

Oplæg: Krisereaktioner og skadeshåndtering

Slide 1 – Om oplægsholder

Jeg er psykolog og arbejder til daglig med mennesker i krise – herunder mange forsikringskunder. Mit arbejde handler især om at forstå krisereaktioner og om at støtte professionelle, der møder mennesker i svære situationer, ofte via telefonen.

Slide 2 – Indledning

I dette oplæg ser vi på grundlæggende forståelser af kriser og krisereaktioner, og på hvad de betyder i mødet med kunder i skadeshåndtering. Fokus er ikke behandling, men forståelse – fordi forståelse gør samtaler lettere at stå i, mindsker konflikter og skaber bedre samarbejde.

En central pointe er, at mennesker i krise reagerer normalt under unormale vilkår. Reaktioner kan virke voldsomme, men er ofte forudsigelige og menneskelige.

Eksempel

En kunde kan råbe, græde eller virke helt fastlåst i telefonen. Når man forstår, at det er en normal reaktion på en unormal situation, bliver det lettere ikke at tage det personligt – og at holde roen.

Opsamlende pointer

- Krisereaktioner er normale reaktioner
- Reaktioner kan virke voldsomme, men er forudsigelige

- Forståelse mindsker konflikter og pres – også for jer
 - Fokus er støtte, ikke behandling
-

Slide 3 – Hvad er en krise?

En krise opstår, når en belastning overstiger personens hidtidige mestring og ressourcer. Krise er ikke sygdom og ikke et tegn på svaghed – men en normal reaktion på en for stor belastning.

I praksis betyder det, at stærke følelsesmæssige eller ulogiske reaktioner sjældent handler om modvilje, men om overbelastning. Det er ikke et spørgsmål om vilje – men om kapacitet.

Eksempel

En kunde virker urimelig og stiller de samme spørgsmål igen og igen. Set udefra kan det ligne modstand – men reelt er personen overbelastet og har mistet overblik.

Opsamlende pointer

- Krise opstår ved overbelastning
 - Krise er ikke sygdom eller svaghed
 - Reaktioner handler om kapacitet – ikke vilje
 - Perspektivskift gør samtalen lettere
-

Slide 4 – Udviklingskriser og traumatiske kriser

Man skelner ofte mellem udviklingskriser (livsovergange) og traumatiske kriser (ulykker, dødsfald, brand mv.) I forsikringsarbejde mødes begge typer, oftes vil det dog være traumatiske kriser udløst af udefrakommende hændelser.

Selvom hændelserne kan være ens, kan belastningen opleves meget forskelligt. Det afgørende er ikke, hvad der er sket, men hvordan det har ramt den enkelte.

Eksempel

To kunder mister deres bolig i en brand.

Den ene har netværk og økonomisk buffer – den anden står midt i skilsmisse og har små børn. Selvom hændelsen er den samme, er belastningen meget forskellig.

Opsamlende pointer

- Årsagen er mindre vigtig end oplevelsen
- Reaktioner kan ligne hinanden på tværs af krisetyper
- Samme sag kan kræve meget forskellig tilgang
- Individuel belastning er afgørende

Slide 5 – Krisens fire faser

Kriseforløb beskrives ofte i fire faser: chok, reaktion, bearbejdning og nyorientering. Faserne overlapper og forløber ikke lineært, men kan være en god måde at skabe overblik og forståelse af hvordan en person ofte gennemløber forskellige faser i bearbejdningen af en krise.

Det betyder, at kunder kan befinde sig meget forskelligt i deres proces – også selvom sagen er den samme. Det forklarer, hvorfor behov, tempo og reaktioner kan variere betydeligt.

Eksempel

En kunde ringer dagen efter en ulykke og er helt tom og stille.

En anden ringer tre uger senere og er vred og frustreret. Begge reaktioner kan være helt normale – blot i forskellige faser.

Opsamlende pointer

- Kriseforløb er ikke lineære
- Faser overlapper
- Tidspunktet for henvendelsen betyder meget
- Behov ændrer sig over tid

Slide 6 – Krisen som reaktion på tab

Krisereaktioner kan forstås som reaktioner på tab – ofte flere på én gang: tab af mening, kontrol, relationer og tryghed.

Adfærd, der kan virke urimelig eller rigid, er ofte et forsøg på at genvinde noget af det tabte. Når man forstår tabet, giver adfærden ofte mening.

Adfærd er ofte et signal – ikke et angreb.

Eksempel

En kunde presser hårdt på for en hurtig afgørelse:

“I SKAL gøre noget NU.”

Det kan være et forsøg på at genvinde kontrol og skabe forudsigelighed i en kaotisk situation.

Opsamlende pointer

- Krise handler ofte om flere samtidige tab
 - Adfærd er et forsøg på at genoprette noget tabt
 - Pres og rigiditet er signaler – ikke angreb
 - Forståelse af tab giver mening til adfærden
-

Slide 7 – Alarm i hjernen

I krise prioriterer hjernen overlevelse frem for overblik og forståelse. Hukommelse, logik og koncentration kan være midlertidigt nedsat.

I praksis betyder det, at information ofte skal gentages, og at én forklaring sjældent er nok. Det handler ikke om manglende vilje – men om manglende kapacitet.

Eksempel

Du har forklaret proceduren grundigt – men kunden spørger igen få minutter senere. Det handler ikke om manglende lytning, men om at hjernen ikke kan fastholde informationen.

Opsamlende pointer

- Overblik og hukommelse er nedsat i krise
- Hjernen prioriterer overlevelse
- Gentagelse er nødvendig – ikke ineffektiv
- Tempo og struktur er afgørende

Slide 8 – Alarm i kroppen

Krisen aktiverer kroppens alarmsystem. Reaktioner som hjertebanken, uro, spænding, vrede eller gråd er biologiske og beskyttende.

Når reaktioner normaliseres, kan det i sig selv dæmpe angst. Kroppens reaktioner er ikke farlige – de giver mening i situationen.

Eksempel

En kunde siger:

“Jeg kan mærke mit hjerte hamre – jeg tror, der er noget galt med mig.”

At forklare, at kroppen reagerer normalt på fare, kan i sig selv dæmpe uroen.

Opsamlende pointer

- Kroplige reaktioner er biologiske
- Reaktionerne er beskyttende – ikke farlige
- Normalisering reducerer angst
- Kroppen forsøger at overleve, ikke at skabe problemer

Slide 9 – Kamp, flugt og frys

Kamp, flugt og frys er automatiske overlevelsesreaktioner. I telefonsamtaler kan de vise sig som vrede og pres, undgåelse og hastværk eller passivitet og stilhed.

Reaktionerne er ikke personlige og ikke et bevidst valg, det vil sandsynligvis være belastningsreaktioner på hændelsen, ikke den konkrete samtale de har med dig! Det handler ikke om jer – men om alarmberedskab.

Eksempel

- Kamp: Kunden bliver vred og kritisk
- Flugt: Kunden siger "jeg kan ikke overskue det" og vil afslutte
- Frys: Kunden bliver stille og svarer næsten ikke

Alle tre er automatiske reaktioner – ikke bevidste valg.

Opsamlende pointer

- Kamp, flugt og frys er biologiske
 - Reaktionerne er ikke personlige
 - De siger noget om alarmniveau – ikke om jer
 - Forståelse forebygger eskalering
-

Slide 10 – Opsamling

Krise påvirker både tænkning, krop og adfærd. Når reaktioner forstås som normale, bliver de lettere at møde professionelt.

Eksempel

Når man ser reaktioner som udtryk for overbelastning frem for modstand, bliver det lettere at bevare ro og professionalisme.

Opsamlende pointer

- Krise påvirker både krop, hjerne og adfærd
 - Reaktioner giver mening i kontekst
 - Forståelse er et arbejdsredskab
-

Slide 11 – Spørgsmål

Plads til refleksion, afklaringer og fælles drøftelse.

Slide 12 – Psykologisk førstehjælp: rolle og grænse

Psykologisk førstehjælp handler om at skabe ro, tryghed og overblik – ikke om behandling eller dyb bearbejdning.

Jeres rolle er at stabilisere og strukturere situationen.

At sende videre til andre instanser er en del af opgaven – ikke et nederlag.

Man kan ikke tage krisen fra et menneske – men man kan være med i den.

Eksempel

“Lige nu handler det ikke om at løse det hele. Lad os tage ét skridt ad gangen.”

Ofte er det nok til at skabe ro og retning.

Opsamlende pointer

- Psykologisk førstehjælp er akut støtte
 - Fokus er stabilisering – ikke bearbejdning
 - Struktur og ro er vigtigere end forklaringer
 - At sende videre er ansvar – ikke svigt
-

Slide 13 – Kommunikation i telefonen

Når relationen kun er verbal, skabes tryghed gennem struktur og tydelighed. Opsummering, gentagelse og klare næste skridt øger oplevelsen af kontrol.

Eksempel

"Det, jeg hører dig sige, er...

Det næste, der sker, er...

Efter det, gør vi..."

Struktur skaber tryghed, når alt andet føles kaotisk.

Opsamlende pointer

- Struktur virker beroligende
- Gentagelse skaber overblik
- Opsummering øger samarbejde
- Overblik før forklaring

Slide 14 – Do's & Don'ts

Det, der støtter regulering, er at berolige, lytte, opsummere, normalisere og tage ledelse i samtalen. Det, der belaster, er at bagatellisere, forklare for meget eller gå for dybt i følelser for tidligt.

Støt først – forklar senere.

Eksempel

At gå for hurtigt i dybden med følelser kan øge overvældelse i stedet for at hjælpe – især tidligt i krisen.

Opsamlende pointer

- Støt regulering før forståelse
 - Undgå at overbelaste med information
 - Følelser skal mødes – ikke graves i
 - Støt først, forklar senere
-

Slide 15–17 – At passe på jer selv og hinanden

Arbejdet med mennesker i krise påvirker også jer. Det er et vilkår – ikke et svaghedstegn. En sund kultur normaliserer reaktioner, giver plads til pauser og gør det legitimt at bede om hjælp. Ingen skal bære kriser alene.

Det er vigtigt at medarbejdere har adgang til oplæring, sparring og støtte samt mulighed for defusing og krisesamtaler, når behovet opstår. Dette forebygge sekundær traumatisering, udbrændthed og stress reaktioner.

God forberedelse kan være at have information/viden let tilgængeligt, så medarbejderne let kan finde vigtige oplysninger og har mulighed for at sende kunder videre i relevante tilbud.

Vi passer på hinanden – for at kunne passe på andre.

Eksempel

En medarbejder i kundeservice arbejder med dokumentation af voldsomme hændelser og bliver gradvist påvirket – indtil én sag bliver for meget. Det er ikke svaghed, men ophobning.

Opsamlende pointer

- Arbejdet sætter spor
- Reaktioner er normale vilkår
- Pauser og støtte forebygger belastning
- Ingen skal stå alene
- Forberedelse mindsker pres

Slide 18 – Spørgsmål og tak for nu!