



STUÐNINGUR VIÐ STARFSFÓLK:

AÐ TAKAST Á VIÐ ERFIÐ ATVIK

Undirbúningur fyrir erfiða uppákomu/atvik

- Æfið og aflið þekkingar um mikilvæg atriði. Í æfingunni þarf að ná fram sambærilegri skynjun/upplifun og í þeirri sem gerist í raunveruleikanum. Æfið í öruggu umhverfi - markmiðið er ekki að hræða.

- Hlustið á hvert annað. Þú sem ert yfirmaður þarft að hafa í huga að spurningar starfsfólksins verða að vera teknar af alvöru.

- Farið í gegnum hvernig hugsanleg viðbrögð eru við streitu og hvað það er sem getur reynst gagnlegt á meðan atvikinu stendur og á eftir að því loknu. Einnig athuga hvaða aðstoð er í boði á vinnustaðnum.

- Þegar tækifæri gefst er mikilvægt að hvíla sig og huga að því að hlaða batteríin. Það getur verið í formi menningar, líkamshreyfingar, góðrar máltíðar eða svefns.

- Það getur verið gott fyrir alla að undirbúa fjölskyldu sína og vini að maður kemur til með að þurfa stuðning og praktíska aðstoð á næstunni. Skipuleggðu þetta nú þegar.

- Kannaðu hæfni og reynslu hvers annars. Þegar miklir erfiðleikar gerast getur öðruvísi aðstoð verið nauðsynleg en sú sem maður er vanur að fá.

Eftirfarandi getur valdið streitu í erfiðu atviki:

- Að hitta manneskju sem er alvarlega veik eða slösuð og ekki geta veitt þá hjálp sem viðkomandi þarf. Að verða að forgangsraða örðuvísi en venjulega.

- Að vera viðstaddur þegar manneskja fær upplýsingar sem breytir lífi þeirra.

- Að mæta þakklæti, en einnig gremju, mikilli hræðslu, sorg eða skilningsleysi.

- Að starfa með nýju starfsfólki, þar sem fólk er misvel hæft að takast á við verkefnið

- Að starfa án þess að til séu tilbúnaðar lausnir þegar ný vandamál koma upp

- Að standa frammi fyrir skort á útbúnaði og leiðsögn

STUÐNINGUR VIÐ STARFSFÓLK: Á MEÐAN ATVIKI/AÐSTÆÐUM STENDUR

Að takast á við erfiðar/streituvaldandi aðstæður í vinnunni

- Varastu að vinna ein/n, vinnið amk tvö og tvö þegar kemur að erfiðum verkefnum
- Ef þið vinnið út af fyrir ykkur, komið ykkur upp kerfi þar sem þið fylgist með líðan hvers annars svo enginn gleymist. Þetta á einnig við um þá sem eru með stjórnunarlega ábyrgð eða sérfræðinga, sem fá oft ekki stuðning við eigin líðan.
- Takið reglulega stutt hlé til að borða, drekka og huga að hreinlæti. Ef maður finnur ekki fyrir svengd, þarf að ákveða að borða og drekka með jöfnu millibili. Andlitsþvottur og fataskipti geta haft mikil áhrif á góða líðan.
- Verið í reglulegu sambandi við næsta yfirmann.
- Hafið hluti með ykkur sem þið vitið að gerir ykkur gott, t.d. gott nesti, mynd af einhverjum sem ykkur þykir vænt um, leik í farsímanum sem getur dreift huganum og hrein föt til skiptana.

Það sem huga þarf að á meðan atvikinu/aðstæðunum stendur

- Forðastu að hugsa að " það er bara ég sem get gert X eða Y". Farðu fram á aðstoð frá öðrum.
- Ekki starfa ein/n lengi án félagslegra samskipta. Vertu í sambandi eins og aðstæður leyfa t.d. í gegnum síma. Þetta á ekki síður við ef þú finnur að þú ert með þungar áhyggjur.
- Forðastu að halda áfram að vinna þegar þú ert komin í frí eða taka að þér enn fleiri verkefni. Það er auðvelt að falla í þá gryfju að ætla sér að "hvíla sig seinna" þar sem það er alveg óvíst hve langan tíma verkefnið kemur til með að taka.
- Varastu að koma með neikvæð viðbrögð t.d. á stöðu- eða "rapportfundum" um hvernig samstarfsaðilar hafa brugðist við atvikinu. "Feedback" á að gera með einstaklinginum en ekki í hóp. Veldu tíma þar sem báðir aðilar eru úthvíldir og geta tekið þátt í viðtalinu af virðingu.
- Því er oft haldið fram að maður verði að vinna úr erfiðri reynslu um leið, en það eru ýmsar leiðir til að takast á við hana. Mundu að þú "verður" ekki að bregðast við á ákveðinn hátt ellegar kemur þú til með að eiga í miklum erfiðleikum síðar.

Venjuleg viðbrögð hjá starfsfólki í erfiðum atvikum

- að upplifa að það sem er að gerast sé eingöngu "æfing" eða "bío mynd"
- að efast um réttmæti verkefnisins eða eigin getu
- að upplifa vanmátt af því maður telur sig geta og kunna takast á við verkefnið, en af einhverjum ástæðum er það ekki hægt
- að finna fyrir meiri spennu í líkamanum en venjulega, t.d. að eiga erfiðara með að sofna og ná sér niður. Sumir bregðast harkalega við því sem minnir á sambærilegar aðstæður
- að upplifa algjöran tilgang og að það sem verið er að gera "er í alvöru mikilvægt"
- að upplifa "flow" og gleyma næstum tímanum

Hvernig bregðast má við sterkum viðbrögðum

- Ef streitan verður þér ofviða skaltu beina athyglinni í nokkrar mínútur að einhverju hlutlausu í umhverfinu, t.d. mynd á vegg eða rafmagnssnúru. Þú getur reynt að einblína á fimm hluti fyrir hvert skilningarvit - fimm hluti sem þú sérð og sem valda ekki streitu, fimm hluti sem þú heyrir og sem valda ekki streitu osfrv. Markmiðið er að róa líkamann og leiða þig aftur í núíð.
- Vertu meðvituð/aður um öndunina. Ef andardrátturinn er orðinn stuttur og yfirborðskenndur, reyndu að lengja hann með því að telja við innöndun og við útöndun. Andaðu inn 1-2-3, staldraðu við í smá tíma áður en þú andar út 1-2-3. Hugsanlega getur þú andað hægar inn og talið upp á fimm. Mundu að öndunartækni getur verið mismunandi hjá fólki.
- Vertu búin/n að ákveða hvaða merki þú gefur samstarfsfólki þegar þú þarft að fá afleysingu eða aðstoð.

STUÐNINGUR VIÐ STARFSFÓLK: EFTIR ERFIÐ ATVIK/KREFJANDI AÐSTÆÐUR

Að vinnudegi loknum eða eftir sérlega erfiðar aðstæður

- Þarf að koma praktískum upplýsingum til annarra eða annað sem snertir starfið? Hver þarf að fá upplýsingarnar?
- Er í lagi með þig líkamlega og andlega? Er í lagi með samstarfsaðila þína? Ef ekki, láttu yfirmenn vita og leitaðu aðstoðar frá samstarfsaðilum. Ekki skilja þann sem líður illa eftir einan!
- Hvað gekk vel í dag? Einbeittu þér að amk þremur hlutum sem þú ert ánægð/ur með að hafa gert í dag. Sama hvort það er stórt eða lítið.
- Hættu að hugsa um vinnuna. Nú einbeitir þú þér í að borða og drekka og hugsa um þig bæði líkamlega og andlega.
- Farðu fram á aðstoð í þínu daglega lífi sem geta létt undir með þér.

Hlúðu að sjálfri/sjálfum þér

- Vertu með fólki sem þér þykir vænt um og sem veita þér öryggi. Vertu nálægt þeim eins og aðstæður leyfa. Jafnvel gæludýr eru mikilvæg.
- Forðastu í lengstu lög að taka afdrifaríkar ákvarðanir eða breytingar næstu mánuðina, t.d. að flytja, skilja eða segja upp starfinu.
- Skoðaðu hvers konar virkni það er sem veitir þér ró og öryggi; reyndu að gera meira af henni. Dvöl úti í náttúrunni hefur oft jákvæð áhrif.
- Ef það hentar þér getur þú skrifað niður tilfinningar þínar, hlustað á tónlist eða farið yfir það sem þú hefur verið að ganga í gegnum. Hlúðu að áhugamálum þínum.
- Miklar tilfinningar koma og fara. Það er eðlilegt að viðbrögð koma í sveiflum eða þegar eitthvað minnir á það sem gerðist. Þetta er leiðin sem líkaminn notar til að ná stjórn yfir það sem gerðist.

Hvenær er þörf fyrir að leita sér faglegrar aðstoðar?

- Þegar viðbrögð þín eru orðin of mikil að þau trufla orðið daglegt líf þitt, þó svo að það hafa liðið nokkrar vikur eða mánuðir frá atburðinum. Það er hins vegar eðlilegt að líða öðruvísi en venjulega stuttu eftir erfiðan atburð og finna fyrir meiri streitu og spennu.

- Ef þú er farin/n að nota áfengi, lyfseðilsskyld lyf eða fíkniefni sem lausn við að takast á við atburðinn.

- Ef þú finnur fyrir mikilli reiði, ótta, svefnvanda, miklu samviskubiti eða líkamlegum óþægindum sem þú losnar ekki við, t.d. mjög stífa vöðva eða stöðugan höfuðverk. Þú skalt ekki bíða með að leita þér aðstoðar ef þú finnur fyrir miklum erfiðleikum.

- Ef þú finnur fyrir miklum óróleika við viðbrögðum þínum getur verið betra að leita sérfræðiaðstoðar en að vera ein/n með áhyggjur þínar.

- Leitaðu alltaf aðstoðar ef þú ert að hugsa um sjálfsvíg eða þú finnur fyrir algjöru orkuleysi og lífsleiða. Þú skiptir máli og sérfræðiaðstoð getur hjálpað þér að líða betur. Við bráðatilvik hringdu í neyðarnúmerið 112.

Hvar er hægt að fá sérfræðiaðstoð?

- Ef þú vinnur á Landspítala er hægt að fá áfallaaðstoð og skipuleggja úrræði með þér út frá þörfum þínum eftir erfitt atvik. Ræddu við verkefnastjórnann, yfirmann þinn, mannauðsstjóra eða skrifstofu mannauðsmála.

Ef þú vinnur annars staðar er hugsanlegt að vinnuveitandi þinn hafi yfir sérstökum úrræðum að ráða eða að stéttarfélagið þitt geti veitt aðstoð. Fyrsta skrefið getur líka verið að hafa samband við trúnaðarlækni eða heilsugæsluna. Ef þú þarft meðferð við áfallastreitu eða erfiðleika tengda streitu, leitaðu þá aðstoðar hjá fagaðila með þekkingu á áföllum og mikilli streitu. Stundum er hægt að fá slíka aðstoð í gegnum síma eða netið, þ.e. ef þú getur ekki farið á staðinn eða það er þér ofviða.



RÁÐGJÖF FYRIR YFIRMENN, VERKEFNASTJÓRA OG VINNUVEITENDUR

- Vertu í reglulegu sambandi við starfsfólkið þitt og hafðu í huga að margir hópar geta orðið fyrir áhrifum bæði beint og óbeint. Veittu viðurkenningu, gerðu jákvæðar athugasemdir og hrósaðu starfsfólkinu.
- Vertu ekki með fyrirfram ákveðnar skoðanir um það sem starfsfólkið þarfnast og vill fá. Spurðu í staðinn hvað það er sem það þarf; hvað það er sem er veldur mesta álaginu og hvernig þau myndu vilja sjá að yrði gert til að veita þeim aðstoð og stuðning.
- Aðstoðaðu við praktísk mál t.d. frí, veikindaleyfi eða annað sem snýr að starfsmanninum sem léttir undir og veitir frekari aðstoð.
- Komdu í veg fyrir að allir "brenni út" út í einu. Settu mörk á lengd vinnutímans. Undirbúðu snemma aukavaktir og afleysingu. Hafðu þær frekar fleiri en færri. eru aðrar lausnir sem geta gagnast?
- Sjáðu til þess að allir viti við hvern eða hverja þeir eiga að ræða ef þeim líður ekki vel eða eru með sérþarfir. Er hægt að fá/nálgast aðstoðina allan sólarhringinn?
- Nýttu þér aðstoð frá öðrum með fagþekkingu sem þú býrð ekki yfir en tengjast þörfum og aðstæðum starfsmannsins. Hugaðu að því sem gæti talist viðkvæmt, um virðingu og faglega sjálfsvirðingu.
- Hugaðu að verkefnum sem hægt er að ýta til hliðar úr starfseminni, bæði fyrir starfsfólk og fyrir þig, t.d. stjórnsýsluverkefni sem eru tímafrek. Hugsanlega getur önnur starfsstétt eða aðrir komið inn sem afleysing í verkið.
- Komdu á rúttínu fyrir fundi og upplýsingagjöf og farðu reglulega yfir hvernig það er að gagnast, svo það verði hvorki gangslaust né þreytandi.
- Leitaðu að stuðningi og samráði í mikilvægum málum fyrir sjúklinga og aðstandendur, um hvernig hægt er að útfæra heimsóknir og samband þeirra á milli á sjúkrahúsinu eða annars staðar þar sem hættan á að verða fyrir smiti getur verið. Hvernig hafa aðrar stofnanir gert?
- Fylgdu málum eftir í ákveðinn tíma. Áfallaaðstoð snýst ekki eingöngu um fyrstu vikunnar. Þú þarft að geta verið til staðar og sýna hluttekningu og halda umræðunni vakandi um hvernig þú sem leiðtogi getur tekið áframhaldandi þátt.

Stuðlað að bata og félagslegum stuðningi

- Að senda starfsfólk heim strax eftir erfitt atvik er ekki alltaf besta lausnin. Kannski er ekki möguleiki heima fyrir viðkomandi að ræða um það sem gerðist. Þjóddu í staðinn starfsfólkinu að staldra við á vinnustaðnum, og fá þeim önnur einfaldari verkefni til að ljúka vinnudeginum. Það fer auðvitað eftir einstaklingum og aðstæðum hvort það er betri lausn eða ekki.

- Þegar aðstæður eru öðruvísi en venjulega þarf að vera hægt að staldra við. Það er bæði eðlilegt og árangursvænt að einblína ekki á það versta allan tímann. Talið og gerið skemmtilega hluti saman á vinnustaðnum. Skapaðu svigrúm svo fólk komist frá í stutta stund til að hitta samstarfsfólk, jafnvel fara í göngutúr. Mundu eftir hinu mikilvæga samtali milli yfirmanns og starfsfólks.

- Sjáðu til að starfsfólkið hafi úthald. Ef þörf er á, láttu einhvern vera ábyrgan fyrir ákveðinni þjónustu við starfsfólk. Passaðu upp á að það er hægt að nálgast mat og drykk til að viðhalda orkunni. Útbúðu aðgengi að stað sem hægt er að hvíla sig eða vera í þögn. Þar geta hreinlætisvörur verið svo og upplýsingabæklingar um viðbrögð við streitu. Þangað getur starfsfólk jafnvel leitað til að sofa eða fá stund með sjálfu sér. Muna þarf eftir þrifum og smitvörnum á slíkum stað.

Að finna rétta tímann fyrir samtal

- EKKI er mælt með skyldumætingu starfsfólks á fundi þar sem ræða á erfiðar tilfinningar og smáatriði atvika, hvorki þegar erfið atvik hafa gerst í daglegu lífi né við stærri hamfarir.

- Bæði stofnanir eins og ISTSS (International Society for Traumatic Stress Studies) og WHO mæla **ekki** með sálfræðilegri "debriefing" og/eða "viðrun" í hóp. Aðferðirnar teljast vera í besta falli gagnslausar þar sem þær koma ekki í veg fyrir vanheilsu/vanlíðan þegar til lengri tíma er litið. Fyrir suma gæti slíkt hreinlega aukið áhættuna á að þróa með sér PTSD (áfallastreituröskun). Það er vitað í dag að það getur bæði verið "uppáþrengjandi/yfirþyrmandi" að verða tjá sig of snemma um erfið smáatriði eða verða að hlusta á lýsingar frá öðrum um það sem gerðist. Þegar talað er um að tjá sig of snemma er átt við fyrstu sólarhringana og vikur eftir gríðarlega streitu; að vísu eru engin tímamörk til.

- Það sem hér að ofan er sagt um viðrun veldur stundum misskilningi. Má ekki tala um tilfinningar? Hvenær er rétti tíminn að hvetja til tjáningar og mikilla umræðu og hvenær þarf að takmarka hana og reyna að snúa sér að að öðrum málum?

- Það er mikilvægt að muna að það getur bæði verið hjálplegt og mikilvægt að fá að tjá sig um tilfinningar sínar. Að skilja það sem gerðist og hvers vegna, eru venjulegar þarfir

sem starfsfólk hefur. Það þarf hins vegar að hafa í huga hvenær besta tækifærið er og einnig hvernig hægt er að vernda þá sem upplifa það ekki þannig.

- Ef maður verður órólegur og finnur fyrir ótta eftir að hafa tjáð sig um erfið smáatriði eða eftir að hafa lesið um atvikið, þarf maður að takmarka hvenær og hvar maður gerir það. Ef það veitir hins vegar ró og öryggi, er gott að gera meira af slíku. Þetta ráð er hægt að gefa, bæði til þeirra sem verða fyrir áfallinu og til starfsfólksins.

- Að geta ekki hugsað eða talað um annað en það sem hefur gerst, getur verið tákni/merki um að vera undir miklum áhrifum af atburðinum og að maður þurfi stuðning frá bæði samstarfsfólki og yfirmanni.

- Að geta alls ekki rætt atburðinn getur hins vegar valdið misklíð/ósætti og erfiðleikum í vinnuhópnum eða í mikilvægum samskiptum. Það þarf að leggja sig fram við að úrvinnsluaðferðin gagnist þeim sem urðu fyrir áfallinu og fjölskyldu þeirra svo og samstarfsfólki.

Það sem vinnuveitandi getur gert

- Hugsanlegir hópfundir, sem snúast ekki um upplýsingagjöf eða eitthvað álíka, eiga að vera starfsfólki í sjálfsval sett að mæta á. Mikilvægt er fyrir vinnuveitanda að veita upplýsingar eins og hægt er, láta vita hvert hægt er að leita eftir aðstoð og veita starfsfólki viðurkenningu/hvatningu.

- Bjóða ætti einstaklingsstuðning hjá t.d. klínískum sálfræðingi eða sérhæfðum fagaðila fyrir þá starfsmenn sem sýna þörf fyrir slíka þjónustu eða eru órólegir vegna eigin viðbragða.

- Mikilvægt er að hafa í huga að það er ekki til nein ein rétt aðferð sem kemur í veg fyrir alvarleg streitueinkenni eftir gífurlegt álag, hvorki fyrir börn, fullorðna eða starfsfólk

- Hér hafa ýmis ráð verið reifuð um hvernig vinnuveitendur getur stutt starfsfólk. Að mestu leyti stjórnast viðbrögð af sömu meginreglum óháð hvort sem um aðila sem verða fyrir áfalli beint er að ræða eða annað starfsfólk.