



3

56. ÅRGANG | 03 • 2019

ARTIKEL

Tema

Når krisen rammer
– pædagogiske og psykologiske
perspektiver på krisehåndtering

PPT nr. 3-2019

Pædagogisk Psykologisk Kriseteam i PPR

**Praksisfortælling fra kriseteamet i PPR Silkeborg
Kommune**

*Af Maria Schnack Wolff, Kristina Bøge Meyhoff,
Mette Bastrup Jensen og Npaporn Dangthongcharoen*

PÆDAGOGISK PSYKOLOGISK TIDSSKRIFT
FORLAGET SKOLEPSYKOLOGI • PÆDAGOGISKE PSYKOLOGERS FORENING

Pædagogisk Psykologisk Kriseteam i PPR

Praksisfortælling fra kriseteamet i PPR Silkeborg Kommune



I denne artikel gives et indblik i, hvordan Pædagogisk Psykologisk Kriseteam i PPR Silkeborg arbejder, når en krise indtræffer. Dette belyses via en fiktiv case som afspejler en krisesituation, som den kunne se ud. Desuden belyser artiklen, hvorledes den teoretiske og praktiske viden fra ESPCT-uddannelsen bringes i spil i den pædagogisk psykologiske praksis på PPR Silkeborg.¹

Af Maria Schnack Wolff, cand.psyk.aut., Kristina Bøge Meyhoff, cand.psyk.aut., Mette Bastrup Jensen, cand.psyk.aut. og Npaporn Dangthongcharoen, cand.psyk.aut., Pædagogisk Psykologisk Kriseteam, PPR Silkeborg.

Silkeborg Kommune er Danmarks 10. største kommune med et befolkningstal på 93.054 pr. 1. januar 2019.²

Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR) Silkeborg Kommune udgør ca. 45 medarbejdere bestående af psykologer, tale/høre-konsulenter, læse/stave-konsulenter, AKT-konsulenter samt specialkonsulenter. PPR arbejder ud fra Silkeborg Kommunes Mindset for inklusion, hvilket bl.a. indebærer, at PPR's konsultative og udviklingsstøttende rolle vægtes højt. PPR er således udset til at have en vigtig rolle som medspiller i understøttelsen af inkluderende trivsels- og læringsmiljøer for

alle børn i kommunens dagtilbud og skoler.

Rollen som PPR psykolog er kendetegnet ved, at der balanceres i forskelligartede opgaver og med forskellige kasketter. Der arbejdes i opgaver, hvor udfordringerne er håndterbare for det pædagogiske personale, men jævnligt opstår der problemstillinger med høj grad af bekymring, konflikt og afmagt. Således opstår der i hverdagen ofte komplekse problemfelter, og de fleste PPR psykologer oplever at skulle håndtere og agere i kriselignende situationer og tilstande.

Egentlige kriser er dog situationer, hvor der er et særligt psykisk pres på de involverede og hvor professionelles og forældres håndtering af dette kan have stor betydning for børns psykiske velbefindende. Derfor har Skoleafdelingen i Silkeborg Kommune prioriteret at have et kriseberedskab, der kan bistå skoler og daginstitutioner i egentlige kriser kendetegnet ved:

- 1 Meißner, B. & Momcilovic, O. (2019). Crisis Management in Schools (CMiS): A Model for Supportive Intervention in Schools Following Crises/Disastrous Events. (*Dette tidsskrift*).
- 2 Silkeborg Kommune. Fakta om Silkeborg Kommune. Kan lokaliseres på <https://silkeborg.dk/Kommunen/Oekonomi-tal-og-fakta/Fakta-om-Silkeborg-Kommune>

En pludselig opstået voldsom hændelse, som er så intens, at det bliver vanskeligt psykisk at håndtere den situation, ledelse/personale/børn befinder sig i. Det kan handle om særligt voldsomme hændelser; f.eks. fysisk vold eller trusler, ulykker herunder potentielt livstruende begivenheder, dødsfald på skolen/institutionen eller i skole-sammenhæng eller pludseligt opståede dødsfald med relation til skolen/institutionen.

Pædagogisk Psykologisk Kriseteam, PPR Silkeborg

PPR's kriseteam blev etableret i 2012. Alle teamets medlemmer er uddannet i ESPCT-regi med både Basic og Advanced kursus. Endvidere er fire fra teamet certificerede ESPCT-trænere og er således med til at uddanne andre krisepsykologer på internationale ESPCT kurser.

Siden opstarten i 2012 har kriseteamet været involveret i ca. 25 krisesituationer af forskellig karakter såsom pludselige dødsfald, livstruende sygdomme, ulykker, alvorlige trusler, selvmord og selvmordsforsøg.

PPR's kriseteam afholder teammøder hver anden måned. Her evalueres nylige indsatser, og der bruges tid på at udvikle materialer og udvikle samarbejdet med relevante samarbejdspartnere herunder Beredskabsstyrelsen og kommunens Familie- og børnehandicap afdeling. Derudover afholder kriseteamet løbende arbejdsdage, hvor teamet træner kriseindsatser, så teamets færdigheder vedligeholdes og optimeres. Desuden bruges der tid på at arrangere kurser for det pædagogiske personale på skoler og institutioner

både med henblik på forebyggelse og opkvalificering i forhold til krisehåndtering.

I forbindelse med kriseindsatser tager teamet udgangspunkt i en fast struktur, og teamet arbejder med dagsordensskabeloner til de forskellige mødetyper, som justeres ift. de konkrete henvendelser. Således er kriseteamets indsatser baseret på et grundigt forarbejde, der sikrer, at teamet i krisesituationer kan træde hurtigt ind med den nødvendige hjælp i forhold til skoler og daginstitutioner i Silkeborg Kommune.

Caseeksempel – inddelt i 5 faser

Fase 1:

Behandling af krisehenvendelse

Formålet med denne forberedende del af kriseindsatsen er at samle nok information om hændelsen til at der kan foretages en vurdering af behovet for og graden af indsats og få "holdet sat".

Det har vist sig gavnligt at få udviklet en fast dagsorden til disse møder, da det ellers er nemt at blive grebet af krisens kalden på akut udrykning og derved ikke få medtaget vigtige detaljer i forberedelsen.

Fem medlemmer og kriseteamets leder mødes. Lederen orienterer om henvendelsen og deler den viden, han har om hændelsen: En kvindelig lærer har været involveret i et alvorligt trafikuheld og hun er blevet hentet af en ambulance. Nogle af eleverne og lærerne har overværet ulykken. Lærerens tilstand er ukendt.

Den faste dagsorden for dette orienterende og afklarende møde placeres på bordet/på projektor og der udpeges en referent. Efter få uddybende spørgs-

mål fra kriseteamets medlemmer, ringer kriseteamets leder til skolelederen på skolen, hvor læreren er ansat og får uddybet informationerne. Her afsøges viden om, hvad skolen allerede har gjort og eventuelt har planlagt at gøre.

Teamet drøfter alvorligheden af krisens karakter og vurderer hvilken indsats, der er behov for. Grundet øjenvidner, ulykkens karakter samt ledelsens og personalets personlige relation til offeret vurderes det, at krisen er af middelsvær karakter (skalavurdering).

Kriseteamets medlemmer "tjekker ind" og deler deres vurdering af egen dagsform og ressourcer. To udpeges herefter til at varetage kriseopgaven.

Teamet laver en kort fælles brainstorm i forhold til, hvad indsatsen kan indeholde og finder relevant materiale fra tidligere kriseindsatser frem. Herefter afsluttes mødet.

Fase 2:

Forberedelse af kriseindsats

Formålet med denne del 2 af den forberedende del af kriseindsatsen er, at de udvalgte psykologer foretager en nærmere planlægning af indsatsen, får lavet en indbyrdes rolleafklaring og får udvalgt/udviklet det konkrete materiale, som skal anvendes i forbindelse med kriseindsatsen. Det er også i denne fase, at de to psykologer hjælpes ad med at blive mentalt klar til indsatsen.

De to udpegede psykologer mødes kort efter det første møde og påbegynder den konkrete planlægning og tilrettelæggelse af indsatsen. Først sørger de for at allerede planlagte aftaler aflyses, så de fuldt ud kan koncentrere sig om kriseindsatsen. Derefter kontakter den ene psykolog skolelederen

og aftaler et indledende møde med skoleledelsen senere på dagen og efterfølgende et møde med de mest relevante lærere. I mellemtiden gør den anden psykolog materialer og dagsordner til de planlagte møder klar. Psykologerne aftaler at fordele rollerne på møderne således, at den ene er mødeleder, mens den anden skriver ned undervejs, så der på tavlen i rummet skabes et fælles overblik over de opgaver, som skal løses. De aftaler endvidere, at den der skriver kan supplere og støtte mødelederen efter behov.

Psykologerne minder hinanden om vigtigheden af at fremstå rolige og strukturerede, når de kommer frem. Dette for at skabe mest mulig trykthed omkring indsatsen, hvor både børn og voksne på skolen må forventes at være følelsesmæssigt påvirkede af hændelsen. Krisepsykologerne prioriterer at spise frokost og kører herefter i god tid, så de kan ankomme roligt til skolen.

Fase 3: Møde med skoleledelsen

Formålet med denne første del af selve kriseindsatsen er yderligere informationsopsamling og ledelsessparring ift. kriseindsatsen. Først sikres det, at psykologerne arbejder med udgangspunkt i den nyeste status på situationen/krisen. Derefter foretages en forventningsafstemning med den lokale ledelse. Slutteligt gives der konkrete anbefalinger til skoleledelsen ift. den overordnede håndtering af krisen og der træffes beslutninger ift. den fremadrettede koordinering og planlægning.

Skolelederen tager imod krisepsykologerne og viser dem ind i mødelokalet, hvor den pædagogiske leder venter. Skolelederen lukker hurtigt døren og

fortæller, at læreren nu desværre er erklæret død. Denne viden er stadig ny for skoleledelsen, og han har endnu ikke orienteret sit personale. De to krisepsykologer udtrykker deres dybe medfølelse ift. den triste og svære situation og giver efterfølgende en kort beskrivelse af kriseteamets funktion samt formålet med mødet. Krisepsykologerne tydeliggør i denne forbindelse deres interne rollefordeling.

Skolelederen orienterer herefter om den aktuelle situation og om, hvordan de på skolen har håndteret det indtil nu. Her er det særligt vigtigt for de to krisepsykologer at få belyst, om ledelsen har kontaktet kommunens Organisations- og Personaleafdeling ift. at skaffe krisehjælp til personalet, samt hvordan og i hvilket omfang ledelsen har orienteret personale, elever og forældre om situationen.

Krisepsykologerne og ledelsen drøfter nu, hvordan de bedst kan støtte skolen. Skolelederen er meget optaget af, hvordan og hvornår han skal orientere personalet, eleverne og forældrene. Sammen når de frem til, at skolelederen vil samle personalet på lærerværelset kl. 15.30 og orientere dem der. Derudover tages der telefonisk kontakt til de få kollegaer, som ikke er til stede den dag.

De to psykologer tilbyder at hjælpe ledelsen med udarbejdelse af en skriftlig orientering til forældrene. De bidrager endvidere med en kort tekst om almindelige krisereaktioner og psykisk førstehjælp, som kan medsendes. Skolelederen ønsker også sparring på hvilke ord og formuleringer, der vil være gode at bruge, når eleverne skal informeres om ulykken og dødsfaldet.

Krisepsykologerne gør samtidig opmærksom på, at det er vigtigt, at ledelsen allerede nu forholder sig til, hvordan de vil håndtere eventuelle henvendelser fra medierne, og anbefaler ledelsen at udpege en medieansvarlig samt en ansvarlig til håndtering af kommunikation via sociale medier.

Krisepsykologerne og ledelsen taler kort om, hvordan det efterfølgende møde med lærerne bedst gribes an. Her spørges der ind til lærernes følelsesmæssige tilstande og til, hvorvidt nogle af dem har behov for særlig støtte i den svære situation.

Afslutningsvist aftales det, at ledelsen og krisepsykologerne mødes igen efter det planlagte møde med lærerne og følger op på den fremadrettede indsats.

Fase 4:

Møde med lærerne og ledelsen

Formålet med denne del af kriseindsatsen er at bistå skolen/institutionen med konkrete anbefalinger, som understøtter aktiveringen af copingstrategier. Endvidere er formålet at få identificeret særligt sårbare elever samt at få lavet en fordeling af opgaver og ansvar. Der arbejdes her på at understøtte det pædagogiske personale, så de bliver i stand til at varetage såvel konkrete børnegrupper behov såvel som individuelle børns støttebehov i forbindelse med krisen.

Psykologerne er netop blevet færdige med at hænge BASIC-Ph plancherne (figur 1) op i mødelokalet, da tre lærere og skolelederen træder ind til mødet. Krisepsykologerne tager ledelsen af mødet, byder velkommen, udtrykker medfølelse ift. den svære situation og

Figur 1. BASIC-Ph i en dansk version efter Mooli Lahads Multimodale model.³

OVERBEVISNING	FØLELSER	SOCIAL KONTAKT	FANTASI/ INTUITION	FAKTA	FYSISK AKTIVITET
B	A	S	I	C	Ph
Belief	Affect	Social	Imagination	Cognition	Physical
Frankl, Maslow	Freud, Rogers	Erikson, Adler	De Bono, Jung	Ellis, Lazarus	Watson, Pavlov
Holdninger Overbevisninger Livsperspektiv Mening Tro Værdier Håb	Lytte Udtrykke sig Favne følelser Nærvær i nuet	Rolleafklaring (hvem gør hvad ?) Sociale færdigheder Social position Give omsorg Tryghed Samhørighed Venner	Kreativitet Leg Rollespil Symbolisering Intuition	Information Viden Kommunikation Skabe struktur Logik Hændelsesforløb (rækkefølge) Analyse Refleksion Problemløsning	Aktiviteter Lege Krop Motion Afslapping Spise Arbejde

præsenterer herefter kriseteamets funktion samt dagsordenen for mødet.

Skolelederen giver en kort opsummering af situationen samt en aktuel status. Informationen om, at kollegaen er afgået ved døden, påvirker stemningen i lokalet mærkbart. Krisepsykologerne er rolige og støttende og giver lærerne tid til at reagere på tabet af deres kollega. Derefter bringes fokus over på den pædagogiske opgave omkring børnene. De to lærere fra mellemtrinnet har begge elever, der har været øjenvidner til ulykken. Den sidste lærer, der er tilstede, er klasselærer i 2. klasse, hvor den nu afdøde lærer også var tilknyttet som klasselærer.

Først fokuseres der på de elever, som har været vidner til ulykken. Der udarbejdes en plan for, hvordan det sikres, at de får den nødvendige støtte, så

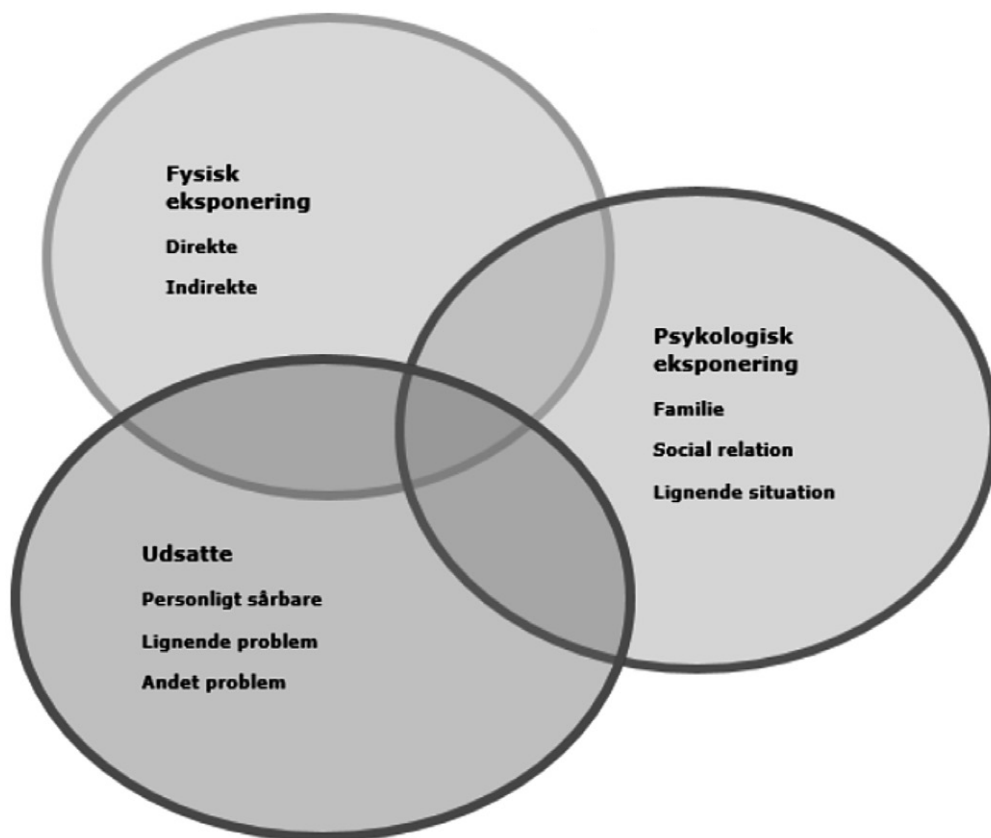
traumatisering af oplevelsen forebygges. Det drøftes hvilke ressourcepersoner, der kan aktiveres både i skoleregion, hjemme og i andre relevante kontekster som f.eks. idrætsforeninger eller lignende. Der planlægges konkrete aktiviteter med udgangspunkt i de seks BASIC-Ph kanaler (figur 1), og det aftales hvilke lærere, der er tovholdere på de konkrete aktiviteter. Det aftales desuden, at krisepsykologerne afholder en gruppesamtale (GCC Group Coaching and Coping fra ESPCT-modellen) med øjenvidnerne til ulykken den efterfølgende dag.⁴

Herefter rettes fokus mod 2. klasse, der har mistet deres ene klasselærer. Der udarbejdes en plan for gode BASIC-Ph aktiviteter for klassen og det aftales, hvordan klassens skema er

3 Mooli Lahad et al (2013). The "BASIC Ph" Model of Coping and Resiliency – Theory, Research and Cross-Cultural Application. Jessica Kingsley Publishers.

4 ESPCT Model (CMis) in Danish: ESPCT-modellen – krisehåndtering i skoler og institutioner. Lokaliseret 19. februar 2019 på http://www.espect.eu/index.php?id=27&tx_ttnews%5BbackPid%5D=3&tx_ttnews%5Btt_news%5D=21&cHash=db4cde656df44371d1e03bb8812daf83

Figur 2. Sårbarhedscirkler ⁵



dækket og sat sammen de efterfølgende dage. Læreren og den tilknyttede klassepædagog fritages fra andre opgaver, så de kan være sammen med børnene de næste dage. Det drøftes, hvem der skal give børnene informationen om lærerens død. Aftalen bliver, at skolelederen informerer børnene sammen med læreren og klassepædagog. Der udarbejdes endvidere sårbarhedscirkler (figur 2) for at identificere, hvilke børn der har behov for særligt fokus og indsats – her laves der konkrete planer, og aftales hvem der er tovholder på opgaven.

Da tidsrammen for mødet er nået, går lærerne til et andet mødelokale og fortsætter arbejdet med planlægningen af de opgaver, de har fået ansvaret for, mens skolelederen og krisepsykologerne forbliver i lokalet, og arbejder videre med den skriftlige kommunikation til forældrene.

Afslutningsvist aftales det, at skolelederen og krisepsykologerne holder

⁵ Screening using Circles of Vulnerability. Lokaliseret 19. februar 2019 på http://www.schoolnurse.org.nz/Attachments/pdf_files/bestpractice/Best_Practice_CASA_Circles%20of%20Vulnerability.pdf

tæt kontakt de næste dage, bl.a. ift. den gruppesamtale, der skal afholdes, samt ift. opfølgning med lærerne omkring det pædagogiske arbejde. Krisepsykologerne anbefaler skolen, at de har en fortsat opmærksomhed på at identificere elever med særligt behov for støtte. Materialet omkring sårbarhedscirkler udleveres til skolelederen og det aftales, at BASIC-Ph plancherne bliver hængende på skolen til inspiration.

Fase 5: Efterbehandling og afrunding af kriseindsats

Efterarbejdet omkring en kriseindsats har to overordnede formål. For det første en sikring af relevant supervision til de kollegaer, der har været "i felten". Dette med henblik på at understøtte krisepsykologernes egne copingstrategier og den langvarige mestring i arbejdet med kriser. For det andet er formålet at foretage en evaluering af indsatsen, så det sikres at vigtige erfaringer opsamles og bringes i spil ift. fremtidig praksis.

En uge efter det sidste møde i den aktuelle krisesag samles hele kriseteamet til supervision. De to involverede krisepsykologer, fortæller om indsatsen og om deres oplevelse af forløbet. Teamet lytter, spejler tilbage hvad de har hørt og bemærket ved fortælling samt reflekterer over det hørte.

Teamet minder hinanden om, at det uanset travlhed er vigtigt at holde fast i supervisionen, da den giver mulighed for at vende svære tanker og følelser i forbindelse med en krisesag og få aktiveret egne copingstrategier. Supervisionen fungerer endvidere som et vigtigt læringsrum for hele kriseteamet i for-

hold til at samle op og fastholde vigtig erfaring og læring fra de enkelte sager. I tillæg understøtter supervisionen tænkningen om, at hele teamet er ansvarlig for løsning af en kriseopgave, selvom det som oftest kun er to, der sendes ud i de konkrete sager.

Efter supervisionen udfylder de to krisepsykologer, der har været aktive i sagen, første del af det obligatoriske evalueringsskema. Denne del omhandler registrering af krisen og de indsatser, der har været iværksat. Efterfølgende sendes skemaet til kriseteamets leder, som tager telefonisk kontakt til skolens leder for at evaluere forløbet og indsatsen med denne. Slutteligt journaliseres evalueringsskemaet, så det i tilfælde af behov for senere opfølgning kan findes frem.

Konklusion

Arbejdet som PPR-psykolog fordrer som tidligere nævnt, at man som psykolog kan indtage forskellige positioner i opgaveløsningen. Med casen er det forsøgt illustreret, at den krisepsykologiske indsats er kendetegnet ved, at kriseteamet indtager en direktiv position for at skabe ro og overblik i de kaotiske krisesituationer og giver klare anbefalinger ift. aktuelle handlinger. Ifølge ESPCT skal en krisepsykolog være "*calm, confident og competent*".

I Silkeborg Kommune er kriser heldigvis ikke en daglig hændelse, men kriseteamet står klar til at hjælpe skoler og daginstitutioner, når kriser indtræffer. Det betyder, at kriseteamet er forpligtet på at holde sig fagligt opdateret og kompetent. Pædagogisk Psykologisk Kriseteam, PPR Silkeborg vurderer, at uddannelserne i ESPCT-regi og

det kontinuerlige arbejde for at opbygge, vedligeholde og udvikle teamets kompetencer har en stor betydning for teamets krisepsykologiske indsatser.

Teamet vedligeholder og udvikler deres faglige viden og kompetencer ved løbende at repetere allerede erhvervet viden og via videreuddannelse. Desuden evalueres teamets indsatser med læringsperspektiv for øje, materialer revideres og de praktiske færdigheder trænes i simulerede krisesituationer. Sideløbende er teamet i kontinuerlig dialog med ESPCT for at være fagligt opdaterede og for at bidrage til den fortsatte udvikling på området.

Et kriseteam i PPR har i dén grad sin eksistensberettigelse, både anskuet

fra PPR's og skolernes/institutionernes perspektiv. Et kriseteam er med til at skabe tryghed og kvalitet i håndteringen af krisesituationer. Samtidig er der også et vigtigt element af forebyggelse i arbejdet. Både de konkrete indsatser samt kriseteamets kursusvirksomhed lokalt i kommunen er med til at forbedre og understøtte skoler og daginstitutioners krisehåndteringskompetencer fremadrettet. Pædagogisk Psykologisk Kriseteam, PPR Silkeborg betragter det derfor som en vigtig opgave fremadrettet at være med til at udvikle og understøtte et fagligt netværk af krisepsykologer i PPR-regi i Danmark.