesrollen och inför potentiellt traumatiska händelser i vardagen. De förebyggande insatserna utgör en förlängning av kompetensutvecklingen för Polisens medarbetare.

Begreppet *krisstöd* definieras på följande sätt i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om första hjälpen och krisstöd (AFS 1999:7) "Det psykiska och sociala omhändertagandet som behövs i samband med olyckor, akuta krissituationer och liknande allvarliga händelser som kan utlösa krisreaktioner." Krisstödet vänder sig således till ett antal medarbetare med dessa definierade behov.

"En traumatisk kris kan definieras som individens psykiska situation vid en yttre händelse av sådan art och grad att han upplever sin fysiska existens, sociala identitet och trygghet eller andra livsmål allvarligt hotade." (Johan Cullberg).

Följande metoder och begrepp tillämpas inom Polisen

Förebyggande insatser

Polisen använder följande metoder som förebyggande insatser:

- Stöd i det dagliga arbetet
- Information och utbildning om krisstöd
- Handledning
- Mental träning

• Stöd i det dagliga arbetet

Ett väl fungerande stöd i det dagliga arbetet utgör en del av ett gott chefskap. Detta stöd är väsentligt att ge, då yrkespåford stress i många fall uppkommer i det löpande arbetet i vardagen, (s.k. ackumulerad stress och/eller stress till följd av förändringar i verksamhet och organisation). En bra psykosocial arbetsmiljö ger positiva effekter både för den enskilde och för verksamheten. God information om och mental förberedelse inför förväntade och inträffade händelser är en viktig del i det förebyggande arbetet.

Att samla en arbetsgrupp till *avslutningssamtal** efter avslutad insats, är en metod för att gå igenom det inträffade i syfte att ge samtliga en bild av händelsen och att utveckla arbetssätten.

- **Information och utbildning om krisstöd**

Information/utbildning om krisstöd ska ges till alla medarbetare för att öka kunskapen om hur normala stressreaktioner yttrar sig och för att kunna skapa en fungerande krisplan i respektive myndighet. Chefer/arbetsledare ska också ha kunskap om när olika metoder för krisstöd bör användas.

- **Handledning**

Handledning är en regelbunden, pedagogisk och reflekterande aktivitet inom arbetsgruppen. Handledning ska succesivt införas för prioriterade grupper inom Polisen.

Syftet är dels att ge möjlighet till avlastning för pågående belastning och utsatthet i arbetet, dels att vara en del av kompetensutvecklingen.

Handledningens inriktning är i första hand att tillvarata och utveckla medarbetarnas kunskaper på olika plan. När man tillsammans diskuterar och reflekterar över det dagliga arbetet ökar gruppens totala kompetens. Detta kompetensutvecklande arbetssätt förbättrar arbetets kvalitet och ger en god psykosocial arbetsmiljö. Handledning kan också ge vägledning när en medarbetare ställs inför komplicerade etiska överväganden.

- **Mental träning**

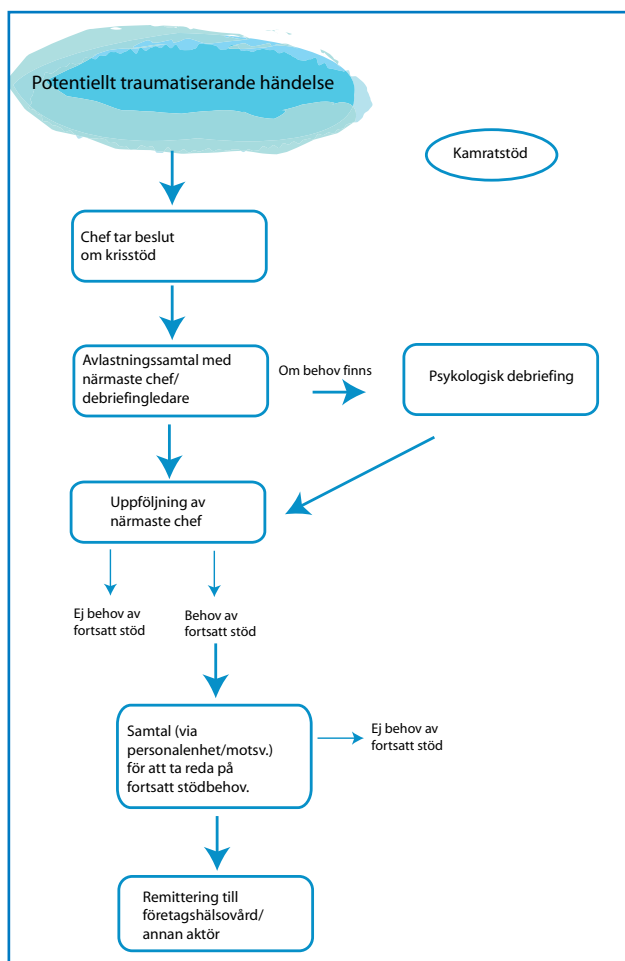
Mental träning är systematisk och långsiktig träning för att vara bättre rustad inför särskilda krissituationer och därigenom fungera och må bättre i vardagen.

Syftet är att kunna hantera svåra situationer i arbetet, att minska stressen, att utveckla sig själv i sin arbetsroll, att öka självförtroende och självkontroll i svåra situationer, att skapa balans mellan yrkesroll och privatliv.

* Insatser, kommanderingar, etc. inleds, i enlighet med Polisens nationella taktikutbildning, med startsamtal och avslutas med avslutningssamtal. Avslutningssamtal syftar, dels till att dra lärdom av genomförd insats, dels till att reducera stress samt öka tillit och gruppsammanhållning. Detta begrepp är nära relaterat till *teknisk debriefing* varmed avses samtal inriktat mot funktion, utrustning, rutiner och samarbete.

Krisstöd

Med krisstöd avses aktiv hjälp i akutskedet för att mobilisera den drabbades egna resurser och sätta igång bearbetningsprocessen. En och samma incident påverkar människor olika. Detta kan bero på medarbetarnas personlighet, tidigare upplevelser, yrkeskunskaper, sociala situation vid tillfället, etc. För att kunna ge rätt stöd måste det finnas en lyhördhet hos



chefer och andra stödpersoner avseende dessa olikheter.

- **Kamratstöd**

Genom att lyssna och ge stöd kan arbetskamrater underlätta för varandra att ta sig ur en kris eller på annat sätt belastande händelser. Medarbetarnas egna återhämtningsresurser tas till vara, vilket i de flesta fall räcker för

att svårigheterna ska kunna bemästras. Kamratstödet bör i första hand betraktas som ett förhållningssätt och i andra hand som en särskild metod. Det kan bedrivas i olika former, utgör en emotionell första hjälp i krishanteringen och stärker gruppsammanhållningen.

- **Avlastningssamtal**

Avlastningssamtal kan definieras som ett dialogriktat samtal mellan chef/arbetsledare och medarbetare i ett tidigt skede efter en belastande händelse. Samtalet sker i första hand i grupp och syftar till att mildra händelsens efterverkningar och underlätta normalisering. Ytterligare ett syfte är att chefen/arbetsledaren kan bedöma det individuella stödbehovet och behovet av ytterligare hjälp. Chefen/arbetsledaren måste vara särskilt uppmärksam på individens reaktioner och behov av stöd om denne befinner sig i en chockfas. Under en chockperiod är det viktigt att ej lämna den drabbade ensam utan erbjuda gemenskap och stöd. Att chefer/arbetsledare har god kunskap om krisreaktioner är därför av stor vikt. Chefen/arbetsledaren kan delegera avlastningssamtalet till särskild utsedd person t.ex. debriefingledare. Det är här väsentligt att betona det särskilda behov av stöd som chefen/arbetsledaren har.

En annan form av avlastningssamtal är hemkomstsamtal* för personal som tjänstgjort utomlands.

- **Debriefing**

Debriefing** är en metodik för känslomässig bearbetning av yrkespåfordrad stress som syftar till att lindra chockupplevelser och psykiska stressreaktioner efter traumatiska upplevelser. Debriefing är ingen behandlingsmetod och får inte blandas ihop med kurativa stödsamtal.

Samtalen sker i grupp under ledning av en debriefingledare där de berörda får hjälp att gå igenom fakta och bearbeta tankar, känslor och andra upplevelser kring händelsen. Debriefing får inte organiseras eller genomföras av en nära kollega till skadade eller omkomna. Debriefing genomförs normalt någon eller några dagar efter händelsen och kan vid behov fortgå vid flera tillfällen. Det är väsentligt att alla som var med vid händelsen deltar samtidigt i debriefingen. Deltagande är dock frivilligt.

*Med hemkomstsamtal avses ; Samtal för att bearbeta upplevda händelser under utlandstjänstgöring och förbereda en ny arbetssituation. Hemkomstsamtal ska erbjudas personal som tjänstgjort utomlands i anslutning till att de återvänder till Sverige. Hemkomstsamtal genomförs av Rikskriminalpolisen

** I detta dokument avses psykologisk debriefing.

En väl fungerande debriefing kännetecknas genom

- att den genomförs endast i organiserade grupper,
- att den utförs med beprövad metod och med utbildade samtalsledare,
- att den endast tillämpas vid allvarigare händelser,
- att individer som kan visa starka reaktioner, t.ex. på grund av tidigare-traumatiserade händelser, inte deltar.
- att debriefinginsatserna följs upp.

Debriefingledaren återkopplar till beslutande chef när uppdraget är slutfört.

• Uppföljning

Uppföljning av medarbetare som utsatts för belastande händelser görs efter lämplig tid och innebär att de berörda medarbetarna kontaktas i syfte att bestämma om ytterligare åtgärder bör vidtas. Uppföljningsansvaret åligger närmaste chef och uppföljning görs av denne eller den som chefen delegerat uppgiften till t.ex. debriefingledare eller motsvarande.

Närmaste chef har också uppföljningsansvar för egen personal som utsatts för belastande händelser då de genom kommendering eller andra samarbetsituationer varit utlånade till andra avdelningar eller myndigheter.

• Professionellt kurativt samtalsstöd

Om en medarbetare drabbats av en djupare stress- eller krisreaktion ska denne erbjudas fortsatt samtalsstöd för att kunna bearbeta sina upplevelser och gå vidare. Utredningssamtal och remittering sker i enlighet med den enskilda myndighetens rutiner, som regel via HR-avdelningen till företagshälsovården eller annan aktör. Uppföljning ska ske.

När ska arbetsgivaren ge krisstöd?

Exempel på händelser/situationer som kräver stödåtgärd

- Hot eller våld mot eget liv eller annans liv.
- Svåra skador och dödsfall bland anställda.
- Brukande av tjänstevapen mot person, varningsskott eller vådaskott.

- Katastrofer.
- Speciella psykiskt påfrestande situationer/händelser, särskilt om barn eller ungdomar är inblandade.
- När medarbetare har en relation till offret/offren.
- När medarbetaren blivit kraftigt kränkt såväl genom kränkande särbehandling av medarbetare som av person som inte arbetar inom Polisen.
- När medarbetare utsätts för stort massmedialt intresse.
- Efter avslutad utlandstjänst och/eller specialkommenderingar.
- När medarbetare påverkas negativt av större omorganisation eller uppsägning.
- På medarbetarens egen begäran.

Det är väsentligt att beakta att alla medarbetare inte har samma stödbehov i samband med de ovan nämnda händelserna. Vissa medarbetare kan uppleva helt andra händelser som traumatiska.

Medarbetare som är föremål för internutredning kan inte alltid delta på samma villkor som övriga. Krisstöd i grupp bör t.ex. undvikas för dessa. Medarbetare i denna situation kan dock ha ett särskilt stödbehov.

Omständigheter som ökar individens sårbarhet

- Obearbetade kriser/upplevelser.
- Då medarbetare utsatts för långvarig stress.
- Oerfarenhet - redan vid ganska rutinartade arbetsuppgifter kan den oerfarne reagera oväntat och starkare än den mer erfarna.
- Stort massmedialt intresse.
- Då medarbetare är föremål för brottsutredning såsom misstänkt eller är målsägande (brottsoffer).

En förutsättning för ett gott psykosocialt stöd är att tid och resurser avsätts till detta ändamål och att chefer har tillräcklig kunskap inom området. Detta beaktas vid förläggning av arbetstid.

Vem gör vad?

Myndigheterna inom Polisen svarar bl.a. för att

- ta fram en lokal rutin för psykosocialt stöd
- utse debriefingledare och handledare för chefer/arbetsledare i avlastningssamtal samt inventera stödresurser från företagshälsovård, olika religiösa samfund m.fl.
- se till att chefer/arbetsledare, debriefingledare och övriga medarbetare erhåller relevant utbildning. Tydliggöra att chefskap innebär personalansvar med tillhörande arbetsmiljöansvar
- sätta in lämpliga psykosociala stödinsatser och samordna stödinsatser från andra myndigheter vid behov
- psykosocialt stöd beaktas i det polistaktiska arbetet och att tid avsätts för detta stöd som en naturlig del i det polisiära arbetet och då särskilt vid planering inför större händelse
- samverka med Räddningsverket och andra myndigheter och institutioner på lokal nivå
- Då myndighets egna resurser avseende krisstöd är otillräckliga vid en specifik händelse kan kompletterande stöd i första hand avropas från annan myndighet inom den egna samverkansregionen.

Rikspolisstyrelsen

- svarar för beställning av utbildning på nationell nivå, samordning och erfarenhetsspridning samt även för att vid behov ge konsultativt stöd till myndigheterna vid utveckling av det lokala psykosociala stödet.
- svarar för uppföljning.
- *Polisutbildningen*
svarar för att viss nationell utbildning genomförs inom områdena avlastningssamtal, debriefing och mental träning (t.ex. debriefingledare, handledare i avlastningssamtal och handledare i mental träning) samt att dessa frågor integreras i taktikutbildningen.
- *Rikskriminalpolisen*
svarar för hemkomstsamtal för personal som tjänstgjort inom Polisens utlandsstyrka i anslutning till att de återvänder till Sverige
kan i särskilda fall bidra med råd och stöd avseende debriefinginsatser.

Stödresurser

En stödresurs/stödperson arbetar alltid på uppdrag av en chef/arbetsledare. Det är chefen/arbetsledarens ansvar att vidta åtgärder vid behov och att se till att uppföljning sker av de vidtagna åtgärderna.

Olika stödinsatser kräver olika typer av stödresurser för genomförande. Medan debriefing i första hand genomförs med intern personal så sker handledning och stödsamtal i första hand med hjälp av externa resurser, t.ex. företagshälsovården. Exempel på externa stödresurser är;

- beteendevetare i företagshälsovården
- legitimerade psykologer och psykoterapeuter
- psykiatrin
- särskilt utbildade polispräster, polispastorer, polisdiaconer
- personal från andra myndigheter och organisationer

Dessutom kan representanter från de fackliga organisationerna ge ett värdefullt stöd.

Arbetsmiljölagstiftning

Arbetsmiljölagen (AML) 1977:1160

Arbetsmiljöförordningen (AMF) 1977:1166

Arbetsmiljöverkets författningssamling (AFS)

- AFS 1982:3 Ensamarbete
- AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön
- AFS 1999:7 Första hjälpen och krisstöd
- AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Utdrag ur lagstiftningen

Arbetsgivaren ska säkerställa att arbetstagaren känner till hur första hjälpen och krisstödet är organiserat på arbetsplatsen. (AFS 1999:7)

Chefer och arbetsledare ska ha tillräckliga kunskaper om krisstöd för att kunna planera och ordna detta på lämpligt sätt. (AFS 1999:7)

Arbetstagarna ska få särskilt stöd och särskild handledning, särskilt vid arbete där det finns risk för återkommande våld och hot om våld. (AFS 1993:2)

Tillbud och händelser med våld eller hot ska dokumenteras och utredas. (AFS 1993:2)

Arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga och lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren ska ha särskilda rutiner för detta. (AFS 1993:2)

Anmälan ska utan dröjsmål göras till Arbetsmiljöverket när olycksfall eller annan skadlig inverkan i arbetet föranlett dödsfall eller svårare personskada eller samtidigt drabbat flera arbetstagare. Detsamma gäller vid allvariga tillbud. (AMF 2§)

Referenser

- Utvecklingsrådets och BRÅ:s handbok för att motverka otillåten påverkan.
- Partsrådets hemsida om hot och våld; www.hotpajobbet.se
- BRÅ rapport om otillåten påverkan (2005:18)



Rikspolisstyrelsen

Box 122 56
102 26 Stockholm
www.polisen.se