

Oppfølging og ivaretagelse av kriseteamets medlemmer

Karen Ringereide, RVTS Sør og Venke A. Johansen RVTS Vest

Oppdragets egenart og særlige utfordringer

Å jobbe i et kriseteam byr på utfordringer som er særegne for akkurat denne typen arbeid. Det innebærer blant annet en uforutsigbar arbeidssituasjon. Man vet ikke når man blir kalt ut på oppdrag, og man vet ikke hva en møter, hverken når det gjelder intensitet eller omfang. De som er medlemmer i et kriseteam må kunne omstille seg fra sin ordinære arbeidssituasjon til et kriseteamoppdrag på kort tid. Avhengig av kriseteamets beredskapsnivå, kan også tilgjengelighet utover ordinær arbeidstid være påkrevd. Evne til omstilling og fleksibilitet er en forutsetning.

I og med at den enkelte kommune er ansvarlig for psykososial kriseberedskap, og at oppgaven løses på ulike måter med bakgrunn i forskjellige forutsetninger, behov og engasjement, gir det store lokale variasjoner. Dette kan kollidere med brukernes forventninger om likeverdige tjenester og bidra til kritikk som skaper ytterligere press på medlemmene av kriseteamet.

Uavhengig av lokale variasjoner har kriseteamets medlemmer et krevende ansvar og mangefasetterte utfordringer, og derfor har god ivaretagelse av medlemmene i kriseteamet stor betydning. Ivaretagelse handler både om den enkeltes evne til egenomsorg, gjensidig ivaretagelse medlemmene i mellom, og lederens ansvar for den enkelte og for teamfellesskapet. I siste instans handler det også om at teammedlemmene har viktige samfunnsoppgaver når de ivaretar mennesker i og etter alvorlige krisesituasjoner.

Behovet for ivaretagelse gjelder fra man tiltrer kriseteamet, i perioder med få oppdrag, ved aktivering og i etterkant av oppdrag. En særlig utfordring i så måte er ad hoc funksjonen til kriseteamene, at de ikke sammen har oppgaver i arbeidshverdagen. De fleste har et annen ordinær tilsetting med andre arbeidsforhold, kollegaer og arbeidsoppgaver. Å tilhøre et kriseteam kommer derfor i tillegg til mange andre arbeidsoppgaver for de fleste. Dette krever en ekstraordinær og målrettet innsats for ivaretagelse av den enkelte, og for å fremme en fellesarena og fellesskapsfølelse.

Oppstart i kriseteam

Å arbeide i et kriseteam kan være både meningsfullt og krevende. Egen motivasjon og egnethet er en viktig forutsetning for å bli medlem. I tillegg til det er det avgjørende at den respektive lederen, sammen med kriseteamets leder, har vurdert medarbeiderens egnethet og muligheter for å ivareta og øke den ønskede kompetansen.

Ved etablering av kriseteam eller rekruttering av nye medlemmer, er det viktig å vurdere sammensetning både med henblikk på fagkompetanse og personlig egnethet (barnefaglig kompetanse, kultursensitiv kompetanse, helsefaglig kompetanse med mer). Selv om man har forskjellig kompetanse og ansvarsområder, har det stor betydning å tilhøre et trygt faglig fellesskap der intensjon og forståelse av oppgaven er felles. Alle medlemmene har ansvar både for egen situasjon, men også for sine kollegers trivsel og muligheter for å gjøre en god jobb. Å avklarte forventninger og ansvar er et sentralt aspekt ved god ivaretagelse.

Stresstoleranse og evne i å stå i kaotiske situasjoner er en viktig forutsetning for god håndtering av situasjoner. Ivaretagelse av teammedlemmer vil derfor også innebære å oppøve evnen til å dempe egne stressreaksjoner og styrke robusthet.

Mellom oppdragene

Personlig ansvar

Evaluering og vurdering av kriseteamet er basert på funksjon og innsats ved kriser og katastrofer. Men grunnlaget for kvaliteten på gjennomføringen legges i periodene mellom hendelser. For at teamene skal fungere optimalt, må den enkelte ta ansvar for seg selv, medlemmene må være samkjørte, trygge på forventninger og oppgaver, de må stole på sine kollegaer og oppleve anerkjennelse både fra leder, hverandre og fra samfunnet. Dette gir seg ikke selv, men krever en målrettet og langsiktig innsats.

Ivaretagelse skjer på mange måter og mange kan bidra. Gode ytre rammer, gode rutiner, avklarte forventninger og avsatt tid til å jobbe sammen, kan være tiltak som gjør at medlemmene føler seg sett og verdsatt. Ledere har et særlig ansvar for dette. I små kommuner kan det inngås avtaler om interkommunalt nettverkssamarbeid for å kunne dekke mangfoldet av oppgaver.

Sterk eller uberettiget kritikk i media kan bidra til et negativt omdømme og være en ekstra påkjenning for de som jobber i kriseteam. Forståelse og respekt for kriseteamenes oppgave og funksjon bygges best gjennom informasjon utenom krisene. Media kan inviteres til å lage reportasjer om kriseteamarbeid for å gi et positivt og anerkjennende fokus på betydningen av psykososial oppfølging. Samarbeid med media i forkant av kriser kan forebygge uheldige situasjoner når krisen rammer. I befolkningen kan det være urealistisk høye forventninger om hvilken hjelp de kan påregne, som bygges gjennom reportasjer i media. Det kan derfor være bra om teamet samarbeider med media for å justere disse forventningene. Det er viktig at alle i teamet kjenner kommunenes mediestrategi med hensyn til «håndtering av media» når krisesituasjonen pågår. I tillegg er det viktig at man har kjennskap til hvilke råd som anbefales å gi til rammede og berørte, jfr www.kriser.no.

Lederens væremåte vil i stor grad påvirke kulturen i teamet. Om lederen tør vise sine egne styrker og svakheter, har vilje til å ta tak i utfordringer, viser initiativ til faglig utvikling og personlig støtte, vil det ha betydning for hvordan kulturen i teamet blir. Der leder evner å skape en felles holdning som inviterer til åpenhet og refleksjon, bearbeiding av inntrykk, vurdering av egen og andres rolle, vil omsorgstrøtthet forebygges samtidig som det bidrar til opplevelse av mening og engasjement for jobben. Noen ganger vil egne forventninger være for store i forhold til forutsetningene og rammene for arbeidet. Også andres forventninger kan oppleves overveldende, og påvirker følelsen av om man gjør en god jobb eller ikke. Like viktig som å bearbeide det vanskelige er det å få dele gode erfaringer. Uansett trengs det fora hvor det er rom for å snakke om forventninger, rolleavklaringer, opplevelser, suksesser og nederlag.

Intern eller ekstern veiledning kan bidra til å ivareta teammedlemmenes behov for utvikling og vekst. Deltakelse i fagnettverk, for eksempel sammensatt av medlemmer fra flere krisetam innen regionen, kan skape rom for erfaringsutveksling, utvikling og vekst. Å samarbeide med andre kan åpne for nye perspektiv og nytt engasjement. Prioritering av kompetansehevede tiltak, nye impulser og samarbeid med andre kan oppleves stimulerende og bidra til økt engasjement.

I akutfasen

Noen oppdrag vil av ulike grunner være spesielt utfordrende for den enkelte å gå inn i, for eksempel kan omstendigheter i egen livssituasjon bidra til at en blir sterkt berørt slik at det går ut over jobbfunksjonen. Andre aspekter ved situasjonen kan også innebære betydelige påkjenninger, f.eks. dersom mange barn er rammet, eller noen i kriseteamet selv er blant de rammede. Noen kriseteam har alltid to personer som samarbeider om oppgaver. Noen team har som rutine at leder er med på å vurdere hvilke oppdrag den enkelte skal ivareta eller eventuelt «skånes for» ved aktivering.

Der oppgaver og belastning er svært krevende og/eller vedvarer over tid, må teamleder vurdere om det er behov for støtte til teamet underveis, f.eks. en samtale om oppgavene de har hatt før de går hjem for å hvile for senere å fortsette arbeidet. Selv om det er uvanlig, kan det skje at teammedlemmer får sterke reaksjoner underveis i krisearbeidet, slik at det går ut over evnen til å utføre oppgaver. Da er det leders ansvar å aktivere adekvat støtte og hjelp, og sikre at personen følges opp og rammede ivaretas av andre.

I etterkant av oppdrag

En krise kan være preget av store følelsesmessige belastninger og være en potensielt traumatiserende hendelse også for de som skal hjelpe. Oppfølging av kriseteamets medlemmer både underveis og i etterkant av hendelser er viktig, også med tanke på at vedkommende kan være medlem av teamet over et lengre tidsrom. Egenomsorg i form av tid til å ta seg inn igjen, og det å ha mulighet for å gjøre noe som tilfører glede og energi kan ha stor betydning. Dessuten vil det å snakke sammen etter oppdrag, bidra til bearbeidelse av inntrykk. Leder for kriseteamet bør i etterkant sjekke ut hvordan oppdraget har gått, hvordan de som har rykket ut har det, om det er noe spesielt den enkelte trenger og eventuelt om de er klare for nye oppdrag. I kapittel 4.8 i veilederen beskrives det hvordan en kan bruke avlastningssamtaler og erfaringsmøter i oppfølging av de som har hatt oppgaver i krisearbeidet. Det er i særlig grad et lederansvar å sørge for dette for å forhindre sekundærtraumatisering og omsorgstrøtthet.

Evaluering og dokumentasjonsarbeid er også viktig med tanke på å bearbeide arbeidsopplevelser. Å oppsummere for seg selv og andre kan bidra til å skape oversikt i opplevd kaos. Når man gjør dette sammen med andre, kan dessuten egne oppfatninger og

opplevelser nyanseres ut fra det andre bringer inn av informasjon til historien. Dette kan være viktige justeringer eller korreksjoner som har betydning for bearbeidelse og anerkjennelse.

Hvordan hjelpearbeidet omtales i media og på andre arenaer, i etterkant av hendelsen, vil ha betydning for hvordan man bearbeider sine erfaringer. Det vil også ha betydning for om man kan legge arbeidserfaringene «bak seg», eller om en vil oppleve at hendelsen «sitter i» lenge etter at den egentlig er over. Ivaretagelsen er derfor ikke noe som automatisk kan avsluttes etter en samtale med leder og/eller kollegaer. De som jobber i kriseteam er en heterogen gruppe med ulike behov, styrker og utfordringer. Tidsperspektivet må derfor være fleksibelt med tanke på den enkeltes behov.

<http://www.kriser.no/kriseteam/#toc-ivaretagelse-av-kriseteamberedskapsgrupper>,

<http://kurs.helsekompetanse.no/kriseteam/10385> eller

<http://www.nkvts.no/biblioteket/Publikasjoner/Psykologisk-forstehjelp-norsk.pdf>