

Hur reagerar dina medarbetare i en krissituation?

Per Calleberg, leg psykolog, 2023-05-16



Agenda

- Krisreaktioner inför, under och efter en allvarlig händelse
- Faktorer som påverkar krisreaktionerna
- Akuta stabiliserande insatser: Psykologisk första hjälp

Definitioner



Stress, kris och trauma



*) Kan gälla förlust av liv, hälsa, social identitet, ekonomisk trygghet, känsla av säkerhet, möjlig framtid, etc.

Typer av händelser

- Naturliga
 - Ex. naturkatastrofer, sjukdom, dödsfall
- Orsakade av människan
 - Oavsiktliga, olyckor, orsakade av felbedömningar
 - Ex. transportolyckor
 - Oavsiktliga, olyckor, orsakade av slarv/försummelse
 - Ex. arbetsplatsolyckor, brand
 - Avsiktliga
 - Riktade mot annan, t.ex. hot, stalking, våld, rån, överfall, terror, etc.
 - Riktade mot egen person, t.ex. suicid
 - Riktade mot organisation, t.ex. förskingring, oegentligheter, etc.
 - Andra lagöverträdelser, t.ex. barnpornografi, trakasserier, etc.



Mer väntade / mer oväntade

Krisreaktioner



Kollektiva reaktioner på larm

(Drury, Novelli & Stott, 2013; Poole & Springett, 1998)

Människor reagerar olika på ett larm respektive en potentiell nödsituation:

- 10% accepterar faran
- 30% undersöker
- 60% ignorerar/förnekar faran

”Det händer ofta att katastrofvarningar försenas eller graden av fara tonas ned, beroende på att ansvarig personal är rädda att folk skall gripas av panik. I många fall är emellertid problemet det motsatta, nämligen att få folk att reagera. Människor tar gärna fasta på tveksamheter eller vaghet i varningen, då detta ger dem möjlighet att tolka meddelandet optimistiskt så att de slipper vidta några åtgärder.”

(Dyregrov, 2002)



Kollektiva reaktioner på fara

(Canter, Donald & Wood, 1988; Drury, Novelli & Stott, 2013; Gantt & Gantt, 2012; Harst & Madsen, 1976; Sheppard, Rubin, Wardman & Wessely, 2006; Sund, 1985; Tiihonen Möller, 2015, Wester, 2011)

När faran väl är accepterad:

- 25% blir handlingskraftiga
 - Flyr
 - Försöker avvärja hotet
 - Hjälper andra
- 60% behöver initiativ/kopierar andras beteende
- 15% problematiska
 - Apatisk reaktion, "spela död"
 - Panik



Krisreaktioner



Social bemästring

Ropa på hjälp
Fawn response

Ändamålsenliga reaktioner

Icke ändamålsenliga reaktioner

Värdelöshetskänslor
Kronisk underkastelse



Orienteringsreaktion

- Stelna till
- Hypervigilans
- Aktivering

Oväntad
händelse

Kamp



Kronisk otrygghet
Hypervigilans / vaksamhet
Ångest

Flykt



Hypotoni / hjälplöshet



Kronisk hjälplöshet
Emotional numbing
Undvikande

Krisens “faser”

(Cullberg, 1976; Litz, 2004)

Johan Cullberg (1976) beskrev fyra faser:

- Chock
- Reaktion
- Bearbetning
- Nyorientering



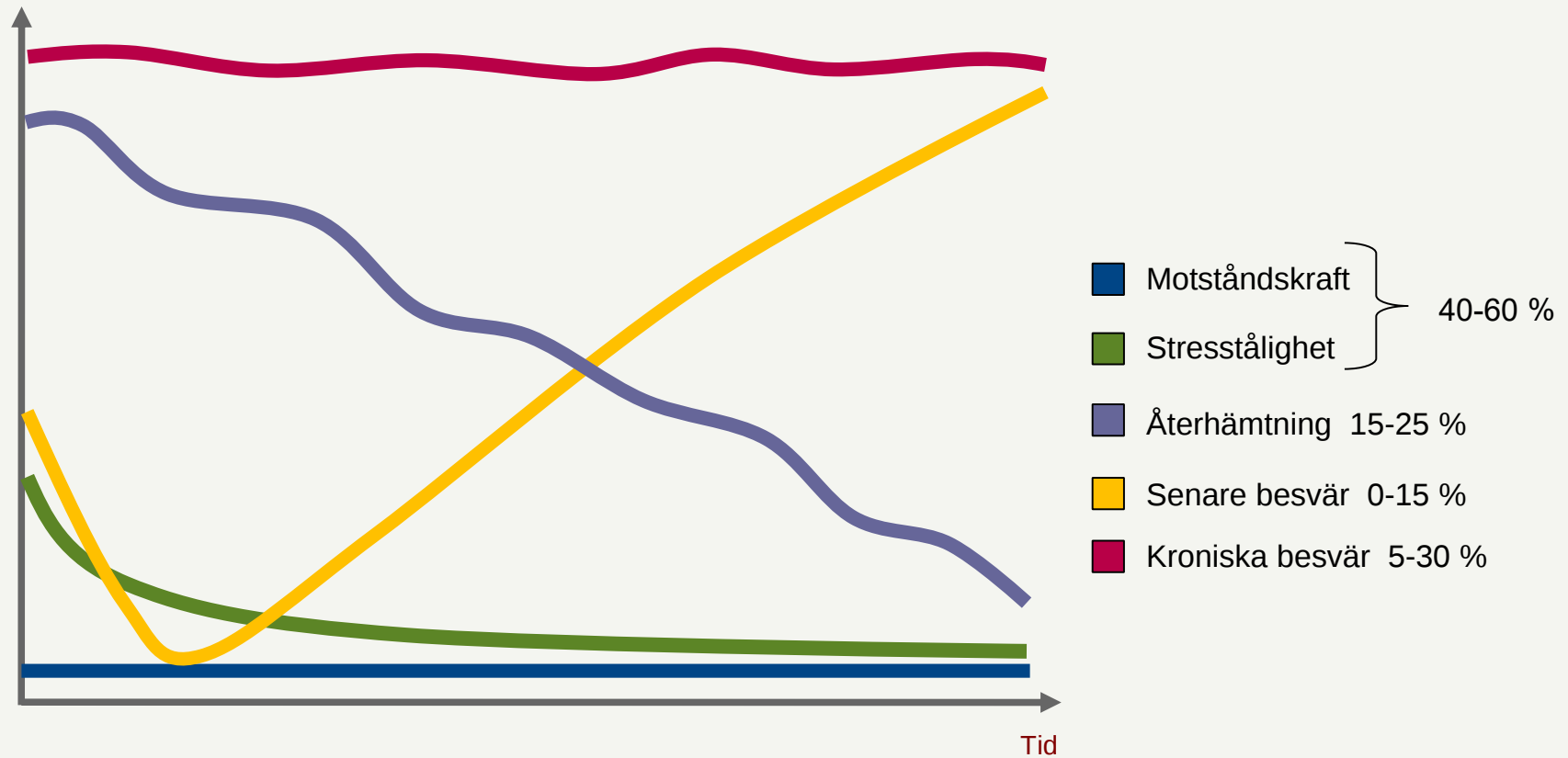
Nyare forskning (Litz, 2004) beskriver två:

- Den omedelbara fasen (The Immediate Impact Phase)
- Den akuta fasen (The Acute Phase)

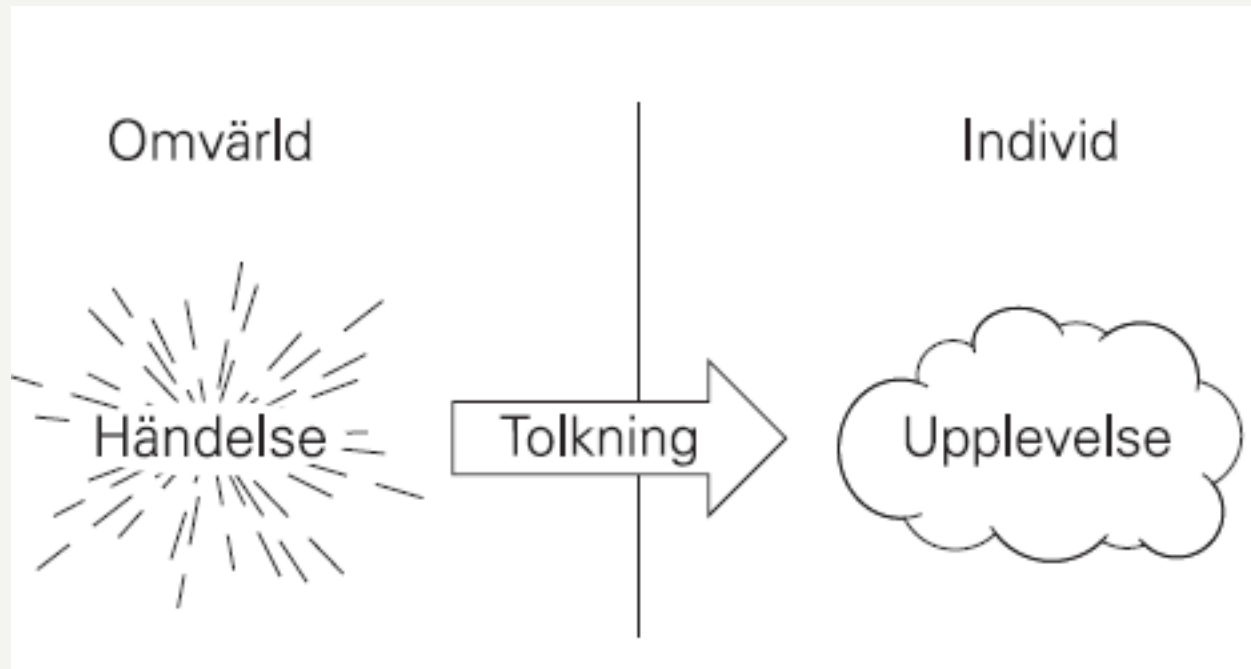
Krisreaktioner – mönster

(Fritt efter Bonanno & Mancini, 2008; Norris et al., 2009)

Avvikelse från normal funktion

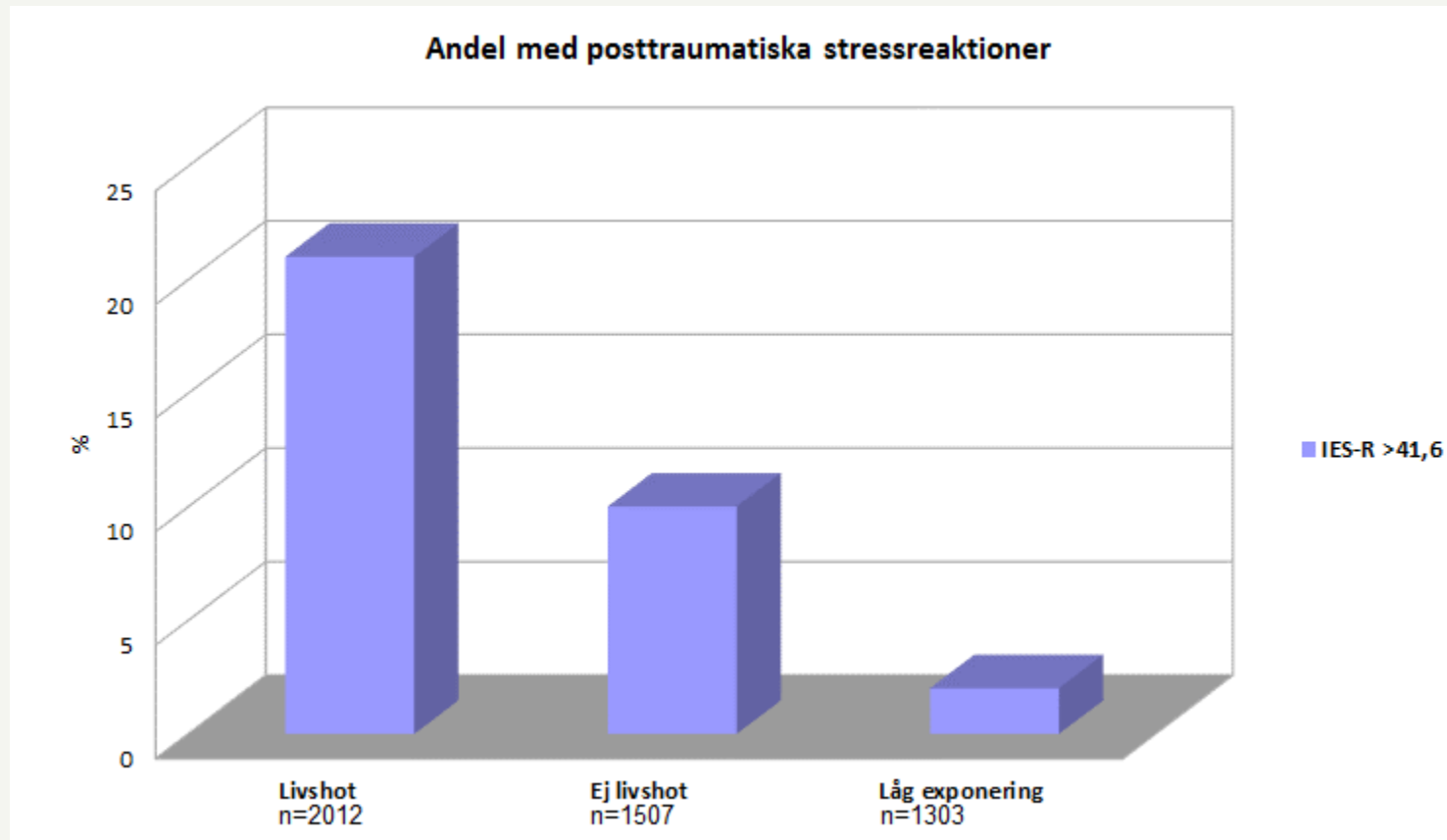


Krisreaktioner – vad utlöser dem?



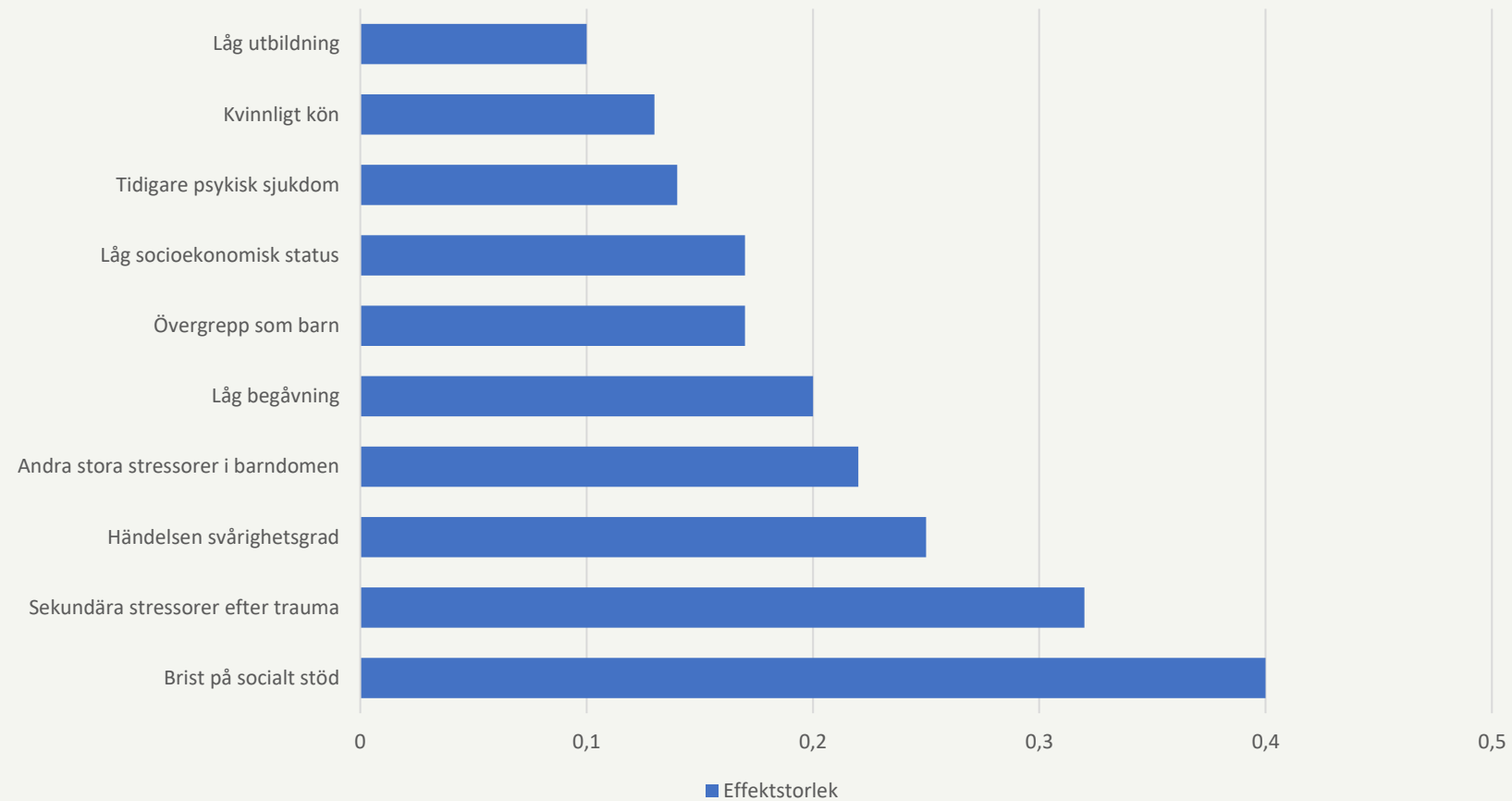
14 månader efter Tsunamin

(Johannesson et al., J Nerv Ment Disease, 2010)



Riskfaktorer för PTSD

(Brewin, 2003)



Faktorer som påverkar återhämtning och risk för traumatisering

- Faktorer före händelsen
 - Demografiska* faktorer, social situation, kön, ålder, utbildning, begåvning, minoritet
 - Personlighetsfaktorer, självbild
 - Livssituation, ackumulerad stress
 - Tidigare traumatiska erfarenheter
 - Tidigare psykiatrisk historia
 - Mental förberedelse (medvetenhet om risker, kunskap om lämpligt agerande, osv.)
 - Biologi, gener
- Faktorer under händelsen
 - Typ av händelse (slumpmässig/avsiktligt; känd/okänd förrövare)
 - Grad av exponering för obehagliga intryck
 - Upplevd livsfara, allvarligt trauma
 - Kontrollförlust, känslor under händelsen
 - Dissociativ reaktion under händelsen
 - Tolkning av roll i händelsen
 - Förlustdrabbad
- Faktorer efter händelsen
 - Okänsligt bemötande
 - Skuldbeläggande
 - Brist på socialt stöd / upplevelse av tillgängligt stöd
 - Annan stress

**) Demografi är studier av befolkningen och dess sammansättning.*

Faktorer som påverkar återhämtning och risk för traumatisering

- Faktorer före händelsen
 - Demografiska* faktorer, **social situation**, kön, ålder, utbildning, begåvning, minoritet
 - Personlighetsfaktorer, självbild
 - **Livssituation, ackumulerad stress**
 - Tidigare traumatiska erfarenheter
 - Tidigare psykiatrisk historia
 - Mental förberedelse (medvetenhet om risker, kunskap om lämpligt agerande, osv.)
 - Biologi, gener
- Faktorer under händelsen
 - Typ av händelse (slumpmässig/avsiktligt; känd/okänd förrövare)
 - Grad av exponering för obehagliga intryck
 - Upplevd livsfara, allvarligt trauma
 - Kontrollförlust, känslor under händelsen
 - **Dissociativ reaktion under händelsen**
 - Tolkning av roll i händelsen
 - Förlustdrabbad
- Faktorer efter händelsen
 - Okänsligt bemötande
 - Skuldbeläggande
 - **Brist på socialt stöd** / upplevelse av tillgängligt stöd
 - **Annan stress**

Effektfaktor 0,3--0,4

*) Demografi är studier av befolkningen och dess sammansättning.

Faktorer som påverkar återhämtning och risk för traumatisering

- Faktorer före händelsen
 - Demografiska* faktorer, **social situation**, kön, ålder, utbildning, begåvning, minoritet
 - Personlighetsfaktorer, självbild
 - **Livssituation, ackumulerad stress**
 - Tidigare traumatiska erfarenheter
 - Tidigare psykiatrisk historia
 - Mental förberedelse (medvetenhet om risker, kunskap om lämpligt agerande, osv.)
 - Biologi, gener
- Faktorer under händelsen
 - **Typ av händelse** (slumpmässig/avsiktligt; känd/okänd förrövare)
 - Grad av exponering för obehagliga intryck
 - **Upplevd livsfara, allvarligt trauma**
 - **Kontrollförlust, känslor under händelsen**
 - **Dissociativ reaktion under händelsen**
 - Tolkning av roll i händelsen
 - Förlustdrabbad
- Faktorer efter händelsen
 - Okänsligt bemötande
 - Skuldbeläggande
 - **Brist på socialt stöd** / **upplevelse av tillgängligt stöd**
 - **Annan stress**

Effektfaktor 0,3--0,4
Effektfaktor 0,2--0,3
Effektfaktor -0,2-- -0,3

*) Demografi är studier av befolkningen och dess sammansättning.

Faktorer som påverkar återhämtning och risk för traumatisering

- Faktorer före händelsen
 - Demografiska* faktorer, social situation, kön, ålder, utbildning, begåvning, minoritet
 - Personlighetsfaktorer, självbild
 - Livssituation, ackumulerad stress
 - Tidigare traumatiska erfarenheter
 - Tidigare psykiatrisk historia
 - Mental förberedelse (medvetenhet om risker, kunskap om lämpligt agerande, osv.)
 - Biologi, gener
- Faktorer under händelsen
 - Typ av händelse (slumpmässig/avsiktligt; känd/okänd förrövare)
 - Grad av exponering för obehagliga intryck
 - Upplevd livsfara, allvarligt trauma
 - Kontrollförlust, känslor under händelsen
 - Dissociativ reaktion under händelsen
 - Tolkning av roll i händelsen
 - Förlustdrabbad
- Faktorer efter händelsen
 - Okänsligt bemötande
 - Skuldbeläggande
 - Brist på socialt stöd / upplevelse av tillgängligt stöd
 - Annan stress

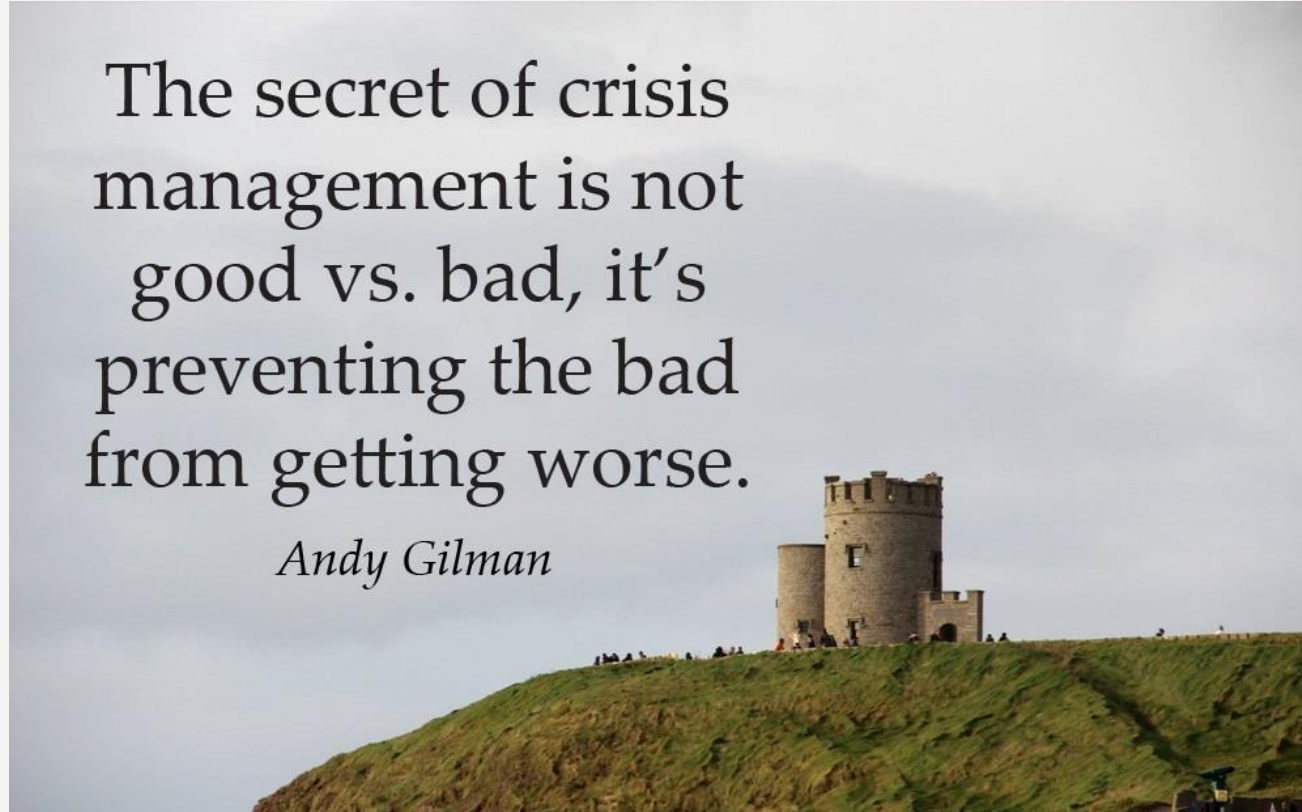
Effektfaktor 0,3--0,4
Effektfaktor 0,2--0,3
Effektfaktor -0,2-- -0,3
Effektfaktor < 0,2

*) Demografi är studier av befolkningen och dess sammansättning.

Insatser

The secret of crisis management is not good vs. bad, it's preventing the bad from getting worse.

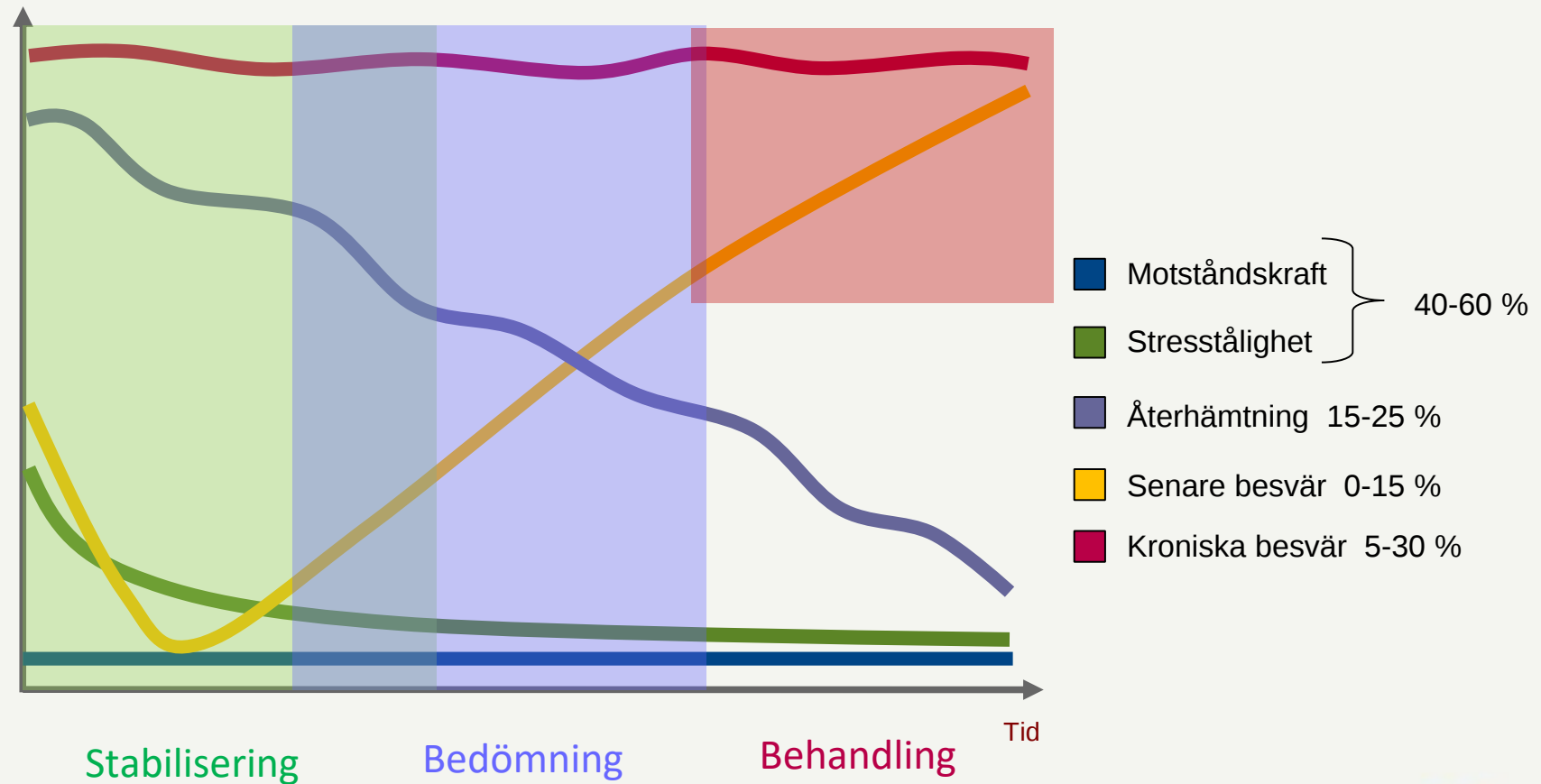
Andy Gilman



Krisreaktioner – mönster

(Fritt efter Bonanno & Mancini, 2008; Norris et al., 2009)

Avvikelse från normal funktion



Ny rapport från SBU 2019

(<https://www.sbu.se/sv/publikationer/sbu-kommentar/psykologiska-psykosociala-och-andra-icke-farmakologiska-insatser-for-att-forebygga-posttraumatiskt-stressyndrom-ptsd-hos-vuxna/>)

Psykologiska, psykosociala och andra icke-farmakologiska insatser för att förebygga posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) hos vuxna

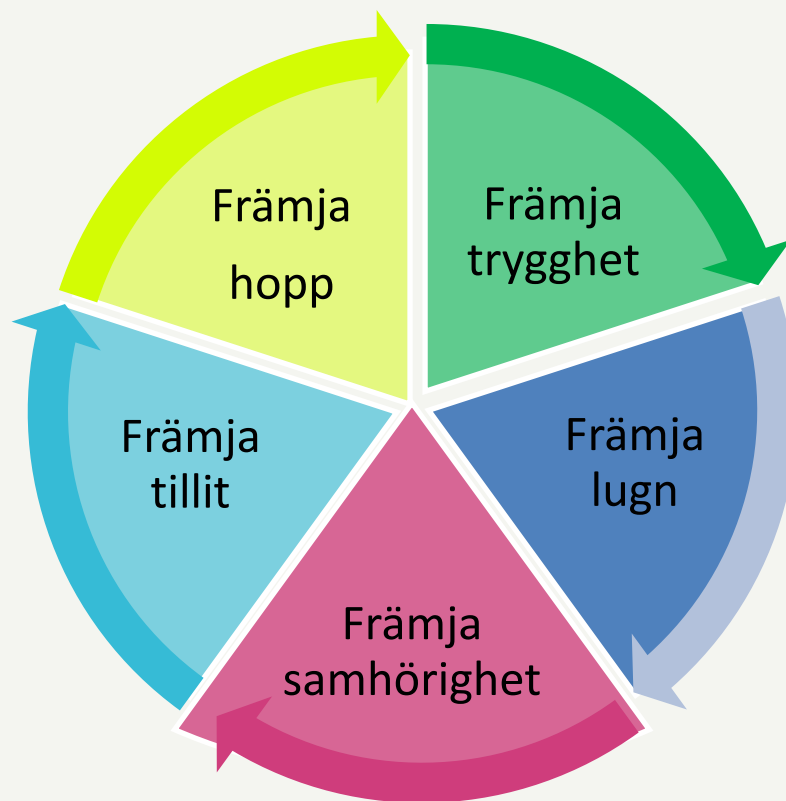
- Det saknas tydlig kunskap om vilka insatser som kan förebygga posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) hos vuxna
- Debriefing kan vara skadligt eftersom ingen behandling alls gav bättre effekter på PTSD-symtom än debriefing

Inriktningen av tidiga insatser

- Målet bör vara att öka motståndskraft och förmåga att återhämta sig (*Ursano, et al. 1996*)
- Reaktioner bör betraktas som signaler snarare än symtom (*Hart, et al. 2005*)
- Samverka med de drabbade (*Hart, et al. 2005*)
- Inriktningen bör vara att interventioner baseras på bästa tillgängliga kunskap (*Hobfoll, et al. 2007*)

Fem grundprinciper för tidigt bemötande

(Hobfoll, et al., 2007)



Främja säkerhet och trygghet

(Hobfoll, m.fl., 2007)

Mål: Skydda från ytterligare exponering och främja upplevelsen av att händelsen är avslutad, eller under kontroll. Bryta kroppens stresspåslag.

Exempel på konkreta åtgärder:

- Byta miljö
- Akuta sjukvårdsinsatser
- Säkerhetshöjande åtgärder
- Grundläggande behov (t.ex. mat, dryck, värme, etc.)
- Information, t.ex. om händelsen och om åtgärder



Främja lugn

(Hobfoll, m.fl., 2007)

Mål: Sänka stressnivån för att möjliggöra återhämtning, vid behov hjälpa till att hantera uttalade reaktioner

Exempel på konkreta åtgärder:

- Lugn miljö
- Lugnt bemötande av lugna personer
- Undvika media och nyfiken allmänhet
- Hjälpa till med olika individuella behov
- Information, t.ex. om vanliga krisreaktioner
- Rutiner och förutsägbarhet
- Sänkta krav och förväntningar
- Stabilisering, t.ex. med lugnande andningsövningar
- Kroppskontakt där så bedöms rimligt



Främja samhörighet

(Hobfoll, m.fl., 2007)

Mål: Trygghet genom närvaro eller kontakt med bekanta personer. Människan är ett flockdjur som känner större trygghet i en gemenskap

Exempel på konkreta åtgärder:

- Medkänsla och bekräftelse
- Samlas med kollegor, chef och andra drabbade
- Kontakt med anhöriga och vänner



Främja självtillit och tillit till andra

(Hobfoll, m.fl., 2007)

Mål: Kontrollförlusten efter svåra händelser kan leda till att man riskerar att tappa tillit till sin egen och omgivningens förmåga

Exempel på konkreta åtgärder:

- Hjälp till självhjälp, inte ta över och passivisera
- Avstyr negativa beteenden
- Informera om att vilken hjälp som finns
 - Erbjud hjälp och stöd utifrån upplevda behov, men inte tvinga på hjälp
- Informera om när mer information kommer
- Hålla löften om t.ex. tider, information, etc.



Förmedla hopp

(Hobfoll, m.fl., 2007)

Mål: Att främja hopp är ett resultat av de andra principerna. När situationen är akut handlar hoppet ofta om hur man skall hantera eller stå ut de närmaste timmarna eller dagarna

Exempel på konkreta åtgärder:

- Visa tilltro till den drabbades egna förmågor
- Normalisera reaktioner
- Aktivitet istället för passivitet
- Långsiktighet och tålamod



Stabilisering

- Gott bemötande av drabbade (Psykologisk Första Hjälp)
- Gott ledarskap
 - Närvarande
 - Empatiskt
 - Tydligt
- Sänkta krav – minskad stress – utrymme för återhämtning
- Information
 - Om händelsen och åtgärder
 - Om krisreaktioner och bemästring av dessa
- Stöd (praktiskt, emotionellt och socialt)
- Socialt stöd:
 1. Informellt socialt stöd (Familj, vänner, kollegor, chefer)
 2. Organiserat socialt stöd (Kriscentra, kamratstödjare, etc.)
 3. Professionellt stöd

Received vs. perceived support

Råd till drabbade

(WHO, 2011)

Uppmuntra positiva bemästringsstrategier

- Vila
- Mat och dryck
- Samvaro
- Prata vid behov
- Lustfyllda och avslappnande aktiviteter
- Fysisk aktivitet
- Stödja andra

Undvika negativa bemästringsstrategier

- Avstå från droger och alkohol
- Håll dygnsrytmen och rutiner (måltider, etc.)
- Arbeta lagom, ta pauser
- Isolera dig inte

Evidensbaserad krishantering

(Socialstyrelsen, 2018; NICE, 2005; Rose, Bisson, Churchill & Wessely, 2009)



- Avstå från psykologisk debriefing
- Drabbade bör få tillgång till empatiskt stöd
- Stödet kan vara praktiskt, socialt och emotionellt
- Information om vanliga reaktioner och bemästring
- För individer med lättare reaktioner som varat mindre än 4 veckor är observerande väntan tillräckligt
- Screening av högriskindivider en månad efter traumat
- Personer med PTSD ska ha tillgång till traumaterapi inom en månad
- Okänsligt bemötande kan ge återtraumatisering

Krishantering för arbetsgivare

Fördjupningskurs, 5 oktober

Till dig som deltog på dagens webinarium erbjuder vi nu **20 %** rabatt

Boka din plats senast den 31 maj för att ta del av erbjudandet

Använd rabattkod: **krishantering20**