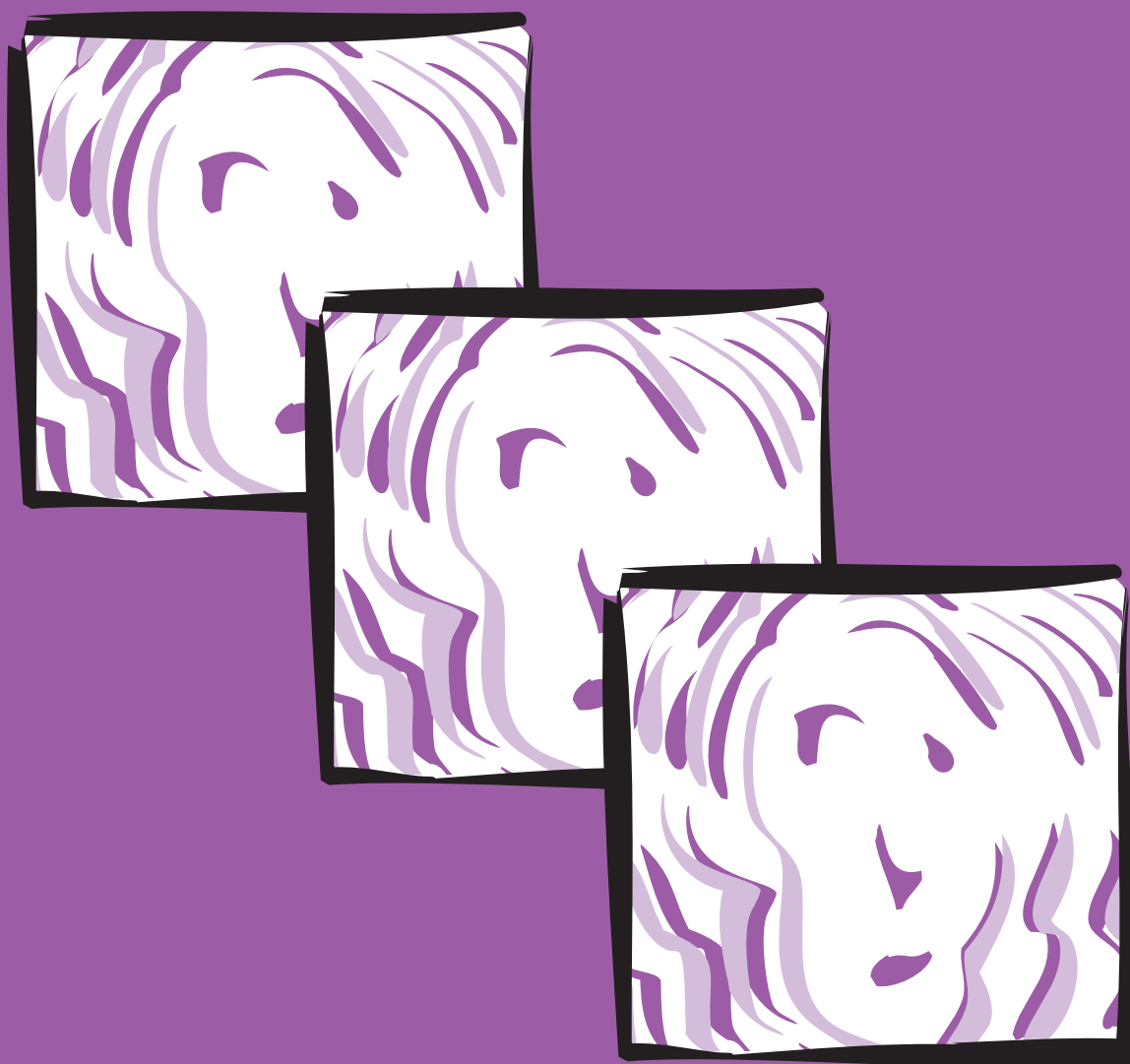


Lärohandledning

Kamratstöd och avlastningssamtal

Metoder att hantera och bearbeta starkt stressfyllda händelser



Denna rapport ingår i Räddningsverkets serie av forsknings- och utvecklingsrapporter.
I serien ingår rapporter skrivna av såväl externa författare som av verkets anställda.
Rapporterna kan vara kunskapssammanställningar, idéskrifter eller av karaktären tillämpad forskning.
Rapporten redovisar inte alltid Räddningsverkets ståndpunkt i innehåll och förslag.

2003 Räddningsverket, Karlstad
Lednings- och teknikavdelningen
ISBN 91-7253-218-1

Beställningsnummer P21-441/03

Lärohandledning

Kamratstöd och avlastningssamtal

Metoder att hantera och bearbeta starkt
stressfyllda händelser

Eva-Lena Tedfeldt
Gerry Larsson

FÖRSVARSHÖGSKOLAN
Institutionen för ledarskap och management

Räddningsverkets kontaktperson:
Samuel Koelega, SRAU, 054-13 51 23

Samfinansiering av handledarmaterial

Under 2002-2003 har följande tre utbildningsstöd för handledare tagits fram av Försvarshögskolan på separata uppdrag från Försvarmakten respektive Räddningsverket:

Larsson, G., & Sjöberg, M. (2003). *Grundläggande mental träning: Lärarhandledning*.

Tedfeldt, E-L., & Larsson, G. (2003). *Lärarhandledning: Skriva-av-sig: En metod att bearbeta starkt stressfyllda händelser*.

Tedfeldt, E-L., & Larsson, G. (2003). *Lärarhandledning: Kamratstöd och avlastningssamtal: Metoder att hantera och bearbeta starkt stressfyllda händelser*.

Försvarmaktens och Räddningsverkets ekonomiska insatser har varit likvärdiga. Genom att båda organisationerna uttryckt samma behov har den dubbla finansieringen inneburit en kvalitetshöjning av ovan redovisade stödmaterial för handledare. Båda organisationerna äger därför rätt att fritt utnyttja stödmaterialen inom sina respektive verksamhetsområden.

Upphovsrätt

Konceptet är skyddat av upphovsrätt enligt bestämmelser i upphovsrättslagen. Enligt svensk lag krävs ingen registrering eller liknande för att upphovsrätten skall gälla. Det upphovsrättsliga verket (denna lärarhandledning) är automatiskt skyddat förutsatt att det uppfyller vissa minimikrav. Detta verk är skyddat av Lagen om upphovsrätt vilket innebär att kopiering är förbjuden utöver lärares rätt att kopiera för undervisningsbruk. Förbudet gäller hela verket såväl som delar därav och inkluderar lagring i elektroniska medier, visning på bildskärm samt bandupptagning. Den som bryter mot Lagen om upphovsrätt kan enligt 53§ åtalas av allmän åklagare och dömas till böter eller fängelse i upp till två år samt bli skyldig att erlagga ersättning till upphovsman/rättsinnehavare.

Innehållsförteckning

Samfinansiering av handledarmaterial	2
Upphovsrätt	3
1. Introduktion till kamratstöd och avlastningssamtal som ett sätt att bearbeta starkt stressfyllda händelser	11
Lärohandledningens innehåll	11
2. Stressteoretisk grund	12
Typer av stressfyllda händelser	12
Weiseths och Eitingers modell	12
Elliot och Eisdorfers modell	12
Lundins modell	13
Enanders, Larssons och Wallenius modell	13
En psykologisk stressmodell	14
Psykologiska försvarsmekanismer	16
Stressreaktioner	17
Social kompetens, empati och kommunikationsförmåga	18
3. Kamratstöd och avlastningssamtal.....	21
Syfte	21
Kamratstöd	22
Träning i aktivt lyssnande	22
Enkel verbal uppmuntran	23
Avlastningssamtal	24
Avlastningssamtalets teknik	24
Avlastningssamtalets när, var, hur	26
Ledarens/ledarnas ansvar	27
4. Praktiska förberedelser	29
Genomförande i stort	29
Utbildningsmiljö	30
Gruppstorlek	30
Materiel	30
5. Referenser	31
Bilaga 1	34
Bilaga 2	36

Teachers' guide – Peer support and ventilation sessions: Methods to handle and cope with severe stress

Abstract

This teachers' guide aims to provide a basis for training of emergency and rescue personnel. The teachers' guide includes a stress theoretical background chapter. The basics of peer support and ventilation sessions are presented. A training program is suggested which encompasses three days. Half a day is devoted to peer support and two and a half day to ventilation sessions. Approximately half of the time is devoted to practical exercises of ventilation sessions.

Sammanfattning

Syftet med denna lärarhandledning är att bilda underlag för utbildning av insatspersonal inom polis, räddningstjänst, akutsjukvård samt Försvarsmakens insatsstyrkor. Lärarhandledningen inleds med en stressteoretisk bakgrund. Därefter redovisas grunderna för kamratstöd och avlastningssamtal. Utbildningen som föreslås omfattar tre dagar där kamratstöd upptar en halv dag och avlastningssamtal två och en halv dag. Cirka hälften av tiden används för praktisk övning av avlastningssamtal.

Nyckelord: Avlastningssamtal, kamratstöd, stress, stresshantering, utbildning.

1. Introduktion till kamratstöd och avlastningssamtal som ett sätt att bearbeta starkt stressfyllda händelser

”En händelse som ofta kommer tillbaka till mig är när jag bar ut en liten unge i pyjamas ur ett brinnande hus. På ytan var han ganska oskadd. Men han var död. Utanför stod föräldrarna. Och sen åkte jag hem till min lilla treåring, som har nästan likadan pyjamas... det går inte att beskriva hur jag kände” (Robert Eriksson, Stockholms brandförsvaret i en DN-artikel 1990-01-13).

Arbete inom räddningstjänst, sjukvårdens akutverksamhet, polisverksamhet samt inom Försvarsmaktens internationella insatsstyrkor innebär att man ibland utsätts för starka intryck och starkt stressfyllda händelser. Det kan till exempel handla om att man själv blir hotad eller skadad, att kamrater hotas, skadas eller dödas eller att man tar hand om svårt skadade, kanske lemlästade människor. Även att bevittna att människor utsätts för starkt våld såsom vid en stridssituation eller att människor dör under pågående insats som fallet var till exempel vid diskoteksbranden i Göteborg är extremt påfrestande för den enskilde i ett insatsyrke.

Mot denna bakgrund är det viktigt att ha tillgång till olika former av psykologiska hanteringstekniker. Organiserat kamratstöd, avlastningssamtal ledda av ordinarie arbetsledare och debriefingsamtal ledda av särskilt utbildad personal har t.ex. använts med framgång under senare år inom dessa yrken (Andersson et al., 2000). För en fylligare presentation av olika former av stresshantering se bilaga 2.

Lärohandledningens innehåll

Lärohandledningen beskriver organiserat kamratstöd samt avlastningssamtal med dess teoretiska grund. Målet är att erbjuda den enskilde och arbetsgrupper en handlingsberedskap för hanterande av starkt påfrestande händelser och företeelser.

Introduktionen genomförs under ca tre dagar där kamratstöd utgör en halv dag och avlastningssamtal två och en halv dag. Cirka hälften av tiden utgörs av praktisk övning av tekniken avlastningssamtal.

Syftet med denna lärohandledning är bilda underlag för utbildning av insatspersonal inom polis, räddningstjänst, akutsjukvård samt Försvarsmaktens internationella och nationella styrkor och i första hand, vad gäller avlastningssamtal, personer i arbetsledande ställning. Lärohandledningen är framtagen av medel erhållna från Räddningsverket och Försvarsmakten.

2. Stressteoretisk grund

Följande teoretiska översikt får ses som en kartbild över det mångfacetterade område som försöker beskriva kopplingen mellan en starkt påfrestande händelse och den utsatte individens reaktionsmönster. Likaså finns teoretiska ansatser som har kamratstödjarens/samtals-ledarens situation i fokus. För en djupare förståelse bör källmaterialet inhämtas.

Typer av stressfyllda händelser

Att klassificera en händelse i sig som stressfylld utan att koppla den samman med individens tolkning och upplevelse av händelsen är ofullständigt. Samtidigt kan man säga att vissa händelser av traumatisk natur är så starkt påfrestande för individen att ingen kan gå oberörd. I litteraturen finns ett antal klassifikationer av stressfyllda händelser, ofta benämnda stressorer. För vårt ändamål presenteras här några av dessa klassifikationer.

Weiseths och Eitingers modell

De norska psykiatrerna Lars Weiseth och Leo Eitinger har under lång tid studerat olyckor, våldshandlingar med mera kopplat till arbete och funnit fyra kategorier av trauman (1993).

- Det fysiska traumat. Att brinna som en fackla, att inte få luft, att få allvarliga kroppsskador etc.
- Farotraumat. Att utsättas för ett överväldigande livshot.
- Förlusttraumat. Att bli vittne till hur andra mister livet.
- Konflikt- eller ansvarstraumat. Angrepp mot självet eller människovärdet som är speciellt allvarligt vid våldstrauman. Att tvingas fatta beslut där det inte finns någon god lösning t ex prioritera insatser för livräddning när resurser för att rädda alla inte finns.

Elliot och Eisdorfers modell

En ofta använd klassifikation har utvecklats av Elliot och Eisdorfer (1982). De beskriver fyra typer av stressorer:

- *Akuta, tidsbegränsade stressorer* som att bli utsatt för beskjutning eller delta i annan stridsaktivitet eller delta i farofyllda insatsarbeten
- *Stressorsekvenser* eller serier av händelser som under en längre tidsperiod påverkar individen som ett resultat av en inledande händelse. Exempel på detta kan vara att förlora en arbetskamrat genom dödsfall, att gå igenom en skilsmässa eller en genomgripande organisationsförändring.
- *Kroniska intermittenta stressorer*. Med detta menas upprepade svåra händelser av samma art som regelbundet återkommer.
- *Kroniska stressorer*. Exempel på detta är permanenta funktionshinder eller kronisk stress på arbetet som består under lång tid. Dessa stressorer kan, men behöver inte, vara initierade av en enskild händelse.

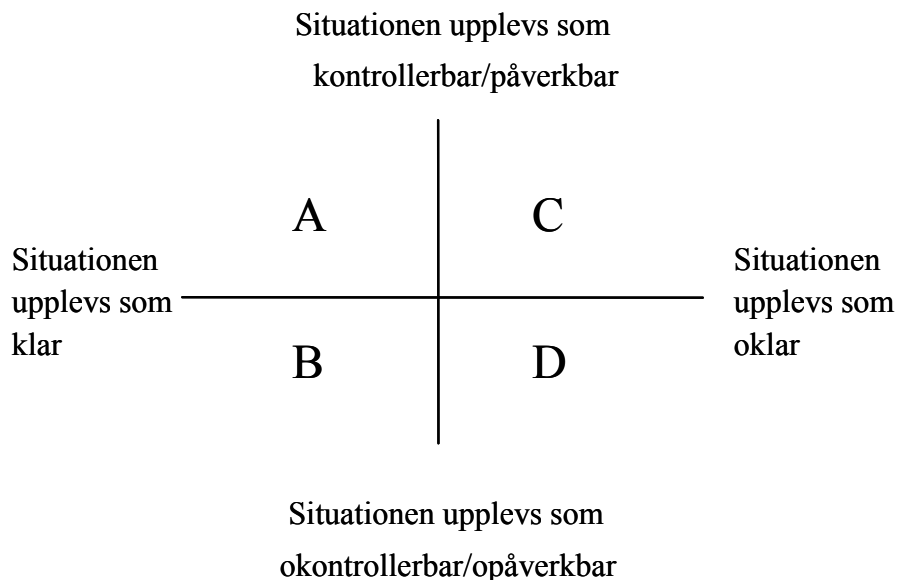
Lundins modell

Den svenske psykiatern Tom Lundin utgår från orsaken till händelsen vilket ibland brukar kallas för ett agentspecifikt synsätt (1992). Han delar in traumatiska händelser i:

- Naturkatastrofer såsom jordbävningar, översvämningar, bränder efter torka, vulkanutbrott etc.
- Händelser som människan gett upphov till. Dessa indelas i sin tur in i olyckor och händelser som är avsiktligt framkallade såsom mord och andra våldshandlingar, hot om våld etc. Avsiktliga handlingar kan i sin tur delas in i våld i fredstid respektive krigshandlingar

Enanders, Larssons och Wallenius modell

Denna modell klassificerar händelser utifrån individens upplevelser och inte utifrån det objektiva skeendet vilket tidigare redovisade modeller har som utgångspunkt. Den är utvecklad av Enander, Larsson och Wallenius (1993).



Figur 1. Klassificering av stressfyllda händelser (Enander, Larsson & Wallenius, 1993).

Modellen visar att stressfyllda händelser kan delas in utifrån upplevd klarhet respektive kontrollerbarhet. De olika fälten kan exemplifieras på följande sätt.

Fält A i figuren – klara och kontrollerbara/påverkbara händelser – kan illustreras med att du kommer som ambulanspersonal fram till en singelolycka. Föraren som är ensam i bilen har en okomplicerad skada, låt oss säga ett underarmsbrott, som du rutinmässigt åtgärdar och händelsen avslutas rutinmässigt på akutintaget.

Fält B i figuren – klara och opåverkbara situationer – kan vara när en olycka inträffat men de drabbade är helt beroende av hjälp utifrån för att komma i säkerhet som för nödställda i vattnet efter ett fartygshaveri.

Fält C i figuren – oklara och påverkbara situationer - kan exemplifieras med ett hot om att dricksvattnet i ett FN-missionsområde kan vara sjukdomsframkallande på grund av bakteriologisk krigsföring. Genom att koka vattnet före förtäring kan de drabbade eliminera denna fara.

Fält D i figuren – oklara och opåverkbara situationer – kan utgöras av ett reaktorhaveri i en Baltstat. I inledningsskedet vet du inte omfattningen av haveriet, hur vindarna drar det radioaktiva molnet, hur du ska kunna skydda dig och vilka konsekvenser haveriet kommer att få för dig på längre sikt.

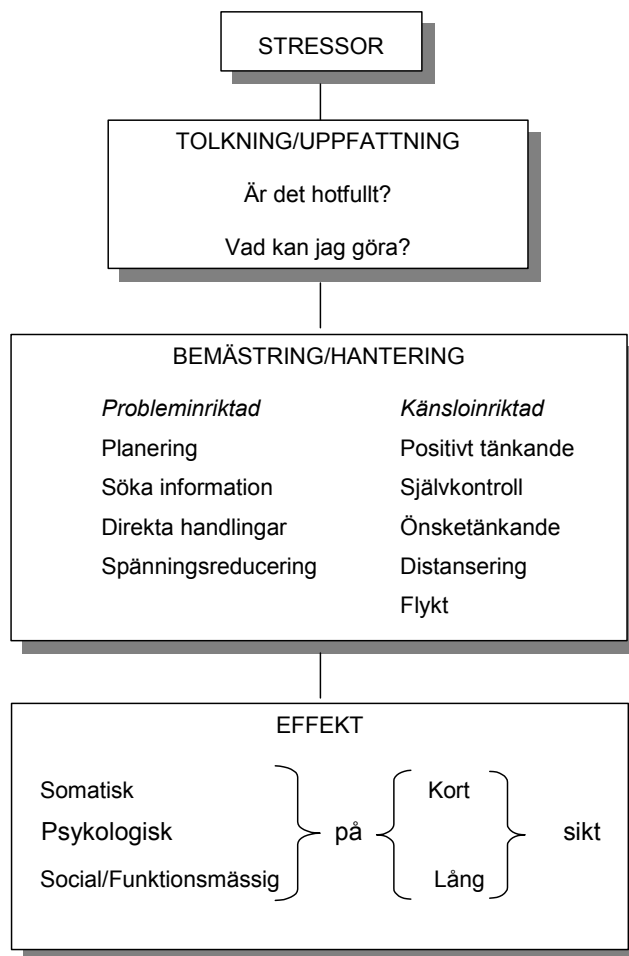
En psykologisk stressmodell

Stressteori rymmer i sig flera olika inriktningar. Utgångspunkten i detta avsnitt utgörs av den i huvudsak psykologiska modell som utvecklats av den amerikanske forskaren Richard Lazarus med kolleger under de senaste decennierna (Lazarus, 1966, 1991, 1999; Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus & Launier, 1978). Den närmast följande framställningen är huvudsakligen hämtad ur Larsson och Setterlind (1994).

”Sanningen bor i betraktarens ögon” är en central tes inom stressteorin. Med detta menas att vi måste skilja mellan den yttre ”objektiva” verkligheten och en persons inre representation av denna verklighet. Vår inre bild av den yttre världen byggs upp genom våra sinnesintryck - vad vi ser, hör, känner, luktar och smakar - vilka i hjärnan omvandlas till ett slags inre spegel av den yttre världen. Men, och detta är viktigt, den inre bilden byggs inte upp automatiskt och mekaniskt som en perfekt spegelbild av den yttre verkligheten. Vi tillskriver yttre skeenden en subjektiv innebörd och mening. Olika personer kan uppfatta en och samma händelse helt olika på grund av att de har olika livserfarenheter och befinner sig i olika livssituationer. Dessa orsaksfaktorer utvecklas mera nedan. Den centrala tanken är att när vi formar vår inre bild av den yttre världen, gör vi *tolkningar* av den. Det som uppfattas som en stressor av den ene behöver inte göra det av den andre - sanningen bor i betraktarens ögon. För att förstå stress som ett individuellt fenomen är det därför nödvändigt att förstå den enskildes tolkning av potentiella yttre och inre stressorer.

Tolkningen av en given situation kan göras förmedvetet på bråkdelar av en sekund eller medvetet och omsorgsfullt. (Det engelska begreppet är "appraisal". Svenska ord som tolkning, bedömning eller värdering är inte helt lyckade då dessa lätt antyder att det måste handla om en process som tar tid och kräver eftertanke.) Tolkningsprocessen innefattar två grundfrågor, vilka är beroende av varandra. Den första fråga man intuitivt ställer sig när man möter en ny situation är: "Är detta hotfullt eller ej"? (primär tolkning). Den andra frågan är: "Vad kan jag göra"? (sekundär tolkning). En och samma händelse uppfattas som olika hotfull beroende på vilka handlingsalternativ

som står till buds. Enligt Lazarus och Folkman (1984) kan en individ tolka en situation som irrelevant, gynnsam/positiv eller stressfylld. Om den tolkas som stressfylld kan den vidare tolkas som utmanande, hotfull och/eller som övermäktig, och vi börjar omedelbart att både medvetet och omedvetet försöka bemästra eller hantera den. Bemästringsansträngningarna fyller två funktioner. För det första försöker vi att påverka själva problemet, så kallad *probleminriktad stresshantering*. För det andra försöker vi påverka de känslor som väcks, till exempel rädsla eller vrede, så kallad *känslorinriktad stresshantering*. Båda dessa former av bemästring äger rum parallellt (se figur 2).



Figur 2. Effekten av en stressor är beroende av individens tolkning och bemästring.

Probleminriktad stresshantering innefattar förmågan att söka efter information, att analysera problem och att finna och genomföra lösningar. Att kunna laga en punktering är ett exempel. Att som chef kunna strukturera en omfattande uppgift är en annan. Problemlösningsförmågan utvecklas genom våra erfarenheter och är beroende av bland annat allmän begåvningsnivå.

Olika individer har olika god problemlösningsförmåga i olika typer av situationer.

Social förmåga är en annan aspekt av probleminriktad stresshantering, som innefattar förmågan att kommunicera och samverka med andra på ett socialt lämpligt och effektivt sätt. Social förmåga underlättar problemlösning i mänskliga relationer och ger individen större kontroll över dessa. En person som har en god social förmåga kan till exempel snabbt lösa konflikter och förebygga stressreaktioner. En socialt oskicklig person däremot kanske förvärrar konflikter genom sitt agerande.

Forskningen visar på flera varianter av strategier för att bemästra de känslor som väcks i en stressfylld situation, så kallad känsloriktad stresshantering. Bland de vanligast förekommande strategierna kan nämnas *positivt tänkande*, till exempel att man intalar sig själv saker som får en att hålla humöret upp, *självkontroll*, till exempel att man medvetet lägger band på aggressiva impulser, spänningsreducering, till exempel djupandning, *önsketänkande*, till exempel att man orealistiskt underskattar risker, *distansering*, till exempel att man tar en paus och ägnar sig åt något helt annat en stund när man märker att koncentrationsförmågan börjar svikta, och *flykt*, till exempel att en stressad chef smiter ifrån ledningsansvaret inför en svår uppgift och i stället själv går in och agerar på en detaljnivå som han eller hon behärskar. I verkligheten använder sig alla som hamnar i stressfyllda situationer av någon blandning av problem- och känsloriktad stresshantering.

Psykologiska försvarsmekanismer

De ovan presenterade strategierna för känslomässig stresshantering (positivt tänkande, självkontroll etc) är mestadels processer som man själv styr viljemässigt. Utöver dessa strategier är vi också utrustade med *psykiska försvarsmekanismer* med vars hjälp vi dämpar vår ångest. Försvarsmekanismerna fungerar helt automatiskt och i huvudsak på en förmedveten nivå. De leder till att den medvetna upplevelse vi får av verkligheten delvis inte stämmer med hur det faktiskt förhåller sig, vi ”förbättrar” verkligheten. Naturen har således utrustat oss med detta spontant fungerande skydd mot ångest. I psykologilitteraturen anges en rad olika typer av försvarsmekanismer. Några exempel är:

- Bortträngning (repression): denna är den mest grundläggande försvarsmekanismen som medför att smärtsamma psykiska impulser trängs tillbaka ner i det omedvetna.
- Förnekande: att man felaktigt intalar sig att risken/hotet inte finns. Man blundar för fakta.
- Isolering: att man kan ha en rent intellektuell medvetenhet om risken/hotet. Däremot tränger man bort den emotionella aspekten och därmed påverkas inte motivation och beteende.
- Reaktionsbildning: att man tränger bort en impuls genom att ersätta den med dess motsats. Man intalar sig själv att risken inte finns genom att söka sig till motsatsen. Man drivs att ta onödigt stora risker, s k ”sensation seeking”, genom att bestiga berg etc.

- Rationalisering: att försöka ”resonera” bort hotet. Exempel är ”Det händer inte mig”.

Intresserade läsare hänvisas till Anna Freud (1946) för en detaljerad genomgång och till Larsson och Österdahl (1995) samt Wallenius (1991) för populärvetenskapliga framställningar.

Stressreaktioner

En traumatisk upplevelse inleder en psyko-fysiologisk process i det centrala nervsystemet. Denna stressaktivering är gynnsam för oss vid akuta och tidsbegränsade hot, förutsatt att dessa inte är av alltför komplex natur.

Den akuta stressreaktionen omfattar ”hela människan”: De *fysiologiska förändringarna* rör främst reaktioner i det autonoma (icke viljestyrda) nervsystemet, hormonsystemet och immunsystemet. Kroppen försätts i ett alarmtillstånd genom att bland annat stresshormonerna adrenalin och noradrenalin utsöndras i blodet. Detta tillstånd kännetecknas av bland annat ökad hjärtfrekvens, förhöjt blodtryck och att matsmältningsapparaten sätts i viloläge. Fysiologiskt får vi således ett energitillskott.

De *motoriska förändringarna* innebär ökad muskelspänning som kan leda till stela och ryckiga rörelser, försämrad finmotorik, talstörningar och förändrad kroppshållning.

Stressreaktionen består även av *förändrad tankeverksamhet*. Den påverkar funktioner som varseblivning, bedömnings- och problemlösningsförmåga samt social anpassning. Vi koncentrerar oss på det som är relevant för överlevnad och sorterar bort allt annat, vilket är gynnsamt för ett kamp/flyktagerande. I mera komplexa situationer blir dock dessa reaktionsmönster dysfunktionella. Vanliga exempel på detta är tendenser hos individen:

- Att generalisera utifrån en liten mängd data
- Att inte kunna överblicka och värdera stora mängder data
- Att dra snabba, ibland förhastade slutsatser
- Att överskatta eller underskatta problem
- Att tappa nyanser, att tänka i termer av antingen - eller.

Stressreaktionen omfattar även *känsloreaktioner* såsom obehagskänsla, rädsla, ångest, vrede, skam- och skuldkänslor. Dessa känslor kan fungera som drivkraft och ge oss stark motivation att ta oss ur hotsituationen.

Dessa omedelbara reaktioner är viktiga och funktionella om man betraktar den typ av hot som människosläktet varit utsatt för under sin långa utveckling (Wallenius, 2001). Kroppens resurser har mobiliserats för att kämpa, fly eller ”frysa” dvs bli stel och orörlig och på så sätt undkomma/hantera situationen. I vårt moderna samhälle är dock hoten oftast av annan karaktär än dom vi är genetiskt anpassade till. Detta leder inte sällan till att vårt genetiska reaktionsmönster istället blir dysfunktionell i en traumatisk situation.

Reaktionsmönstret ger oss till exempel i mötet med en björn i skogen ökad muskelkapacitet genom bättre syresättning av blodet (vi andas snabbare, hjärtat slår fortare) så att vi kan springa därifrån. Vi kanske istället ”fryser” i våra rörelser så att inte björnen ska upptäcka oss. Vi läser av terrängen och registrerar möjliga flyktvägar under tiden som vi fokuserar på björnen. Vi känner rädsla som motiverar oss att springa därifrån eller vi känner vrede som motiverar oss att ta upp ett tillhygge för att skrämma björnen på flykten.

Om vi sedan ser hur detta reaktionsmönster fungerar i en nutida situation, låt oss säga en komplicerad räddningsinsats i trafiken runt en transport av farligt gods, kan vi lätt inse att vi nu är beroende av att kunna komplettera vårt handlingsregister med en mängd inlärd strategier för att kunna bemästra situationen. En av strategierna måste handla om hur vi kan bemästra de signaler som våra genetiskt anpassade reaktionsmönster sänder som kan bli ett hinder för oss i insatsarbetet.

Social kompetens, empati och kommunikationsförmåga

Att som medarbetare eller arbetsledare förhålla sig till arbetskamrater som utsatts för svåra påfrestningar är en krävande uppgift som sätter personliga kvaliteter på prov. En av dessa kvaliteter utgörs av social kompetens. Social kompetens innehåller i sin tur ett antal centrala delar varav två kommer att beskrivas närmre i detta sammanhang nämligen empati och kommunikationsförmåga.

Empati omfattar förmågan att kunna känna hur en annan människa känner sig dvs att förstå hans eller hennes känslor. Fördjupningar ges av bl a Duck (1988), Holm (1987) och Ogden (1979). Heinz Kohut (Ornstein, 1991) definierade empati som ”vikarierande introspektion”. Med detta menade han en tudelad process som dels handlade om en strävan att sätta sig in i den andres situation som om man vore den andre och med denna inlevelse som grund därefter undersöka de egna känslorna i syfte att bättre förstå den andre.

En aspekt av empatisk förståelse för frågan: Upplever den stödjande personen den krisdrabbade personen så som vederbörande upplever sig själv? Kenny (1988) benämner detta för ”self-other agreement”. En annan aspekt av empatisk förståelse för frågan: Upplever den stödjande personen den krisdrabbades upplevelse av den stödjande personen på samma sätt som den krisdrabbade faktiskt upplever den stödjande personen. Denna dimension benämner Kenny (1988) för ”reflected appraisal”. En schematisering av detta görs i figur 3.

Överensstämmelse jag – den andre

Upplever jag den andre så som han eller hon faktiskt upplever sig själv?

Överensstämmelse jag – den andre – jag

Upplever jag den andres upplevelse av mig så som han eller hon faktiskt upplever mig?

Figur 3. Två dimensioner av empatisk förståelse.

När man öppnar sig för en annan människa delar man med sig av känslor man kanske annars inte visar, liksom tankar och önskingar man oftast inte talar om. För att vara villig att göra detta behöver man registrera vissa kvaliteter hos den andre såsom förståelse, bekräftelse och omtanke.

Kommunikationsförmåga omfattar rent allmänt förmågan att sända respektive motta såväl verbala som icke-verbal kommunikation. Begreppet ”kommunikation” innehåller många aspekter och denna framställning begränsar sig till två av dem som ingår i det som beskriver vårt förhållningssätt till andra människor. Det första handlar om begreppen närhet och distans (främst inspirerad av Scheff, 1979). Andra människor väcker känslor inom oss. Med vissa upplever vi att närheten är stor. Andra försöker vi av olika skäl hålla på avstånd. Är avståndet för litet är man *underdistanserad* och riskerar att hamna i komplexa beroenderelationer. En drabbad kan till exempel bli onödigt beroende av en arbetskamrat genom att denne är "för nära".

Är det upplevda avståndet mellan två personer för stort är man *överdistanserad*. En chef undviker till exempel ögonkontakt eller använder ett språk som medarbetarna har svårt att förstå. Så kallad empatisk precision innebär ett mellanläge där man är tillräckligt nära för att vara lyhörd och för att den andra personen skall kunna känna tillit. Samtidigt kan man distansera sig och se på relationen "utifrån". Empatisk precision skiljer sig mellan olika människor och mellan olika situationer.

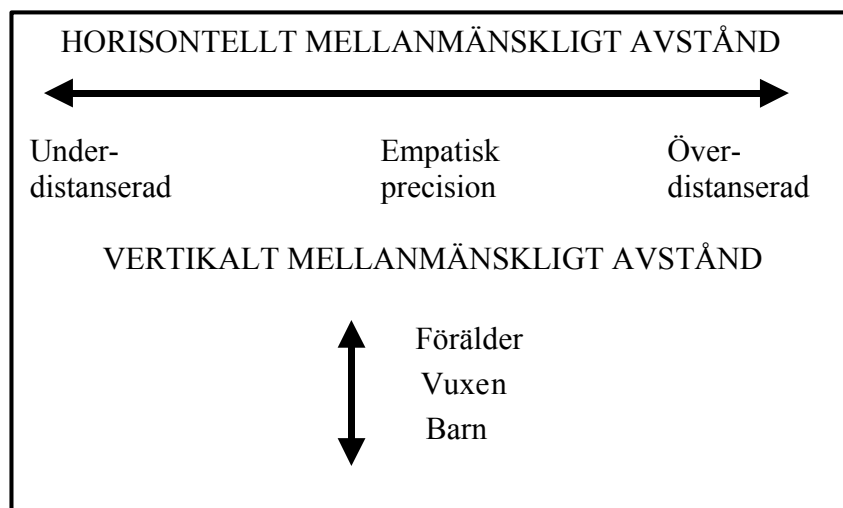
Om den första aspekten av kommunikationsförmåga, graden av distansering, symboliskt kan beskrivas som avstånd på det horisontella planet, så kan den andra, relationens maktform, symboliskt liknas vid avstånd på det vertikala planet. En rad olika typologier har utvecklats när det gäller maktrelationer mellan människor. En av de mest överskådliga modellerna torde vara den så kallade transaktionsanalytiska (se till exempel Berne, 1964).

Enligt den transaktionsanalytiska modellen kan man förhålla sig till andra människor på tre principiellt olika sätt. För det första kan man inta en så kallad "*föräldra-roll*" och agera "ovanifrån" gentemot den andra personen.

Detta visar sig ofta i en beskyddande eller kritisk attityd. En annan möjlighet är att agera utifrån en "*vuxen-roll*", vilken innebär att man uppfattar både sig själv och den andra respektfullt som självständiga och ansvarstagande individer.

För det tredje kan man gå in i en "*barn-roll*" och agera "underifrån" gentemot den andra personen. Detta kan ta sig uttryck i ett skämtsamt och lekfullt eller hjälplöst och trotsigt handlande. Det bör betonas att de olika mönstren i verkligheten dels är mer mångfacetterade, dels är mer överlappande än vad denna redovisning antyder.

En sammanfattning av de två utvalda aspekterna på kommunikation nedan.



Figur 3. Modeller för beskrivning och analys av mellanmänskliga förhållningssätt.

3. Kamratstöd och avlastningssamtal

Att verbalisera ett trauma, vare sig det sker i tal eller skrift, har länge ansetts som det mest verksamma sättet att bearbeta intryck efter starka och upprörande händelser kopplat till tjänsteutövande.

Syfte

Kamratstöd är en stödinsats vars huvudsyfte är att stärka den psykosociala arbetsmiljön med hjälp av en genomtänkt modell för medmänskligt förhållningssätt i samband med att individer på arbetsplatsen varit utsatta för starka stressorer. Målet är att gynna återhämningsprocessen för den/de som utsatts för påfrestningen samt stärka den sociala tryggheten inom enheten. Ett organiserat kamratstödssystem bör ingå som en del av organisationens krisstödplan.

Till skillnad från metoder som kamratstöd, informationsmöten och olika typer av ceremonier har avlastningssamtal och debriefing en fast struktur (Andersson et al., 2000). I viss litteratur benämns avlastningssamtal defusing (Dyregrov, 2003). Syftet med båda dessa typer av samtal är att:

- lindra påverkan av en onormal händelse som lett till normala, om än smärtsamma, reaktioner
- reducera fysiska, tankemässiga, känslomässiga och beteendemässiga stressreaktioner
- påskynda återhämningsprocessen
- identifiera personer som är i behov av ytterligare hjälp.

Ett organiserat omhändertagande i form av avlastningssamtal och debriefing kan också medföra att:

- ett tryggt socialt klimat etableras
- individen får en snabb avlastning efter en stressande upplevelse
- gruppen delar fakta om händelsen vilket ger en helhetsbild av förloppet
- alla inblandade får tillgång till samma information samtidigt
- alla inblandade får information om normala stressreaktioner
- information ges om hur stress kan hanteras
- tillfälle ges att visa empati och uppskattning
- information och erbjudande om ytterligare stöd ges
- individen/gruppen får hjälp att skapa realistiska förväntningar på framtiden.

Det är viktigt att påpeka att avlastningssamtal och debriefing är metoder för bearbetning av normala reaktioner på onormala händelser för professionella grupper. En förhoppning är att ju tidigare åtgärder i form av psykologisk bearbetning sätts in efter en traumatisk händelse, desto mindre är risken att sena stresstörningar (PTSD) eller andra plågsamma reaktioner ut-

vecklas. När det gäller professionella grupper är ett övergripande mål att återställa individernas självkänsla, särskilt om något gick fel under insatsen

Kamratstöd

Det är viktigt att arbetskamrater, som en del av det sociala nätverket, stöttar andra arbetskamrater som drabbats hårdare av stressorer. Kamratstöd är ingen teknik utan ett mellanmänniskt förhållningssätt. Man kan träna sin förmåga att vara en god lyssnare och också bli mer medveten om förhållningssättets betydelse när personer i den nära arbetskretsen utsatts för starka intryck. En grundförutsättning är dock att kamratstödjaren har en god social förmåga, en förmåga som inte fullt ut går att tillägna sig genom träning inom ramen för detta sammanhang.

Viktigt är också att kamratstödsverksamheten inte vilar på enbart spontana initiativ utan att aktiviteten finns beskriven i organisationens övergripande stresshanteringsplan. I denna måste även ingå tankar om hur kamratstödjare i sin tur stöttas och uppmärksammas.

Vad handlar då kamratstöd om i praktiken? Den viktigaste funktionen är att finnas närvarande för en person som behöver dig och som tack vare att ni känner varandra sedan tidigare inte behöver lägga möda på att lära känna dig för att vara trygg i relationen. Kanske fylls den första dagen mest av praktiskt vardagsbestyr som du tar på dig som att hämta barn på dagis eller handla hem mat.

Att inse att när man väl gått in i den stödjande rollen måste man också finnas kvar så länge man behövs är också viktigt. Att ”stanna kvar” så länge man behövs men inte längre kan ibland i sig ibland vara svårt. Utmaningen är att se när den dag kommer när det är dags att gå ur stödjerollen och gå tillbaka till den vanliga arbetskamratrollen på lika villkor.

Träning i aktivt lyssnande

Det går att träna sig i att bli en bättre lyssnare. Följande är en modell för sådan typ av träning. Den inleds med en kort genomgång av ”aktivt lyssnande”:

Du ska lyssna och den andra prata. Ställ öppna frågor av typen vad? när? hur? berätta mer?

- Låt deltagarna dela in sig i grupper om tre (ev. fyra om ojämnt antal). En ska förmedla en situation, en ska lyssna och den tredje är observatör som iakttar och ger feedback till den ”aktive lyssnaren” efter samtalet.
- Låt deltagarna tänka ut en händelse som påverkat/berört dem och som de är villiga att bjuda på för träningens skull. Händelsen bör inte vara av allvarligare karaktär än att den låter sig beskrivas på max 15 minuter.
- Ett samtalspar startar där den ene berättar om händelsen och den andre tränar på kamratstöd under 10-15 min. Observatören ansvarar för tiden.

Feedback till ”lyssnaren”:

1. Låt ”lyssnaren” först själv kommentera egna styrkor och svagheter i samtalet.
2. Låt observatören/observatörerna ge feedback på öppna eller ledande frågor, förtroende, aktivt lyssnande, närhet - distans m.m.
3. Se till att observatören/observatörerna ger feedback till ”lyssnaren” och inte börjar kommentera händelsen i sig.
4. Låt berättaren ge feedback till lyssnaren, hur kändes det?
5. Handledarens feedback till ”lyssnaren”.
6. Eventuellt kan ”lyssnaren” kort sammanfatta vad han lärt sig av den feedback han fått.

Nästa par fortsätter osv. En ambition bör vara att alla får träna i rollen som lyssnare. I samband med övningen kan handledaren fördjupa viss teori och delge av sin egen erfarenhet. Detta får dock inte ta *för* mycket plats. När alla tränat rollen som lyssnare summeras erfarenheterna i den stora gruppen.

Enkel verbal uppmuntran

Enkel verbal/icke-verbal uppmuntran i kamratstödssituationen kan bestå av:

- enkla stavelser som: ”uhm, ja, ok”, som har som syfte att signalera att man har uppmärksammat vad som uttryckts samtidigt som det uppmuntrar fortsatt samtal.
- positiva gensvar som en nickning, ett leende, ”berätta mer”.
- stödjande uttryck som en lätt beröring på handen eller på axeln.

Undvik värderande uttryck som: ”det måste ha varit jobbigt för dig”, ”jag förstår precis hur du menar”. Det är självklart också olämpligt att använda uttryck dömande av typen ”hur kunde du göra så”.

Avlastningssamtal

Avlastningssamtal = En metod för effektivt samtal utarbetat för personal som i sin yrkesutövning utsatts för stark påfrestning

Psykologiskt stöd kan ses som förhållanden som har en gynnsam effekt på individens sätt att uppfatta och hantera en given situation. Härigenom kan en mångfald företeelser fungera som psykologiskt stöd. Ökad kunskap kan till exempel medföra att man tolkar en given situation som mindre hotfull. Förbättrade praktiska färdigheter kan leda till att man löser sin uppgift bättre och därmed reducerar störande känslor. Fysisk träning, avslappning, bastubad, bön, musikavlyssning samt en ändlös mängd andra individuella aktiviteter kan också fylla denna funktion (Andersson et al., 2000).

Ingen krishanteringsmetod fungerar isolerat utan måste integreras i organisationens syn på sin personal. Det måste finnas kunskap om och acceptans för psykiska efterreaktioner i hela organisationen. Man måste ställa resurser till förfogande och man måste ha en plan, som är känd och accepterad av alla, för hur man tar hand om personal som i sitt arbete utsätts för traumatisk stress. Krishantering i alla dess former bör därför integreras i en organisations arbetsmiljö-tänkande. Genom en väl genomarbetad plan inom den egna organisationen och utifrån de förutsättningar som gäller för just den, har man lagt grunden till ett bra omhändertagande. Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter om första hjälpen och krisstöd, AFS 1999:7, beskriver de formella krav som ställs på arbetsgivaren.

Avlastningssamtal är ett sätt att räta ut eventuella oklarheter kring en händelse, ge utrymme för känslomässig avreagering och för att avsluta händelsen. Avlastningssamtal utgör ett tidigt omhändertagande som ger deltagarna möjlighet att delge varandra sina bilder och upplevelser av vad som hänt. På detta sätt minskar risken för låsningar och feltolkningar. Under samtalet görs även en bedömning av om det föreligger behov av ytterligare insatser, t ex en debriefing.

Avlastningssamtal kan ses som en kortversion av debriefing. Det innehåller färre faser och man går inte lika djupt som vid en debriefing. Tyngdpunkten ligger på genomgång av fakta och en spontan känsloutlevelse. *Avlastningssamtal leds vanligtvis av den berörda gruppens ordinarie arbetsledare.*

Avlastningssamtalets teknik

Ett avlastningssamtal kan delas in i fyra faser, vilka schematiskt beskrivs i det följande.

1. Introduktion

Ta emot deltagarna på lämpligt sätt och anvisa sedan plats. Hälsa välkommen när alla tagit plats.

- Tala om varför gruppen samlats och på vems/vilkas initiativ det skett om det går utanför plan. Om du som leder inte är helt känd i gruppen

är det viktigt att du presenterar dig och talar om på vems mandat du är där.

- Beskriv målet med samtalet. Säg t ex: ”Vi/ni var nyss med om en omskakande händelse som vi nu har möjlighet att prata om tillsammans. Erfarenheten säger att det här är ett bra sätt att starta bearbetning av intryck efter en sådan här typ av händelse. I första hand är det här samtalet till för oss själva men vi är också till god hjälp för varandra.”
- Beskriv reglerna. Säg t ex: ”Det finns en del enkla regler runt samtalet. Ni skall ge er egen bild av vad som hänt och tala om era egna intryck i samband med händelsen. Det är viktigt att vi kommer överens om att det som sägs i det här rummet skall stanna oss emellan. Inga anteckningar eller inspelningar sker under mötet. Vi disponerar xx minuter.”
- Beskriv hur samtalet kommer att gå till (processen). Säg t ex: ”Vi kommer att börja med att gå igenom vad som har hänt för att därefter gå in på era tankar och känslor i samband med händelsen. Vi kommer att avrunda med att prata om vilka reaktioner man kan förväntas få efter en upplevelse av denna typ och även fundera på om vi behöver träffas igen eller om det behövs sättas in någon annan typ av resurs för att kunna gå vidare”.

2. Fakta

Be varje person i gruppen att kortfattat beskriva vad som hänt. Ställ t ex frågor som: ”Vad hände?”, ”I vilket skede kom du in i händelsen?”, ”Vilken roll/arbetsuppgifter hade du?”. Ställ inte för många uppföljande frågor om händelseförloppet. Avbryt vänligt men bestämt om någon blir väldigt mångordig eller glider ifrån ämnet. Tänk också på att vi har fler sinnen än vår syn. Till fakta hör också lukt-, känsel- och hörselintryck.

3. Tankar och känslor

Fråga personerna i gruppen vilka tankar och känslor de upplevde i samband med händelsen. Ställ frågor som: ”Vad tänkte du?”, ”Vad trodde du kunde hända?”, ”Hur kände du dig?”, ”Vad var värst för dig?”. Uppmuntra även tystlåtna personer att säga något, men ingen skall tvingas att prata.

4. Information/avslutning

Summera gruppens upplevelser och normalisera därefter upplevelsen/reaktionen (påpeka att det är en normal reaktion på en onormal händelse). Informera om förväntade reaktionsmönster. Säg t ex att: ”När man varit med om en omskakande händelse är det vanligt att man får både fysiska och psykiska efterreaktioner. Bland de vanligaste är exempelvis att aptiten minskar, att man får problem att somna, att man får mardrömmar och att man lätt blir irriterad. En annan vanlig reaktion är att man får svårare att koncentrera sig”.

Utforma i hur man kan hantera eventuella stressreaktioner på ett enkelt sätt:

- fysisk träning minskar fysiska stressreaktioner
- man bör vara återhållsam med alkohol

- avslappning i form av avslappningsövning, kvällspromenad, en stunds lyssnande till lugn musik etc., är bra för en god sömn
- det är bra att ha någon att tala med.

Fråga gruppen om det finns behov av ytterligare ett avlastningssamtal. Försök även att känna av detta själv. Bestäm tidpunkt redan nu för en debriefing om detta skulle visa sig behövas. Informera om hur man kan söka enskilt stöd (t ex vid en företagshälsovård) om man känner behov av detta.

Avlastningssamtalets när, var, hur

Ett antal frågor av mer praktisk natur finns ofta behov av att reda ut.

- *Efter vad?* Avlastningssamtal bör genomföras efter, för gruppen extraordinära, insatser. Dessa insatser innehåller ofta en eller flera av följande teman: En arbetskamrat har skadats eller dödats, barn har skadats svårt eller dödats, ett stort antal människor har skadats eller dödats eller du har behövt bruka våld i ditt tjänsteutövande t ex skjutit i nödvärn.
- *Vem påkallar.* Det är viktigt att det inom organisationen finns en strategi för när samtal ska genomföras. Denna strategi kan bestå av ett antal i förväg skissade scenarios typ de beskrivna ovan kompletterade med för gruppen specifika omständigheter som att nyanställda under första halvåret får avlastning efter alla insatsarbeten. Utöver planlagda tänkta insatser som automatiskt ska leda till samtal måste det finnas flexibilitet så att enskilda, gruppen eller ledningen kan påkalla samtal.
- *Målgrupp.* Den/de som genomfört insatsen. I vissa fall kan tänkas att detta är en enskild individ men oftast utgörs dock målgruppen av ett arbetslag.
- *Frivillighet.* Grundinställningen som eftersträvas är att avlastningssamtal ses som en naturlig avslutning på en påfrestande insats och som sådan att betrakta som ett lika viktigt arbetsmoment som själva insatsarbetet. Däremot kan ingen och skall ingen, tvingas att prata om denne inte själv vill/är redo.
- *Tidsåtgång.* Ett samtal tar oftast ca en timme. Som max bör man sätta 90 minuter.
- *Genomförande.* Om möjligt direkt efter att en händelse avslutats. Inriktning bör vara att samtalet äger rum samma dag som det inträffade.
- *Gruppstorlek.* Max 10-12 deltagare. På senare år har det blivit allt vanligare att polis, brand och ambulanspersonal samlas gemensamt efter svåra händelser. Gruppen blir då ofta stor. En lösning i denna situation är att man har en gemensam faktagenomgång vid första samtalet. Nästa samtal sker i den egna arbetsenheten och omfattar då resten av samtalsmomenten.
- *Antal samtal.* Som regel 1, vilket alltid är fallet när det kommer att följas av ett senare debriefingsamtal. Vissa händelser har inneburit en komplicerad insats som tar lång tid att beskriva rent faktamässigt.

Det kan i dessa fall bli aktuellt med fler samtal. Även andra undantag finns naturligtvis.

- *Plats*. I anslutning till arbetsplatsen och i en lugn lokal som helt kan disponeras för ändamålet.
- *Ledare*. Som regel leds samtalet av den ordinarie arbetsledaren. Ibland är inte detta lämpligt vilket beskrivs närmare under avsnittet; Ledaren/ledarnas ansvar. Alternativa ledare kan vara kamratstödsansvariga med utbildning i att leda avlastningssamtal, annan arbetsledare ur den egna organisationen, ledare från företagshälsovården eller annan lokal lösning. Om gruppen är stor, fler än ca 6, kan det vara klokt att vara två som leder samtalet, t.ex. ordinarie arbetsledare och en av de nämnda alternativa ledarna.
- *Arbets tid/Icke-arbets tid*. Avlastningssamtal är en del av ordinarie arbete och ska utföras på arbetstid. Det är dock direkt olämpligt att samlas för samtal samtidigt som man kan riskera att få rycka ut på en ny insats. I ett sådant fall får arbetsgivaren se till att det kallas in avlösande personal.

Några frågetekniska tips:

- Använd dig av pauser (vilket förutsätter att du själv kan tolerera tystnad) eftersom de förstärker frågorna. Pauser ger utrymme för att lyssna inåt och bidrar till att skapa struktur i svaren. Om man ser att pausen är ångestskapande, ger detta information i sig men driv det i så fall inte för långt på bekostnad av kontakten.
- Var konkret när du ställer frågor.
- Undvik att indirekt ge förslag på svar (ledande frågor) typ; då blev du väl rädd?
- Hämta kraft i gruppprocessen och var lyhörd så att du inte går in och styr och låter information gå förlorad.
- Försök att registrera allt som sägs, inte bara det verbala. Ofta signaleras värdefulla budskap via kroppsspråket.
- Var lyhörd för underliggande känslomässiga budskap.

Ledarens/ledarnas ansvar

Av den/de som leder samtalet krävs personlig lämplighet, kunskaper inom området samt ett gott ledarskap. Till de *grundläggande personlighetsdragen* hör att man är lugn, stresstålig, flexibel, har god självkännetdom och kunskap om sina egna gränser. En andra komponent är *grundläggande kunskaper*. Hit hör kunskap om samtalsteknik och kunskap i avlastningssamtalstekniken. Den tredje komponenten skulle kunna benämnas *emotionellt ledarskap*. Detta ledarskap innefattar att ledaren har en ödmjuk inställning, är lyhörd, har en god empatisk förmåga och signalerar uppriktigt intresse, har trygghet att gå på djupet i känslor och kan läsa av behov och stämninglägen. Det emotionella ledarskapet innefattar även att ledaren har en god känsla för hur mycket plats man skall ta som ledare. Detta innebär en balansgång där *man skall vara nära andras känslor samtidigt som man har tillgång till, men kontroll över sina egna*.

Att vara två samtalsledare underlättar ofta samtalet. Dels har man möjlighet att ventilerar sina farhågor inför det kommande samtalets händelsekaraktär och på så sätt parera senare blockeringar. Man har också möjlighet att medvetet fördela rollerna sinsemellan så att den som berörs mindre av händelsens karaktär ansvarar för t ex faktafasen i samtalet. Hela tiden är det dock viktigt att det finns en balans mellan de två som inte påverkar grupprocessen. Det finns givetvis även nackdelar med att vara två. Om de två ledarna inte är samspelade och förtrogna med varandras sätt att agera i samtalen finns risk för att gruppen spelar ut den ene mot den andre eller att det uppstår ett spel mellan ledarna som är destruktivt för processen.

I de flesta sammanhang är den ordinarie arbetsledaren den naturlige ledaren av avlastningssamtalet inom ramen för ett gott ledarskap. Det finns dock några omständigheter där det är olämpligt att denne leder samtalet. För det första kan han/hon varit lika utsatt i den aktuella situationen och i lika stort behov av avlastning som övriga gruppen. Om insatsen på något sätt gått fel kan det finnas en ansvarsproblematik som gör att den som lett insatsen är upptagen av skuld känslor eller att gruppen riktar kritik mot det sätt insatsen letts på. För det tredje förutsätter hela tanken att det är en arbetsledare som gruppen har förtroende för i vardagen, om så inte är fallet vilar ansvaret på övrig ledning inom organisationen att tillse att gruppen får det stöd den har rätt till.

När bör avlastningssamtalet följas av debriefing

Ett avlastningssamtal kan ofta täcka det behov som gruppen har av avlastning efter en svår insats. Vissa händelser innebär dock så extrema påfrestningar att avlastningssamtalet behöver följas upp av ett debriefingsamtal. Ett debriefingsamtal leds av specialutbildad personal med en beteendevetenskaplig grundutbildning. För en närmare beskrivning av debriefingsamtal, se Andersson et al., (2000), Dyregrov (2003) och Mitchell och Everly (1995).

4. Praktiska förberedelser

Introduktion till kamratstöd och avlastningssamtal beskriven i detta handledarmaterial riktar sig till insatspersonal inom polis, räddningstjänst, akutsjukvård samt försvarsmaktens internationella och nationella styrkor. Avlastningssamtal vänder sig i första hand till arbetsledande personal inom dessa grupper.

Genomförande i stort

Introduktionen genomförs under ca tre dagar där kamratstöd utgör en halv dag och avlastningssamtal två och en halv dag. Cirka hälften av tiden utgörs av praktisk övning av tekniken avlastningssamtal. Om enbart kamratstödsutbildning önskas genomförs den under en dag enligt schema för dag 1.

Dag 1 Fm:

- Presentation av de tre dagarna
- Introduktion av kamratstöd. Avsnittet om social förmåga från teoridelen
- Praktisk övning i aktivt lyssnande. Två samtal a ca 60 minuter (15 min förberedelse, 15 min genomförande, 30 min feed-back). Se instruktion för aktivt lyssnande.

Em:

- Genomgång av den teoretiska grunden för psykologiskt omhändertagande
- Övningssamtal aktivt lyssnande (om gruppen består av fyra genomförs ev ett ytterligare samtal så att alla i gruppen agerat ”aktiv lyssnare”).

Dag 2 Fm:

- Stresshantering bilaga 2
- Avlastningssamtalets teknik och teori.

Em:

- Förberedelse inför träning av individuellt avlastningssamtal
- Genomförande av samtal 1
- Genomförande av samtal 2
- Genomförande av samtal 3.

Dag 3 Fm:

- Fördjupad teori
- Erfarenhetsutbyte.

Em:

- Förberedelse av gruppsamtal
- Genomförande av gruppsamtal
- Avslutande diskussion.

Det individuella avlastningssamtalet har samma form som ”aktivt lyssnande” men samtalsledaren använder avlastningssamtalets teknik.

Gruppsamtalet bygger på ett förberett scenario. Sex deltagare uppdelade på tre par förbereder genomförande av samtal omfattande ca en timme. Paret ansvarar för ca 20 minuter var, där par 1 tar introduktionsfas och första del av faktafas, par 2 tar resterande fakta- och påbörjar tanke- och känslorfas och par 3 tar resterande del av tanke- och känslorfas samt information/avslutning. Byte av par görs utan att avbryta samtalet. Om hela gruppen är färre än 12 kan samtalet delas upp mellan två par.

Resterande deltagare utgör träningsgruppen och förbereder ett scenario. Gruppen bör agera en händelse som är så realistisk som möjligt utifrån deltagarnas profession.

Denna övning i gruppsamtal bör ses som ett första steg och som en introduktion av samtal i grupp. Om ambitionen är att alla ska få möjlighet att träna att leda ett gruppsamtal bör utbildningstiden förlängas med en halvdag.

Utbildningsmiljö

Samtalsträning kräver ostörd miljö och tillgång till grupprum.

Gruppstorlek

Om hela utbildningspaketet genomförs bör elevgruppen inte vara större än 12. Gränssättande är träning av avlastningssamtal i grupp. Om enbart kamratstödsdelen genomförs kan gruppen vara något större.

Materiel

Andersson et al., 2000, Avlastningssamtal och debriefing: Handbok för samtalsledare.

AFS 99:7

Anteckningspapper

5. Referenser

- Andersson, B., Tedfeldt, E-L., & Larsson, G. (2000). *Avlastningssamtal och debriefing: Handbok för samtalsledare*. Lund: Studentlitteratur.
- Berne, E. (1964). *Så bär vi oss åt: Studier i mänskliga attityder*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Bäckström, M. (1994). *The Defence Mechanism Test at a turning point*. Lund: Psykologiska institutionen, Lunds universitet.
- Duck, S. (1988). *Handbook of personal relationships: Theory, research and interventions*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Dyregrov, A. (1989). Caring for helpers in disaster situations: Psychological debriefing. *Disaster Management, 2*, 25-30.
- Dyregrov, A. (2003). *Psykologisk debriefing*. Lund: Studentlitteratur
- Elliot, G. R., & Eisdorfer, C. (1982). *Stress and human health*. New York: Springer.
- Enander, A., Larsson G., & Wallenius, C. (1993). *Programutredning: Kris- och katastrofforskning*. (FOA rapport A 50018-5.3). Sundbyberg: Försvarets Forskningsanstalt.
- Freud, A. (1946). *The ego and the mechanisms of defence*. New York: International Universities Press.
- Holm, U. (1987). *Empati: Att förstå andra människors känslor*. Lund: Natur och Kultur.
- Jones, L., & River, E. M. (1997). *Current uses of imagery in cognitive and behavioral therapies*. Sarasota, FL: Professional Resource Press.
- Kenny, D. A. (1988). Interpersonal perception: A social relations analysis. *Journal of Social and Personal Relationships, 5*, 247-261.
- Korn, E. R., & Johnson, K. (1983). *Visualization: The uses of imagery in the health professions*. Homewood, IL: Dowe Jones-Irwin.
- Kragh, U., & Smith, G. (1970). *Percept-genetic analysis*. Lund: Glerups.
- Larsson, G., Johansson, A., Jansson, T., & Grönlund, G. (1999). Ledarskap under akut stress: En kvantitativ svensk-norsk intervjustudie. I G. Larsson (Red.), *Ledarskap under stress* (s. 13-33). Karlstad: Försvars-högskolan, Ledarskapsinstitutionen Acta D3.
- Larsson, G., Johansson, A., Jansson, T., & Grönlund, G. (2001). Leadership under severe stress: A grounded theory study. I R. I. Lester & A. G. Morton (Red.), *Concepts for air force leadership* (s. 377-381). Maxwell Air Force Base, AL: Air University.
- Larsson, G., Michel, P-O., & Lundin, T. (2000). Systematic assessment of mental health following various types of post-trauma support. *Military Psychology, 12*, 121-135.

- Larsson, G., & Setterlind, S. (1994). *Om konsten att hantera sitt liv: Handbok i stresshantering*. Stockholm: Vårdförbundet.
- Larsson, G., & Tedfeldt, E-L. (2002). *Kamratstöd, avlastningssamtal och debriefingsamtal för insatspersonal: Utvärdering av en utbildningsinsats i Värmland*. (FoU rapport R19-253/02). Karlstad: Räddningsverket.
- Larsson, G., Tedfeldt, E-L., & Andersson, B. (1999). Conditions affecting experiences of the quality of psychological debriefings: Preliminary findings from a grounded theory study. *International Journal of Emergency Mental Health, 1*, 91-97.
- Larsson, G., Tedfeldt, E-L., & Wallenius, C. (2000). *Strategier för stresshantering vid räddningsinsatser: En litteraturgenomgång*. (FoU rapport). Karlstad: Räddningsverket.
- Larsson, G., Tedfeldt, E-L., & Wallenius, C. (2003). Stress. I G. Larsson & K. Kallenberg (Red.), *Direkt ledarskap* (s. 159-199). Stockholm: Försvarsmakten.
- Larsson, G., & Österdahl, L. (1995). *Krishantering: En handbok för vanligt folk*. Karlstad: Statens Räddningsverk.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaption*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. London: Free Association Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. I L. A. Pervin & M. Lewis (Red.), *Perspectives in interactional psychology* (s. 287-327). New York: Plenum.
- Lichstein, K. L. (1988). *Clinical relaxation strategies*. New York: John Wiley & Sons.
- Lundin, T. (1992). *Traumatisk stress och personlig förlust*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Michel, P-O. (1999). *Försvar psykiatri*. Stockholm: Försvarsmakten, Högkvarteret.
- Mitchell, J. T., & Everly, G. S. (1995). *Critical incident stress debriefing: An operations manual for the prevention of trauma among emergency service and disaster workers*. Elliot City, MD: Chevron Publishing.
- Ogden, T. H. (1979). On projective identification. *International Journal of Psychoanalysis, 60*, 357-373.
- Ornstein, I. P. H. (Red.). (1991). *The search of the self. Selected writings of Heinz Kohut 1978-1981*. New York: International University Press

- Pennebaker, J. W. (1997). Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science*, 8, 162-166.
- Pennebaker, J. W. (1999). The effects of traumatic disclosure on physical and mental health: The values of writing and talking about upsetting events. *International Journal of Emergency Mental Health*, 1, 9-18.
- Pennebaker, J. W., Mayne, T. J., & Francis, M. E. (1997). Linguistic predictors of adaptive bereavement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 863-871.
- Scheff, T. (1979). *Catharsis in healing, ritual, and drama*. Los Angeles: The University of California Press.
- Setterlind, S. (1983). *Avslappningsträning i skolan: Forskningsöversikt och empiriska studier*. Göteborg: Acta Gothoburgensis Universitatis.
- Smith, J., Amutio, A., Anderson, J. P., & Aria, L. A. (1996). Relaxation: Mapping an uncharted world. *Biofeedback and self-regulation*, 21, 63-90.
- Smyth, J. M. (1998). Written emotional expression: Effect size, outcome types, and moderating variables. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 66, 174-184.
- Stephens, R. (1993). Imagery: A strategic intervention to empower clients. Review of research literature: Part 1. *Clinical Nurse Specialist*, 7, 170-174.
- Tedfeldt, E-L., & Larsson, G. (2001a). *Skriva-av-sig: Test av en metod att bearbeta starkt stressfyllda händelser*. (Rapport LI serie T:19). Karlstad: Försvarshögskolan, Ledarskapsinstitutionen.
- Tedfeldt, E-L., & Larsson, G. (2001b). *Skriva-av-sig: Fördjupad prövning av en metod att bearbeta starkt stressfyllda händelser*. (Rapport LI serie T:25). Karlstad: Försvarshögskolan, Ledarskapsinstitutionen.
- Wallenius, C. (1991). "Det händer inte mig": Om riskmedvetande och försvarsmekanismer. I L. Jakobsen & J. C. Karlsson (Red.), *Folk eller få? Läsebok om befolkningsfrågor i kris och krig* (s. 23-35). Karlstad: Försvarshögskolan.
- Wallenius, C. (2001). *Human adaptation to danger*. Lund: Lund University, Department of Psychology, The Work Science Division.
- Weisæth, L., & Eitinger, L. (1993). Posttraumatic stress phenomena: Common themes across wars, disasters and traumatic events. I J. P. Wilson & B. Raphael (Red.), *International handbook of traumatic stress syndromes* (s. 69-77). New York: Plenum Press.

Bilaga 1

Erfarenheter av svenska empiriska studier

Försvårshögskolan genomförde under 1997 två undersökningar av debriefingsamtal. Syftet med den ena undersökningen var att värdera olika typer av stöd såsom kamratstöd, avlastningssamtal och debriefing efter traumatiska upplevelser. Studien genomfördes på en svensk bataljon i utlandstjänst. En av slutsatserna var att avlastningssamtal ledda av den ordinarie närmsta arbetsledaren föreföll ha en gynnsam effekt på det psykiska hälsotillståndet när det mättes efter hemkomst till Sverige. Alla i arbetsledande befattning hade i detta fall fått en strukturerad utbildning före avresan i hur man leder avlastningssamtal. (Larsson, Michel & Lundin, 2000).

Syftet med den andra studien var att nå en fördjupad förståelse av vilka faktorer som bidrar till att samtal av typ avlastningssamtal och debriefing fungerar bättre eller sämre (Larsson, Tedfeldt & Andersson, 1999). Undersökningsgruppen i detta fall utgjordes både av svensk trupp och av personal ur räddningstjänsten, dels sådana som lett samtal dels personer som pratat av sig efter starkt påfrestande händelser. Tre skilda aspekter framkom som tycks direkt avgörande för den effekt som emotionell debriefing har. För det första visar denna studie att faktafasen har en viktigare funktion än att bara ge en samlad bild och aktivera tankar och känslor. Det handlar också om att skapa en för individen komplett bild där ingenting känns utelämnat. Det visar sig att en detaljerad berättelse i ett debriefingsammanhang ger individen tillgång till minnesbilder som inte fanns tillgängliga före samtalet. Man kan tänka sig att kombinationen av att få sätta sina egna ord på vad man varit med om - och att få göra det i en situation där andra genom frågor och stöd hjälper till att bygga upp en klar struktur - leder till att individen får tillgång till dessa minnesbilder.

För det andra kan debriefingmetoden ge individen möjlighet att skapa en form av mental karta vilket är ett sätt att ta kontroll över situationen. Skissen till denna karta ritas under faktafasen och färgerna kommer till i de faser som behandlar tankar fantasier och känslor. Detta är en kognitiv process som också kan utgöra en mall nästa gång något händer.

Framför allt tycks en av de mest betydelsefulla faktorerna bakom kvaliteten på debriefingsamtal vara *trygghet*. Detta refererar dels till personliga egenskaper hos ledaren, dels till andan och atmosfären i gruppen. En schematisk framställning av detta redovisas i följande figur.

		GRUPPEN	
		Trygg	Otrygg
LEDARE	Trygg	Optimala förutsättningar för kvalitet i samtalet	Ledaren avgör nivån
	Otrygg	Gruppen avgör nivån	Förutsättningar för kvalitet i samtalet saknas

Figur 4. Modell över verksamma mekanismer vid debriefingsamtal.

Resultatet av denna studie underströk framför allt betydelsen av *trygghet* i samtalssituationen. Samtalsledning kräver inre lugn och en god empatisk förmåga, kvaliteter som i sig inte är lättköpta. Studien drar slutsatsen att om trygghetshypotesen är riktig så ställer detta krav på urvalet av samtalsledare och att utbildning inte är tillräcklig i alla fall för att bli en bra samtalsledare.

Två ytterligare kännetecken på den aktiva substansen vid bra samtal förutom trygghet var vikten av ett tidigt omhändertagande samt betydelsen av organisationens kunskap och acceptans av psykiska efterreaktioner.

En annan studie, genomförd på polis-, ambulans och räddningstjänstpersonal, hade som syfte att söka stärka personalens psykiska välbefinnande genom kunskap och förbättrade färdigheter hos all personal att hantera psykiskt påfrestande situationer (Larsson & Tedfeldt, 2002). När resultatet av utbildningsinsatsen följdes upp efter ett år uppgav 70% av de som varit med om en obehaglig insats under det gångna året att de erhöll kamratstöd efteråt. Författarna pekade på att 70% föreföll vara en låg siffra bland insatspersonal som arbetar nära varandra dagligen. Även här finns tanken att t ex empatisk förmåga inte går att erhålla genom enbart utbildning. När det psykiska välbefinnandet mättes visade det att enbart kamratstöd inte räckte som hanteringsform efter en starkt påfrestande händelse. Kombinerat med avlastningssamtal föreföll dock kamratstöd ha en gynnsam effekt på psykisk hälsa.

Bilaga 2

Stresshantering

(utdrag ur Larsson, Tedfeldt & Wallenius, 2003)

Den populärvetenskapliga litteraturen om stresshantering är omfattande. I det följande går vi, utifrån Larsson, Tedfeldt och Wallenius (2000, 2003), igenom ett antal vetenskapligt grundade metoder att hantera stress.

Urval

Stresshantering handlar delvis om en personlig förmåga som man kan ta hänsyn till i urvalet av personal med operativa uppgifter, exempelvis office-rare. Det som är enklast att kartlägga via urval är tankemässig prestationsförmåga vid ett testtillfälle, då personen inte befinner sig under samma typ av stress som i en verklig situation. Däremot är det svårare att via testning få reda på hur en individ faktiskt kommer att reagera/funktionera i ett skarpt läge.

I vissa riskyrken har dock prestationsförmågan visat ett högt samband med vissa psykologiska tester. Ett sådant är Defence Mechanism Test (DMT; Bäckström, 1994; Kragh & Smith, 1970), som avser att kartlägga psykologiska försvarsmekanismer. Det inkluderar kapaciteten att hantera det som är hotfullt. Brist på förmåga att se och upptäcka hot anses hänga samman med psykiska försvarsmekanismer, såsom förnekande och bortträngning.

Några tycks mer benägna än andra att söka sig till faror och risker. Alltför mycket av detta personlighetsdrag kan dock innebära faror både för en själv och för andra. Det finns psykologiska metoder som avser att kartlägga äventyrssökande (*sensation seeking*). I vad mån dessa metoder kan förut-säga hur man fungerar i faktiska stressituationer finns det i dag inte mycket kunskaper om.

Inom psykologin benämns förmågan att generellt kunna behärska känslomässiga reaktioner som ”jag-styrka”, och själva hanteringen som sådan kallas ”känsloriktad stresshantering” (se ovan). Förmågan förmodas huvudsakligen sammanhålla med allmän psykisk mognad. Det behövs mer forskning för att få fram tillförlitlig metodik att kartlägga förmågan att hantera känslomässiga spänningar. Det är dock knappast eftersträvärt att välja ut individer som alls inte reagerar när de blir provocerade. Att reagera är naturligt i vissa situationer. Frånvaro av reaktion kan till och med vara en riskfaktor för att utveckla ohälsa.

Det kritiska är alltså inte reaktionerna i sig, utan förmågan att hantera dessa.

Kunskapshöjande utbildning

Stressaktivering och rädsla är naturliga reaktioner som inte går att få bort genom utbildning eller träning. Däremot kan man genom utbildning och träning bli bättre på att hantera dessa reaktioner.

Officerare behöver i förväg lära sig vilka reaktioner de kan vänta sig hos sig själva och sina soldater under extrem stress. Speciellt viktigt är det att lära sig hur man *själv* reagerar samt på vilket sätt man kan bidra till att den egna personalen får ett adekvat akut psykologiskt omhändertagande.

Under senare år har inslaget av internationella insatser ökat markant för svensk militär personal. Dessa insatser kräver kunskaper om stressorer utöver dem som den vardagliga tjänsten hemma i Sverige innebär. Hur klarar man av att leva i en främmande kultur under primitiva förhållanden, eller att konfronteras med våldsam död, fientlighet från lokalbefolkning, eller över huvud taget alla de problem som har att göra med att man under en lång tid vistas långt bort från familjen?

Mental träning

Inom framförallt idrotten har mental träning blivit en etablerad metod för att förbättra prestationerna. Även inom sjukvården har metoden rönt allt större intresse både i förebyggande syfte och vid svårare sjukdomstillstånd. Första steget i mental träning är *att lära sig att slappna av*. Det andra utgörs av olika *föreställnings- och visualiseringstekniker*. Båda stegen kräver att man behärskar tekniken för att uppnå en positiv effekt. För andra aspekter av mental träning, se till exempel Larsson och Setterlind (1994).

Det finns flera hundra avslappningstekniker beskrivna i litteraturen. Systematiska genomgångar har gjorts av Lichstein (1988), Setterlind (1983) och Smith et al., (1996).

Avslappning är ett viktigt moment, kanske det viktigaste, när det gäller att skaffa sig kontroll över de egna stressreaktionerna i en svår situation.

Muskelavslappningsträning är ett samlingsbegrepp för ett antal olika tekniker och innebär en systematisk genomgång av kroppens muskler. Även metoder som meditation används framgångsrikt för att åstadkomma ett avslappnat tillstånd. Vetenskapliga undersökningar visar att ingen metod generellt tycks vara bättre än andra. Snarare tycks det vara så att det individuella sättet att reagera på olika metoder bör vara vägledande vid val av avslappningsteknik. Viktigare än val av teknik är att träningen bedrivs regelbundet. Erfarenheter visar att vi behöver minst två månaders ”träningstid” omfattande en till två träningspass per dygn om cirka 10–15 minuter för att vi till fullo skall tillgodogöra oss avslappningsträning.

Forskning visar på ett antal positiva fysiologiska och psykologiska/beteendemässiga effekter av avslappningsträning. Riskerna med avslappningsträning tycks vara i det närmaste obefintliga om träningen introduceras av en kompetent instruktör och om denne ger viss handledning i inlärningsfasen.

Nästa moment är att i avslappnat tillstånd tankemässigt föreställa sig den ideala prestationen i ett pressat läge. Genom att visualisera sig själv i en kritisk situation och då utföra den ideala prestationen kan man höja den

egna och därmed arbetslagets förmåga att hantera en svår situation och minska effekten av stressreaktioner.

Visualisering har definierats som en multisensorisk och holistisk upplevelse. Den innebär inte bara en visuell upplevelse, eftersom den även har känsel-, hörsel- och luktkvaliteter (Jones & River, 1997). Även här finns ett omfattande teknikutbud. Precis som vid avslappningsträning tycks den individuella läggningen vara avgörande för valet av teknik. Vi rekommenderar litteraturoversikter av Jones och River (1997), Korn och Johnson (1983) och Stephens (1993).

Stressorienterad lagutveckling

Välintegrerade grupper, med väl fungerande processer, fungerar bättre än andra grupper under stress. Ett debriefingsamtals kvalitet är i hög grad beroende av upplevelsen av trygghet under samtalet. Detta sammanhänger med såväl egenskaper hos den eller dem som leder samtalet som med andan och atmosfären i gruppen (Larsson, Tedfeldt & Andersson, 1999). Likaså tycks förmågan att hantera extrem stress vara beroende av hur vardagens stress hanteras. Även där finns trygghet i gruppen med som en viktig komponent (Larsson et al., 1999, 2001).

Trygghet i gruppen sammanhänger med det förtroende medlemmarna känner för ledaren och varandra. Lika viktig är upplevelsen av sammanhållning, öppenhet och tolerans. I en trygg grupp kan medlemmarna fungera som förebilder för varandra, till exempel när det gäller att berätta om svåra saker, att visa känslor och att visa på hur man kan gå vidare. En annan mekanism i en trygg grupp är att reaktioner normaliseras genom att deltagarnas känedom om och förståelse för både egna och andras reaktioner ökar.

Militär verksamhet kännetecknas i hög grad av att kompanierna, besättningarna och arbetslagen är väl sammansvetsade och att de ofta fungerat tillsammans under en längre tid. Ibland behöver man dock sätta in särskilda åtgärder, som när en ny grupp skall organiseras för särskilda insatser, eller vid omorganisation av förband.

I dessa situationer bör arbetslaget beredas tillfälle att utveckla gruppens dynamik. Det kan ske genom någon typ av gruppdynamiskt inriktad träning som specialutformas för arbetslag som i sin vardagliga gärning utsätts för arbetsmoment med hög stress. En sådan stressorienterad lagutvecklingsträning kan omfatta följande moment:

- Målrelaterade övningar som har till syfte att öka gruppens förståelse för målet med verksamheten, så att alla vet vad som skall göras och hur det skall utföras. Gruppens medlemmar skall fås att arbeta i samma riktning.
- Processrelaterade övningar som dels omfattar själva arbetsprocessen, till exempel rutiner vid arbete under hög stress, dels omfattar samspejsprocesser som påverkar gruppens effektivitet. För att höja kvaliteten i samspelet, och därmed tryggheten i gruppen, kan lagutvecklingsarbetet koncentreras runt processamtal, feedbackövningar, tydliggörande av roller, maktförhållanden,

samarbete samt lämpliga metoder för att lösa motsättningar inom gruppen när sådana blir aktuella. Exempel på det sistnämnda är övningar som ger kunskap om sociala spel och om förhållningssätt (icke-verbal kommunikation).

- Produktionsstödjande rutiner, till exempel resursfrågor och tillgång till information, bör kartläggas.
- Inslag där gruppens plats i ett större system klargörs. Exempelvis kan frågor runt samarbete med andra militära enheter penetreras.

Övningar – simulerad stress

Ändamålsenligt beteende i stressfyllda situationer tycks bero på en rad faktorer där inte minst erfarenheter och träning är väsentliga. Ändamålsenligt beteende förutsätter att vi vet vad som är riktigt att göra. Om vi inte har övat eller tänkt igenom handlingsalternativ innan en kritisk situation uppstår, har vi få hållpunkter för vårt beteende.

Krishanteringsplaner och grundläggande stress- och krishanteringsutbildning behöver således kompletteras med övning. Denna kan ta sig många former, till exempel rollspel, kommunikationsövningar, övning i att genomföra svåra samtal och spelade avlastnings- och debriefingsituationer efter en ”stressande” övning. Försvarsmaktens övningsmateriel/områden erbjuder många möjligheter att arrangera en realistisk bakgrund till sådana spelade situationer.

Livshot är av uppenbara skäl svårt eller omöjligt att simulera. Däremot kan andra typer av stress simuleras. En individ påverkas dock sällan på samma sätt av olika stressorer. Övningar där förmågan prövas måste därför vara realistiska och innehålla *olika typer* av påfrestning. Det är också viktigt att man inte övar bara på att uppleva stress utan också på att *lösa uppgifter och fatta beslut* under stress med varierande komplexitetsgrad.

Det kan även finnas skäl att öva situationer där chefen tappar den känslomässiga kontrollen i en akut stressituation. Det kan ske via olika rollspel. Det är viktigt att framhålla att en bra ledare inser sina begränsningar och kan träda tillbaka i en situation där man inte fungerar. Det är även viktigt att högre chefer ger tydliga signaler om att detta är ett önskvärt beteende.

Förberedelser kan också innefatta att man i större utsträckning måste förbereda färdiga handlingsalternativ. Detta för att kunna handla på rutin och inte behöva vara kreativ i själva stressituationen. Automatiserade färdigheter ger ökad stresstolerans. Det är alltså viktigt att ha ryggmärghkunskap om hur man skall agera i akuta lägen *men också* att ha klart för sig när denna inte är tillämpbar. Det ligger i den militära verksamhetens natur att allt inte går att förutsäga. Av det skälet bör förmågan att hantera det oväntade övas.

I utbildningsfasen kan målkonflikten förtydligas mellan att å ena sidan lösa en militär uppgift som innebär risker och å andra sidan verka för säkerhet. Man måste även fastställa en acceptabel risknivå och vara observant på att denna inte överskrids.

Det är således helt oacceptabelt att utsätta värnpliktiga eller personal för ogenomtänkta stressövningar med någon allmän hänvisning till ”krigets krav”. Övningar med inslag av simulerad stress kan följaktligen ha ett stort värde men det är ett måste-krav att de bedrivs på ett genomtänkt sätt. Forsvarsmaktens Ledarskaps- och pedagogikenhet (FM LOPE) arbetar systematiskt med denna typ av utbildningsfrågor. Följande rekommendationer är inspirerade av deras erfarenheter:

- Övningar som med avsikt innehåller starka stressorer skall genomföras så att stressreaktionerna inte blir starkare än vad deltagarna i sin aktuella utbildningsfas kan hantera. Utbildningen skall organiseras så att deltagarna efterhand kan utföra sina uppgifter kontrollerat under allt starkare stressorer.
- Övningsledare måste vara uppmärksamma på att det som bara uppfattas som lite stressfyllt av en person kan uppfattas som starkt stressfyllt av en annan. Detta medför ett särskilt ansvar för övningsledaren.

Krishanteringsplaner

Militära insatser kan innebära en extremt hög stressnivå för befäl och soldater. Planer framtagna i förväg över vilka krishanteringsinsatser som skall vidtagas efter en stressfylld händelse kan vara till god hjälp i dessa lägen. Andersson, Tedfeldt och Larsson (2000) skriver:

Genom en väl genomarbetad plan inom den egna organisationen och utifrån de förutsättningar som gäller för just den, har man lagt grunden till ett bra omhändertagande. Av planen skall tydligt framgå:

- ansvarsfördelningen mellan den vanliga linjeorganisationen och krishanteringsorganisationen
- vem som fattar beslut om krishanteringsinsatser
- vilken typ av insats som skall sättas in samt, vem/vilka som skall leda krishanteringsinsatsen
- larmlistor, lokaler och hur andra arrangemang är planerade
- vilka övningsstrategier som gäller
- vilka personstrategierna är (drabbade). Vilken kategori drabbade – insatspersonal, anhöriga, arbetskamrater, ledning – och vilken typ av insats som skall väljas
- vilka informationsstrategier som gäller. En realistisk syn på pressens roll och mentalitet förebygger obehagliga överraskningar och besvikelser. Det är viktigt att ta initiativ i kontakten med medierna
- hur kvalitet i krishanteringsinsatser skall säkerställas
- hur verksamheten skall följas upp och utvecklas.

Om organisationen bygger sin krishantering på egen specialutbildad personal bör den säkerställa ett system för ”hjälp till hjälparna” i form av till exempel handledning.

Till detta kan läggas att den svenska arbetsmiljölagen innehåller föreskrifter även om första hjälpen och krisstöd (AFS 1999:7). Det ingår som en del i chefsansvaret att känna till och efterleva dessa föreskrifter.

Åtgärder under pågående insatsarbete

Medvetenhet om osårbarhetsföreställningar är någonting som måste präglade beslut som tas som innefattar risktagande. Det är viktigt att notera att även chefen själv kan drabbas av osårbarhetsillusioner. Han eller hon måste alltså vara observant både på sig själv och på sina underställda.

Chefen måste också vara medveten om vilken säkerhetsnivå han eller hon eftersträvar och själv vara ett föredöme då vederbörande på många sätt anger tonen vad gäller säkerhetsmedvetande. Att chefer uppträder ”macho”-aktigt kan förstärka hela organisationens föreställning om osårbarhet. Säkerhetskulturer varierar i olika organisationer. Det är sannolikt att chefens attityd har stor betydelse för detta.

Det finns skäl att ibland påminna om riskerna och om att man måste vara uppmärksam på varningssignaler. Dock orkar man inte ha den psykologiska beredskapen aktiverad hur länge som helst. Det kan finnas risk för en utmattningseffekt, och tjänstgöring i en krigsmiljö under en längre tid medför att denna risk kan vara stor. Viktigt i förebyggande syfte är också ett bra allmäntillstånd, att vara utvilad et cetera. Detta ökar toleransen för frustrationer. Är man trött och hungrig sjunker tröskeln och man blir mer lättprovocerad.

Den miljö som en operativ ledare för en militär insats i dag skall verka i är mer komplex än tidigare. Hur uppgifterna skall lösas är inte självklart, utan kräver mer kreativitet än förut. Detta ställer nya krav på chefsrollen. Att hantera problemet med överbelastning och stress kan kräva andra rutiner och en annan ansvarsfördelning. Uppgift, ledarroll och organisation bör utformas så att den enskilde individen inte belastas för hårt eller får omöjliga krav på sig. Olika sätt kan diskuteras när det gäller att hantera denna problematik. En möjlighet är att chefsrollen under längre och svårare insatser ges mer inslag av avlastning. Det kan till exempel gälla att rutinmässigt lämna befälet till ställföreträdande kompanichefen medan chefen själv går för att sova, och att göra så även när läget är som svårast. En annan möjlig väg är att kompensera individuella begränsningar på gruppnivå. Då uppmärksamhetsfältet under stressbelastning minskar, ökar risken att chefen endast koncentrerar sig på nya detaljer och missar annan viktig information. Tankarna kan också låsa sig, och handlingsalternativ kanske aldrig upptäcks. Under stress är det extra viktigt att alla är uppmärksamma och att all relevant information kommer chefen till del. Någon som inte har samma ansvarsstress som chefen kan ha till uppgift att uppmärksamma information som chefen missar.

Om en chef trots goda förberedelser tappar den känslomässiga kontrollen måste det finnas rutiner för att hantera detta. Det kan kräva ett ifrågasättande av den attityd till ledarskap många har i dag. Chefskapet kanske måste avmytologiseras. Ingen chef kan klara allt under alla förhållanden. Att en person inte fungerar som chef i en viss situation under stress kan vara situationsrelaterat och alltså inget tecken på någon allmän oduglighet. Det kan bero på dålig dagsform eller på en tillfällig anhopning av påfrestning.

En officer kommer förhållandevis sällan att hamna i verkligt komplicerade insatser där han eller hon tvingas erkänna för sig själv att man inte fungerar. En sådan erfarenhet kan naturligtvis upplevas som neslig och som en prestigeförlust.

Om man ändå tappar den känslomässiga kontrollen är det bästa man kan göra att faktiskt erkänna för sig själv att man inte fungerar i alla situationer. Skickligt ledarskap innebär bland annat att ha mognaden att kunna inse och erkänna att man just för tillfället inte klarar av att fatta eller genomföra ett ändamålsenligt beslut. Det är därför önskvärt att högre chefer ger signaler om att man inte uppfattar en sådan chef som olämplig och misslyckad. Det kan snarare i vissa lägen betraktas som ett föredömligt förhållningssätt.

Efterinsatser

Hantering av extrem stress kräver åtgärder utöver det vardagliga. Naturligtvis finns det också ett samband mellan god allmän förmåga att bemästra stress i vardagen och förmåga att hantera extrem stress.

Det omedelbara målet med att bearbeta reaktioner på en traumatisk händelse är att reducera de stressreaktioner som händelsen gett upphov till. Ett lägsta mål är en psykologisk bearbetning av det som hänt, så att individen kan fortsätta att fungera på samma nivå som innan händelsen. Ett väsentligt högre mål är att individen skall fungera bättre än före den traumatiska upplevelsen. En bearbetning av erfarenheten kan faktiskt öka förmågan att hantera en ny händelse av samma karaktär.

Nedan tar vi upp några av de mest använda metoderna i Sverige för att hantera traumatisk stress. Det är vanligt att de kombineras med varandra.

Emotionell första hjälp

I det akuta skedet är det viktigt att skapa en så lugn och trygg situation som är möjlig. Den drabbade är ofta inte mottaglig för psykologisk intervention utöver en enkel bearbetning av de intryck man fått under händelsen. Den mänskliga rösten däremot verkar lugnande och förmedlar uppmärksamhet, förståelse och kontakt. Varm dryck, varma kläder, försiktig beröring och – framför allt – kontakt med närstående är viktiga behov som behöver tillfredsställas. Skydd mot nya intryck är också ofta nödvändigt. För hjälparen blir det sålunda viktigt att koncentrera insatserna runt primära behov och att hjälpa till att mobilisera närmiljön.

Kamratstöd

Även om de flesta traumatiska händelser ger upphov till ett stort deltagande och en mobilisering av det sociala nätverket, är vissa händelser så extrema att både vänner och familj kan vilja dra sig undan. Det kan också vara svårt för omgivningen att förstå att de drabbade kan ha reaktioner som finns kvar under lång tid. Omgivningen tycks förvänta sig att ”man skall komma över det”. Den drabbade har däremot kanske just kommit ur sitt stadium av upplevd överklighet och reaktionerna är som starkast. Det är viktigt att arbets-

kamrater, som ett led i de allmänna förebyggande utbildningsinsatserna, uppmärksammas på situationer som denna så att de kan ställa upp som kamratstödjare.

Informationsmöten

Syftet med informationsmöten är att orientera en vidgad krets av inblandade, till exempel samtliga enheter i en organisation, där några varit drabbade. Genom att informera kan man dämpa ryktesspridning och spekulation och i stället skapa förståelse och gemenskap.

Ceremonier/Ritualer

Ritualer, som exempelvis en minneshögtid, är viktiga efter händelser som medfört förlust och sorg. Syftet är att med symboliska uttryck öka realitetsanknytningen och stödja det begynnande sorgearbetet. Vid val av ritual är det angeläget att anpassa den till de närvarandes livsåskådning, ålder med mera. En högtidlig avslutning, exempelvis genom en andakt, kan erbjuda en möjlighet att sätta punkt efter en extraordinär insats.

Skriva-av-sig-metod

Dagboksskrivande och författarskap är en av de äldsta metoderna att på ett systematiskt sätt bearbeta starka intryck och känslor. När den används som en strukturerad metod hjälper den till med att strukturera tankarna och ger tid för reflektion.

Genom en serie studier har forskare påvisat ett ökat välbefinnande hos individer som deltagit i skriva-av-sig-studier (Pennebaker, 1997, 1999; Pennebaker, Mayne & Francis, 1997; Smyth, 1998; Tedfeldt & Larsson, 2001a, 2001b). Undersökningsgrupperna har haft skiftande erfarenheter såsom svenska Bosnien- och Kosovobataljoner, överlevande från koncentrationsläger, personer som mist sitt jobb, livstidsfångar, jordbävningsdrabbade med flera. Påvisade effekter av att formulera sig i skrift är: (1) fysiologiska: förbättrad immunförsvarsfunktion och dämpad aktivitet i det autonoma nervsystemet, (2) subjektivt upplevelseorienterade: gynnsamma effekter på välbefinnande samt (3) beteendemässiga: färre läkarbesök och lägre sjukfrånvaro.

Avlastningssamtal och debriefing

Syftet med båda dessa typer av samtal presenteras under avsnittet ”Genomförande” där även avlastningssamtalet beskrivs.

En debriefing innehåller fler faser än ett avlastningssamtal. Man går också djupare in i varje fas. Modellen har utarbetats för att användas på grupper till skillnad mot avlastningssamtalet som kan genomföras individuellt. En typisk debriefing äger rum 2-3 dagar efter en traumatisk händelse, oftast som ett enda möte som normalt varar i 2-3 timmar. Många föredrar en neutral plats belägen utanför den egna arbetsplatsen.

Debriefing bör ledas av för ändamålet väl utbildade ledare och i normalfallet har gruppen två debriefingledare. Ledarna bör känna varandra väl och vara samspelta. Det är också betydelsefullt att de förbereder sig noga genom att gå igenom samtalets uppläggning.

Fördjupat enskilt krisstöd

Även om de flesta kan få hjälp genom sin egen organisation och sitt eget nätverk efter en traumatisk händelse vill vi peka på några trauman vid vilka de drabbade bör erbjudas professionell bedömning och behandling. Gisslantagning och allvarliga psykiska trauman orsakade av personer i det egna sociala nätverket kräver ofta professionell hjälp. Reaktionens art och intensitet är avgörande. Vid tecken på psykotiska reaktioner eller självmordsbenäget beteende bör vederbörande självfallet ges möjlighet till adekvat hjälp (Michel, 1999).

Räddningsverket, 651 80 Karlstad
Telefon 054-13 50 00, telefax 054-13 56 00. Internet <http://www.srv.se>

Beställningsnummer P21-441/03. Fax 054-13 56 05
ISBN 91-7253-218-1