

2. Krisreaktioner, riskfaktorer och betydelsen av stöd

När personalen hamnar i kris

Det är nödvändigt att ha en bra och gedigen kunskap om hur människor reagerar när de hamnar i kris. Det är ett sätt att förstå deras individuella problem, och skapa de bästa förutsättningarna för att hjälpa dem vidare i livet. Men det är inte lika självklart att personalen också behöver gedigen kunskap om sina egna reaktioner vid påfrestande situationer.

Den här föreläsningen handlar om personalens reaktioner. »Ni är säkert vana att arbeta i tuffa miljöer med påfrestande arbetsuppgifter«, säger Charlotte Therup Svedenlöf. »Men ni har också ett relationsyrke där ni arbetar mycket med andra. Där är det viktigt att bygga in ett stöd till personalen«.

Hon illustrerar det genom att dra en parallell. Om arbetsgivaren beslutar att köpa in en ny magnetkamera för många miljoner, så köper ledningen också ett serviceavtal. Den dyra magnetkameran får inte mäta fel. »Men ni, som använder er själva som instrument – har ni något serviceavtal? Vem ser till att ni får stöd och reflektionsutrymme?«

Vanliga och normala reaktioner

Att hamna i kris kan vi alla göra, oavsett om vi är patient eller personal. Man hamnar i en fysisk, psykisk och social obalans, och våra reaktioner syftar till att försöka återta förmågan att bemästra situationen. Det här händer helt utanför vår kontroll, och vi kan inte veta vilken typ av reaktion vi kommer att hamna i.

Det är viktigt att förstå att det här händer oss alla. Även om jag för stunden inte kan komma ihåg min bankomatkod, eller inte förstår hur jag ska koka potatis, eller plötsligt hittar min väska i kylskåpet, så är det inget sjukligt med det. Det är helt vanliga och normala reaktioner.

4 BELASTNINGSAKTÖRER SOM GER OHÄLSA På många arbetsplatser, i synnerhet inom hälso- och sjukvården, finner man fyra olika belastningsfaktorer som ökar risken att utveckla fysisk eller psykisk ohälsa.

1 TA EMOT LIDANDE. Att ständigt ta emot lidande och oroliga patienter, utan att man får ett eget utrymme att reflektera över det.

2 VÅRDA SVÅRT SJUKA BARN. Att vårda sjuka eller svårt skadade barn är det mest stressutlösande som finns. Det väcker tankar om meningen med ens eget liv. Vi har alla någon idé om att det finns en rättvisa i världen. Är man ung ska man inte bli svårt sjuk eller dö.

3 NÄR BEHANDLINGAR MISSLYCKAS. När behandlingar misslyckas och man inte har kunnat rädda livet på en patient, skapas lätt känslor av skuld och skam. Gjorde jag tillräckligt? Kunde jag ha gjort på något annat sätt? Vad kommer mina kollegor att säga? Därför är det viktigt att ha regelbundna möten för reflektion och diskussion, så man ser att sådana tankar inte är unika utan vanliga och normala. I synnerhet under coronapandemin är det många som tvingats uppleva att de inte kunnat rädda alla sina patienter.

4 OKLARA MÅL OCH SVAGA OCH OTYDLIGA CHEFER. Den fjärde belastningsfaktorn handlar om svaga chefer och otydliga mål. Även här finns erfarenhet från pandemin, där man i början fattade nya beslut flera gånger om dagen och sjukvårdspersonalen fick ändra arbetssätt hela tiden. Till slut visste de inte vad som gällde. Sådant kan i värsta fall leda till att man blir sjuk eller vill alternativt måste sluta på sitt arbete.



TUNNELSEENDE. När det kommer väldigt många patienter och man inte hinner med leder det ofta till hjälplöshet och maktlöshet. En tredje reaktion är att tankeförmågan minskar när man är stressad. Det kallas också för tunnelseende.

Stress kan ge tunnelseende

En vanlig reaktion när man arbetar i påfrestande miljöer är att man får en känsla av överklighet: »Det här kan inte vara sant. Händer det här verkligen mig? Ska jag behöva vara med om detta varje dag?« Man delar samma reaktion som de drabbade, och det kan kännas överväldigande.

När det kommer väldigt många patienter och man inte hinner med leder det ofta till hjälplöshet och maktlöshet. En tredje reaktion är att tankeförmågan minskar när man är stressad. Det kallas också för tunnelseende.

Ett exempel på tunnelseende är flygkraschen i Gottröra. En decembermorgon 1991 startade ett SAS-plan från Arlanda med destination Warszawa via Köpenhamn. Men bara någon minut efter starten upphörde motorerna att fungera. Planet tvingades nödlanda och havererade på en åker i Gottröra, som ligger ett par mil från Uppsala. Flygplanskroppen bröts i tre delar, men ingen brand utbröt och samtliga 129 ombord överlevde, några dock med mer eller mindre svåra skador.

Motorerna slutade fungera

I sådana här lägen är det räddningstjänsten, ambulansen och polisen som tillkallas. I efterhand har man undersökt vad som hände när de fick larmet. I cirka hälften av bilarna tänkte personalen att »det kan ju inte finnas en enda levande kvar«. I de andra

CHARLOTTE THERUP SVEDENLÖF är chef för Region Stockholms kunskapscentrum för kris- och katastrofpsykologi. Hon har i drygt 30 år arbetat med människor och inom krisområdet. Hon har stöttat personal inom vårdande yrken på alla nivåer, och arbetat på organisationsnivå med att utveckla myndigheter och företag i kris- och katastrofkunskap.



bilarna tänkte de: »Åh, nej, inte en övning nu igen« (de hade ofta övningar).

När de kom fram till skadeplatsen såg de att planet visserligen brutits sönder i tre delar, men många av passagerarna var redan uppe och rörde på sig. Styrda av tunnelseende reagerade räddningspersonalen olika. De som hade föreställt sig en svår flygolycka med många döda, blev så glada över att de flesta verkade leva att de glömde ta fram sina tält och annan utrustning.

De som trott att det var en övning beställde ambulanshelikopter. Där orkade man inte tänka hela vägen, säger Charlotte Therup Svedenlöf: »Vem vill sätta sig i en helikopter när man just har störtat med ett flygplan? Stressen hade lett till tunnelseende, vilket är en normal och naturlig reaktion i en ansträngd situation. När jag själv har det väldigt stressigt brukar jag i stället tänka så här: Nu är det bråttom. Då gäller det att ta det lugnt.«

Inte farligt att bli berörd

Att arbeta i människovårdande yrken innebär att man måste vara beredd på att bli berörd, och det är inte farligt att visa detta för de drabbade. Men det finns också de som överidentifierar sig med de drabbade, som till varje pris vill vara omtäckta och snälla. Om sådana personer inte får stöd kan de utveckla psykisk ohälsa.

Därför är det så viktigt att man får stöd och hjälp från sina kollegor, säger Charlotte Therup Svedenlöf: »Var beredd på att du blir berörd men agera inte ut det. Du har det inom dig. Du behöver förstå den drabbades individuella problem och behov, inte styras utifrån dina egna. Rätt bemötande och behovsanpassat stöd till alla som jobbar i människovårdande yrken är en laglig, humanitär och medmänsklig rättighet.«

Tid för reflektion

Charlotte Therup Svedenlöf vill att man inför ett varierat utbud av olika stödåtgärder på arbetsplatserna. Det är egentligen inte svårt, men svårt att få det genomfört. I dag är det en slump var stödet finns ute i organisationerna, säger hon. Man behöver bygga in utrymme för kamrattstöd och för avlastande samtal i svåra situationer.

Och man behöver tid för reflektion. Bristen på reflektion hos en enhet leder till stagnation. Om man inte får möjlighet att sätta sig ner tillsammans med kollegor, och analysera vad man har gjort och vad man behöver göra, så kommer enheten inte att utvecklas.

4 RISKER PÅ ARBETSPLATSERNA. På arbetsplatser i människovårdande yrken kan man peka ut fyra typer av risker.

1 RISKFYLLDA HÄNDELSER OCH FÖRHÅLLANDEN. Det kan till exempel handla om smitta på arbetsplatsen. Risken att bli smittad och kanske inte överleva blev tydlig under pandemin. Risker i denna kategori kan också handla om hot, extremt långa arbetsdagar eller att man får direktiv från överordnade som man inte riktigt kan hantera.

2 EGNA REAKTIONER. Har man ett stresspåslag under lång tid kan det öka risken för att på sikt utveckla ohälsa.

3 BRIST PÅ STÖD I ARBETSORGANISATIONEN. Brist på stöd från kollegor och chefer är en viktig riskfaktor. Det finns mycket forskning som visar, att den mest skyddande faktorn för personal i människovårdande yrken är tillgången till stöd när det behövs.

4 PERSONLIGHETSFAKTORER. Vissa personlighetsfaktorer kan också påverka risken, till exempel om man är ung och oerfaren i yrket. Charlotte Therup Svedenlöf vill se en organisation där de äldre och mer erfarna medarbetarna tar hand om de unga och oerfarna. När de blir duktiga kan de känna att det är meningsfullt att stanna i yrket.

Stödet ska vara uppsökande

Det är viktigt att stödet är proaktivt, alltså uppsökande. Både chefer och HR-personal måste se till att erbjuda stöd, för när man är mitt uppe i en stressad arbetssituation orkar man inte, eller tänker inte på, att man skulle kunna gå iväg och be om stöd. Det måste finnas ett uppsökande stöd, och att man skapar utrymme för det på arbetsplatsen.

Fikat och småpratet på arbetsplatsen är också väldigt viktiga. I pandemitider blir kanske en del av fikapauserna digitala, men också fysiska för de som arbetar på plats.

Cheferna behöver också uppmuntra ett gott kamratskap. Erkännande och återkoppling fungerar som vaccin mot ohälsa i människovårdande yrken. Och som chef måste du betänka att det inte är din kompetens inom ditt specialiseringsområde som kommer att minska rädslan hos dina medarbetare, utan det är ditt empatiska stöd.

»Det jag talar om här är inget jag har hittat på«, säger Charlotte Therup Svedenlöf. »Det står mycket tydligt beskrivet i arbetsmiljölagen och arbetsmiljöföreskrifterna. Man har skapat flera arbetslivsföreskrifter för att kunna stärka hälsan, öka gruppgemenskapen och se till så att folk vill stanna och arbeta i människovårdande yrken. Medarbetare på alla nivåer behöver ha kännedom om detta.«

Man kan börja med att träffas i grupper för att reflektera över arbetssituationen. Träffarna ska självklart ingå i arbetstiden, säger hon.

LÄS MER:

Gunilla Wihlke, Rebecka Schmidt (red): *Traumaomvårdnad – vård av svårt skadade patienter* (Liber 2021). *Spec kapitel 20. Psykotraumatologi inkluderat stöd till personal.*

Arbetsmiljöverket: *Organisatorisk och social arbetsmiljö, föreskrifter, AFS 2015:4* (Arbetsmiljöverket 2015).