

Harlan Seminar 96

**Hvordan reagerer vi i krisesituasjoner -
på kort og på lengre sikt ?**

Foreleser:

Elin Hordvik

Senter for krisepsykologi

Korleis reagerer vi i krisesituasjonar - på kort sikt og på lengre sikt?
Psykolog Elin Hordvik, Senter for Krisepsykologi, Bergen

Den sikkerheit ein kan oppnå i ein organisasjon, er avhengig av tre viktige forhold:

Teknologi: At teknisk utstyr er testa, tilpassa behova, og tilpassa til brukaren.

Prosedyrer: At prosedyrene er realistiske, gjennomførbare, tilpassa til teknologien, og under stadig evaluering

Den menneskelege

faktor: Kunnskap hos personellet, øvelsar, veiledning
Evne og vilje til samarbeid
«Klimaet» i organisasjonen, miljøet
Ledelsestrategi og -stil.

Korleis vi som enkeltindivid oppfattar «sikkerheit», vil avhenge av vår kunnskap, våre tidlegare erfaringar og vår personledsstil. Vår trygghet vil kunne bli intenst rokka dersom vi får dramatiske og opprivande erfaringar. Derfor vil den enkeltes sikkerheitsbegrep og sikkerheitsoppfatting heile tida vere gjenstand for forandring. I ein organisasjon bør eikvar uregelmessighet/ ulykke føre til at rutinene for å oppnå sikkerheit, bli evaluert.

For at både organisasjon og enkeltindivid skal kjenne optimal sikkerheit, er det som nemnt ovanfor, nødvendig med kunnskap om den tilgjengelege teknologi, om prosedyrer og om den menneskelege faktor. Dette siste vil omfatte kunnskap om vanlege, normale reaksjonar i og etter ein krise-/ katastrofesituasjon. Det er også nødvendig å fokusere på tiltak for å redusere skadelege etterverknader.

Kva kan vere ein krisesituasjon for ein organisasjon?

- ulykker, katastrofar
- nesten-ulykker
- alvorlege ulykker i ei anna bedrift ein kan samanlikne seg med
- naturlege dødsfall hjå tilsett/ kollega
- alvorleg sjukdom hjå kollega
- truslar overfor bedrift/ organisasjon
- store omorganiseringar
- økonomiske katastrofar

Ekstremt stress vil påverke enkeltindividet sin kognitive kapasitet:

- Rigiditet
- Redusert problemløysingsevne
- Redusert evne til oppmerksomheit, konsentrasjon, hukommelse
- Kan feilvurdere
- Blir mindre kritisk, går for enkle løysingar
- Kan oversjå faresignal
- Endra tidsopplevingr
- Mindre toleranse for tvetydige signal

Persepsjonen kan også bli påverka:

- Komplekst blir enkelt
- Mindre kapasitet til å innhente/ ta inn informasjon
- Redusert evne til å diskriminere mellom viktig - uviktig
- Kan oversjå ubehagelege signal eller faresignal
- Persepsjonsfeltet blir innsnevra

Drilling av rutiner, i form av øvelsar, vil kunne bygge opp sikkerheit og trygghet for organisasjonen, og for den enkelte.

Viktige moment:

- At øvelsen er relevant
- Og realistisk, så nær opp til det som kan skje, som mulig
- Må alltid inkludere grundig briefing, konstant overvåking, debriefing etterpå, råd og støtte
- Må ikkje vere uannonsert («annonsert uannonsert»)
- Skal ikkje vere for å traumatisere folk, men vere ein læreprosess
- Forsikre seg om positivt utkomme for den enkelte

Ein del situasjonar vil i tillegg til å vere kritiske, også vere traumatiske opplevingar, som kan setje spor hjå enkeltindividet.

Med eit *psykologisk traume* meinerst: Ei ekstrem hending som skjer plutsleg, uventa, er potensielt livstruande, og som kan gi sterke inntrykk gjennom sansekanalane (gjennom syn, lukt, hørsel, berøring, smak). Kan vere plagsomt i ettertid, og går ikkje nødvendigvis over av seg sjølv.

Vanlege umiddelbare krisereaksjonar:

SJOKK: Sterk kjensle av at det er uverkeleg, vantru. Føler seg hjelpelaus. Frykt, angst. Irritabilitet og sinne. Ein endra tidsopplevelse. Nedsett evne til å vurdere. Superhukommelse, selektiv hukommelse. Over- eller underreaksjon, ofte kalt «hysterisk» eller «apatisk» (NB! Sjeldan). Emosjonelt nummen, «bedøvd». Fysiske reaksjonar som hjertebank, frysing/ skjelving, blir kvalm, vil besvime.

Dei sterkare reaksjonar, etterreaksjonar, kjem etterkvart, og kan vare i lang tid:

Angst, katastrofeangst. Gjenopplevingar av hendinga og påtrengjande bilder. Konsentrasjonsvanskar. Ekstremt sliten og trøyt. Søvnvanskar. Skuldkjensler. Kan bli nedstemt, deprimert. Irritabilitet, lav frustrasjonstoleranse. Kroppslege plager (spenningar, «verker» i kroppen). Re-aktivering av tidlegare traumer. Sosiale vanskar.

Personar som kan vere spesielt sårbare etter ei ulykke/ katastrofe:

Direkte eksponert (skada, under livstrussel, nær hendinga, nær relasjon til skadde/ berørte)

Personar som viser sterke reaksjonar umiddelbart, eller reaksjonar over lang tid. Som viser atferdsforandringar.

Personar som har anna livsstress.

Yngre og uerfarne.

Med begrensa sosialt nettverk, bur åleine.

Personar som har opplevd gjentatte ulykker, katastrofer, kriser.

Som tidlegare har vore sårbare og utsette i vanskelege situasjonar.

For å redusere omfang av skadelege etterverknader etter ei ulykke, katastrofe, er det nødvendig å gi støtte til berørte.

Det er å forvente at det er etterreaskjonar, og det må akseptast og anerkjennast.

Gi aktiv og oppsøkjande støtte til involverte, som **standard prosedyre**. Det er ikkje nok å spørje om nokon treng hjelp etterpå! Og ikkje vent til dei spør om det. Nokre gonger kan det vere nødvendig å beskytte involverte frå media.

Husk familiarne til involverte, med informasjon og støtte. Dei yngste og minst erfarne, er mest sårbare. Informasjon til alle i organisasjonen. Husk faren for rykteflom. Dei involverte kan vere sårbare i ettertida, ha redusert arbeidskapasitet, og kan trenge aktiv støtte for å kunne komme tilbake og fungere på arbeid.

KOLLEGASTØTTE ER EIT LEDELSESPØRSMÅL.

LEDAREN KAN OGSÅ KOMME UNDER EIT HARDT PRESS, OG MÅ VERE OPPMERKSOM PÅ ANSVARET FOR SEG SJØLV OG SIN EIGEN SITUASJON.

Oppfølging etter ulykker/ kriser: God ivaretakinge **umiddelbart**. Allmenomsorg.

Oppmerksomheit frå organisasjonen. Ta tid til å snakke om det som har skjedd. Taktisk debriefing, men også fokus på det emosjonelle.

Etter 1 til to dagar: *psykologisk debriefing*? I.e: ein systematisk, strukturert gjennomgang av hendinga. Med ein erfaren leidar. Verkar til å forebygge for plagsomme eller skadelege etterverknader.

Av og til nødvendig med oppfølging, oppdatering av informasjon over tid.