

<b>M5. VANSKELIGE SITUASJONER I ARBEIDET TIL EN FRIVILLIG .....</b>	<b>1</b>
M5.S1. HANDLING I EN KONFLIKT.....	3
<i>Betingelser for konflikt .....</i>	3
<i>Områder (typer) av konflikter.....</i>	4
<i>Holdninger mot konflikter .....</i>	5
<i>Stormadvarsel, eller hvordan gjenkjenne signalene til en kommende konflikt .....</i>	7
<i>Konfliktløsning .....</i>	8
M5.S2. STRESS OG INDIREKTE TRAUMATISERING - DE HOVEDSTE UTBRENNFAKTORENE .....	10
<i>Stress .....</i>	10
<i>Reaksjoner på stress.....</i>	10
<i>Effekten av langtid stress .....</i>	11
<i>Strategier for å handle stress og indirekte traumatisering.....</i>	13
ANBEFALTE ØVELSER OG VERKTØY .....	15
LESING .....	16
OPPHAVSRETT .....	16

## M5. VANSKELIGE SITUASJONER I ARBEIDET TIL EN FRIVILLIG

Hverdagsaktivitet består av mange profesjonelle og sosiale interaksjoner, der det kan være spenninger som skyldes ulike behov, annen tilnærming til oppgaver, forskjellige verdier og sosiale roller som spilles. Som et resultat av dynamikken i prosesser som foregår mellom mennesker, er konflikt et vanlig og naturlig fenomen.

En frivillig som arbeider med et barn kan finne seg på et "kollisjonskurs" med andre frivillige, med organisasjonen og med foreldrene til barnet de tar vare på. Videre kan hennes / hans engasjement forårsake konflikt som et resultat av manglende forståelse eller aksept av hans / hennes sosiale aktivitet. Derfor virker kunnskap om konflikter - når og hvorfor de oppstår og hvordan man kan forhindre dem, hvordan man kan eliminere effekten av dem og løse dem til fordel for partene som er involvert i dem, ekstremt nødvendig.

En annen faktor som kan ha en alvorlig innvirkning på den psykofysiske tilstanden til en frivillig som arbeider med vanskeligstilte barn - syke, fattige, ekskluderte som har opplevd vold tidligere - er historiene deres. Regelmessig eksponering av frivillige for opplevelser fra elever knyttet til vold, ekskludering og traumer (f.eks. barn utsatt for vold eller seksuell misbruk i hjemmet eller flyktninger som rømmer fra krig og forfølgelse) kan sette et betydelig preg på deres mentale tilstand. Derfor fortjener slike temaer spesiell oppmerksomhet og ansvaret for de frivillige fra veilederne.

Modulen *M.5 Vanskelige situasjoner i arbeidet til en frivillig* består av tre seksjoner:

- 5.S1. Å håndtere en konflikt
- M5.S2. Stress og indirekt traumatisering som utbredte faktorer

De inneholder verktøy for selvhjelp ved vanskelige situasjoner. Likevel er det verdt å huske og ta alltid hensyn til det kan være nødvendig å få hjelp av en spesialist, en ekstern person (tilrettelegger, psykoterapeut). I tilfelle det oppstår en vanskelig konflikt og/eller utbrenthet på grunn av kronisk stress eller den såkalte indirekte traumatiseringen.

*Det er i konflikt at verdiene våre blir eksponert. (Bernard Beckett)*

### BETINGELSER FOR KONFLIKT

Ordet konflikt kommer fra de latinske ordene conflictus og conflagere. Bokstavelig oversatt conflictus betyr KOLLISJON og conflagere er verbets ord. En konflikt oppstår når to eller flere partier (personer, grupper, organisasjoner) er gjensidig avhengige. det vil si at ingen av partnere kan oppnå sine mål uten deltakelse eller samtykke fra andre partnere, og når:

- de kan se uforsonlige forskjeller (interesser, behov, verdier),
- partnere blokkerer realiseringen av deres ambisjoner..

Det er også verdt å nevne det kulturelle grunnlaget for uenighet, som rasekonflikter, etniske eller organisatoriske konflikter. Hvorvidt en konflikt oppstår, avhenger av hvordan situasjonen oppfattes og forstås og om og hvilke handlinger som vil bli tatt av partene i konflikten. Svært vanlige årsaker til deres forekomst er kommunikasjonsfeil eller blokkering av kommunikasjon, for eksempel:

- Generalisering: i stedet for å snakke spesifikt. Dvs. situasjoner eller hendelser som forårsaker sinne eller irritasjon, blir folk merket og / eller stereotyper blir brukt, f.eks. en venninne som er for sent til et møte - "du kan ikke stole på", om barnets mor, som har problemer på skolen - "hun er en likegyldig mor", om en innvandrers som snakker dårlig på ditt språk - "han er ikke veldig intelligent".
- Bruken av språket "du": "du er ..." "dine handlinger ...", "du gjør / gjør ikke ...", "hvorfor gjør du ..." i stedet for meldingen "I ":" Jeg har lagt merke til ... ", " jeg føler, jeg kan se at ... ". Overvekten av "du" -språket ber samtalepartneren til å handle defensivt og fører til opptrapping av konflikten.
- Hyppig bruk av kommunikasjonsstoppere i kommunikasjon, dvs. å dømme, kritisere, bestille, utfordre, beskyld, true, distrahere.
- Misforståelse av partnerens intensjoner. Vi pleier å dømme andres motiver etter deres oppførsel og vår etter våre intensjoner. Dette kan blokkere kommunikasjon; For å unngå dette, er det viktig å være i stand til å omskrive utsagn, dvs. å si hva vi har forstått med våre egne ord, og å kunne gjenspeile partners budskap.
- Uoverensstemmelse i meldinger, f.eks. kombinere negative tekster med en positiv stemmetone; Derfor er det viktig å være oppmerksom ikke bare på den verbale meldingen, men også å innse viktigheten av ikke-verbal kommunikasjon.

## OMRÅDER (TYPER) AV KONFLIKTER

Konfliktområde	Motiv	Konflikten vil sannsynligvis eskalere når ...
Datakonflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mangel på data</li> <li>• motstridende data</li> <li>• forskjellig tolkning av data</li> </ul>	... beskyldninger om å skjule data, manipulere informasjon og bevisst villedende vises.
Relasjonskonflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sterke, vanskelige følelser mellom partnere</li> <li>• gjengjeldelsesadferd</li> <li>• stereotyper</li> <li>• utilstrekkelig kommunikasjon</li> </ul>	<p>... nivået av tilfredshet med kontakter er veldig lavt.</p> <p>Det kan oppstå uten objektive grunner og til og med vekke og eskalere andre konflikter.</p>
Verdikonflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forskjellige (motstridende) verdier</li> <li>• ulike etiske og moralske prinsipper</li> <li>• et annet verdensbilde</li> <li>• anerkjennelse og anvendelse av andre regler for rettferdighet</li> </ul>	... forskjellige synspunkter og verdier blir sett på som "uakseptabelt" - motarbeider mennesker og blokkerer muligheten for videre samarbeid.
• Strukturell konflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• begrenset plass</li> <li>• begrensede ressurser</li> <li>• ingen tid</li> <li>• for mange oppgaver</li> <li>• dårlig organisering (av arbeid, rom osv.)</li> </ul>	... dette blir årsaken til andre konflikter, som relasjoner eller verdier.
Interesse behovskonflikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motstridende (eller uforsonlige) behov:</li> <li>• materiale: tilgang til materialer, steder</li> <li>• prosedyremessig: måten å føre samtaler og forhandlinger på</li> <li>• psykologisk: en følelse av sikkerhet, verdighet, respekt, tillit</li> </ul>	... en eller flere parter ønsker å dekke deres behov på bekostning av den andre.

I en konfliktsituasjon kan oppmerksomheten til hver part fokusere på et annet konfliktplan. I en slik situasjon kan ikke konflikten løses konstruktivt. Videre kan de tre første områdene utgjøre en kronologisk sekvens av en konfliktsituasjon: en uforklarlig datakonflikt blir til en konflikt av forholdet mellom partene, en ytterligere mangel på løsning fører til eskalering av konflikten, noe som fører til

en mye mer alvorlig konflikt med verdier. Hvis partene er klare til å løse konflikten, bør den først og fremst reduseres til et felles, omsettelig og løselig nivå.

---

## HOLDNINGER MOT KONFLIKTER

Hvor viktig temaet i konflikten er for deg, hvor sterk du føler deg til å handle, og hvordan du foretrekker å håndtere konflikter vil ha innvirkning på ditt svar på konflikt og ditt strategivalg: fra å unngå konflikten til å prøve å løse den, fra å slite med en konflikt alene til å engasjere en tredjepart og søke støtte fra en autoritet.

Du synes det er lettere å jobbe med noen mennesker, og ekstremt vanskelig med andre. Du kjenner absolutt mennesker som kontrovers resulterer i at du blir fornærmet og nekter å samarbeide, eller aggresjon og behandler deg som en fiende. Andre trekker seg tilbake, godtar alt eller sier at det er greit. For noen blir imidlertid den samme situasjonen behandlet som et problem som skal løses i løpet av diskusjonen, og blir ikke oppfattet som et personlig angrep. Hvorfor skjer dette?

Den tilegnet holdningen, troen, verdiene og opplevelsene får folk til å oppfatte og reagere forskjellig på de samme situasjonene. En annen reaksjon på konflikt kan vises hos den samme personen og avhenger av hans/hennes velvære - de vil reagere annerledes på det samme problemet dersom de er i god psykofysisk eller følelsesmessig tilstand enn når velvære er redusert (på grunn av tretthet, søvnmangel, overarbeid).

Det er fem grunnleggende handlingsstiler i en konfliktsituasjon, identifisert i henhold til fokuset på behovene, både egne eller andre menneskers. Her er et eksempel:

En ikke-statlig organisasjon som Charles samarbeider med, implementerer et program for å forhindre utestenging av barn fra miljøer der de har opplevd både fysisk og psykisk vold. For dette formålet organiseres det fritidsaktiviteter, psykologisk støtte og hjelp med lekser, samt sportskonkurranser og turer. Det var planlagt at en av turene skulle gis til tre grupper (hver gruppe med sin frivillig) på tre forskjellige datoer. Det viste seg at både Charles og hans kollegaer (Mark og Agata) bare kunne gå på en, nøyaktig samme dato, noe som forårsaket en veldig emosjonell diskusjon mellom dem. Hver av dem ga ubestridelige argumenter, så forslaget om å tegne mislyktes raskt. Da følelsene kom til toppen, bestemte de seg for å utsette beslutningen til et senere tidspunkt. Når de dro, kunne det føles en følelse av mistillit. Hvordan kan Charles oppføre seg? Her er de mulige tilnærmingene:

**1. Unngåelse** - ignorere konflikten og stillheten, dvs. "begrave hodet i sanden."

Charles vil late som at saken ikke eksisterer. Han ser bort til den oppfatningen at konflikt er ond, spesielt siden det koster ham så mye følelsesmessig. Dessuten ser han ikke muligheten for å komme til enighet uansett, siden alle holder seg til det de mener. Han ser på at alle evt. Skal roe seg ned.

**2. Tilpasning/formildende** – å handle i samsvar med interessene til den andre parten og gir opp egne mål av frykt for å miste gode relasjoner med andre eller for å være alene.

For sakens skyld bestemmer Charles seg for å formilde sin posisjon. Han har til hensikt å oppfylle forventningene til kollegene og han ser det som å investere i fremtidige forhold. "Kanskje jeg insisterte på datoen min for mye? Kanskje det er verdt å gi seg?" - lurer han på.

3. **Kamp/konfrontasjon** - dette er en tilnærming til en konflikt der å vinne betraktes som en suksess, og å miste - en svakhet og tap av prestisje.

Charles uttaler: "Hvorfor skal jeg trekke meg tilbake? Nok av dette, la Agata og Mark justere seg! De ønsket ikke å trekke seg tilbake, så nå vil jeg heller ikke inngå kompromiss."

4. **Kompromiss** - søker gjennomførbare løsninger med tilhørende tro på at alle skal kunne gi opp noen av sine egne interesser og være mer forståelse for andres interesser og behov.

Charles kommer fram til at han trenger å roe seg ned og se objektivt på situasjonen. Hvem har noe handlingsrom om datoen og hvem ikke. "Mark vil ikke endre datoen for søsterens ankomst fra utlandet, men hvis Agata tidligere har gjort en avtale, kan hun kanskje utsette det, jeg kan nok også snakke med kollegaen min om pliktendringen, selv om hun nylig har gjort det allerede gjort meg til en lignende tjeneste ..."

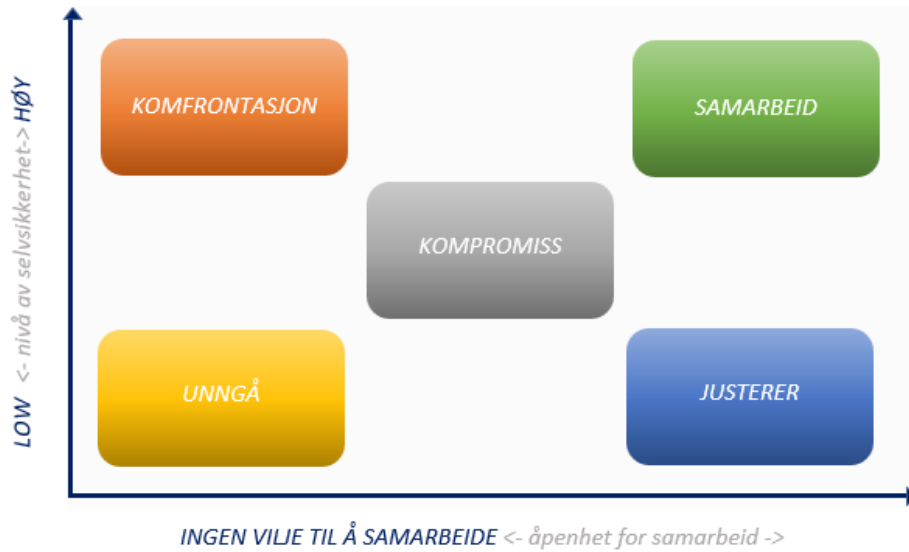
5. **Samarbeid/medvirkning** - vilje til å akseptere målene til den andre parten i konflikten uten å gi opp egne mål. Den ideelle løsningen, som imidlertid krever kreativitet og tenkning utenom boksen, er en situasjon der det er mulig å trene en måte for å komme seg ut av konflikten, der hver part har en gevinstfølelse (vinn-vinn løsning) og ikke en følelse av et kompromiss som ingen er helt fornøyd med.<sup>1</sup>

Charles ønsker å ta initiativet til å foreslå en tur for alle samtidig, men av organisatoriske grunner vil det kreve samarbeid mellom tre frivillige og deling av oppgaver, som han har til hensikt å overbevise Mark og Agata om å gjøre.

Selvbevissthet og analyse av sin egen håndtering av konflikt er veldig viktig, spesielt i den innledende fasen - den skal starte prosessen med å komme til enighet. Den tilegnet holdningen og handlingsstilen i møte med en konflikt vil avhenge av ditt selvsikkerhetsnivå (om du kan kommunisere dine behov ikke-invasivt) og vilje til å samarbeide. Den gjensidige avhengigheten av disse påvirkningene er presentert i diagrammet nedenfor:

---

<sup>1</sup> Den norske sosiologen Johan Galtung, hovedgrunnleggeren av den akademiske disiplinen for freds- og konfliktstudier, anses å være forfatter av dette konseptet.



Kilde: Egen utarbeidelse

## STORMADVARSEL, ELLER HVORDAN GJENKJENNE SIGNALENE TIL EN KOMMENDE KONFLIKT

Detektorene, dvs. signalene fra den forestående konflikten, er:

- Unngå direkte kontakt med den andre parten,
- Å skape gjensidige kontakter veldig formelle, med mangel på tålmodighet, irritabilitet og mangel på toleranse, selv for mindre feil
- Å fremprovosere partnerens impulsive oppførsel, venter på bortfall og ondsinnede kommentarer
- vektlegge forskjeller og separasjon i gjensidige forhold,
- Å angripe de forventede handlingene til partneren allerede før de har blitt verbalisert,
- Nekte å godta planer og forslag fra partneren
- Respektløs / nedlatende behandling av den andre parten, ignorering av synspunkter og foreslåtte handlinger
- Sta holdning ved å holde fast din egen mening - følelsesmessig voldelig forsvar av den i tilfelle motargumentasjon fra partneren,
- Anklager den andre parten for dårlig vilje og utydelige hensikter
- Viser mistillit og beredskap for defensiv og støttende oppførsel i kontakt med den andre parten
- Begrensning av den andre partens handlefrihet.

Hver konflikt har sin egen dynamikk. Det kan være passive konflikter, dvs. situasjoner der partene ikke retter noen aktivitet mot hverandre, eller aktive konflikter som fremkaller økt aktivitet hos partene, med potensial for løsning eller ... opptrapping.

*Det optimale konfliktnivået ligger mellom stans - inaktivitet og for mye aktivitet, noe som kan forverre konflikten.*

## KONFLIKKTLØSNING

### HVORDAN LØSES KONFLIKTEN?

Den grunnleggende metoden er å møte og snakke, riktig forberedt og gjennomført. En slik samtale bør bestå av følgende elementer:

#### 1. Å etablere kontakt

Ved ikke å starte samtalen løser du ikke problemet. Hvis du vil løse problemet, bør det være deg som starter møtet. Vær oppmerksom på at den andre parten i konflikten kan finne unnskyldninger for å ikke møte i frykt for ubehag, konfrontasjon og kamp. Dette er en naturlig defensiv reaksjon, så det er verdt å sikre at du ikke vil kreve innrømmelser fra den andre parten, og formålet med samtalen er å bli kjent med hver sides synspunkt. Hvis du får samtykke til et slikt møte, må du angi en dato som passer for begge parter.

#### 2. Utarbeidelse av passende forhold for møtet

Velg et sted som er relativt isolert, og sørg for komforten i samtalen. Det beste stedet for dialog er stedet den andre parten foretrekker, så det er best å bli enige om det. Sett av nok tid til å få et gjennombrudd i samtalen. Bedre mer tid enn ikke nok tid. Sikre gjensidig konfidensialitet, da problemene som tas opp under intervjuet kan være veldig personlige eller relatert til nåværende jobber. Tilstedeværelse av tredjeparter under samtalen kan unødvendig oppmuntre til manifestasjon av veltalenhet og styrke.

#### 3. Gjennomføring av samtalen

- a) Den første fasen åpner seg: Formålet med samtalen er å overvinne konflikten og opprettholde et forhold til den andre personen. Du vil oppnå dette målet ved å konfrontere personen som er involvert i konflikten på en positiv måte og ved å være ærlig mot henne / ham. Start møtet ved å uttrykke din tilfredshet med møtet, og vær deretter optimistisk med hensyn til effekten. Husk de etablerte reglene for dialog - vi kjemper ikke, vi klandrer ikke hverandre, vi bruker ikke ultimatus. Nå er det på tide å presentere ditt synspunkt på problemet.
- b) Be deretter samtalepartneren om å presentere sitt synspunkt. Vær forberedt på atferd som å prøve å endre emne, tulle, gi opp eller stille, eller manifestere deg fornærmet. I slike situasjoner trenger du ro, konsistens og tålmodighet. Din oppgave er å holde deg til temaet for møtet konsekvent, slik at den andre personen åpner seg. Unngå dommer, mens du åpent uttrykker dine følelser om situasjonen som er vanskelig for begge sider. Ikke la opprettelsen av en kunstig og falsk situasjon der du forventer ærlighet og åpenhet fra partneren din, uten å vise beredskap for en slik holdning på egen hånd.



- c) Den tredje fasen er dialogen. Dialog oppstår når begge sider endrer kampinnstilling (meg mot deg) til en konstruktiv holdning (oss mot problemet).

Det er på tide å utforske:

- Hvor og hvorfor oppstod problemet?
- Mangler det klarhet om roller eller autoritet?
- Er partneren overbelastet med arbeid?
- Var konflikten forårsaket av avgjørelsene som ble tatt?
- Er vanskene forårsaket av en personlighetskonflikt?

Hvis du finner kilden til problemene, kan du begynne å jobbe med eliminering eller med å formilde. Evnen til å lytte aktivt, være selvsikker og forhandle er nyttig i å føre dialogen.

#### 4. Avslutning av avtale / kontrakt

Hvis møtet virkelig var vellykket, vil det føre til en avtale. Det er mer psykologisk enn formelt og lovlig, ettersom konflikter oftest oppstår på områder der lovbestemmelser ikke er bindende / på plass. Hvis avtalen er utviklet gjennom dialog, bør den være balansert og spesifisere den avtalte oppførselen til partene. Hvis situasjonen krever det, er det bra å skrive ned de utarbeidede ordningene - et slikt dokument er det beste svaret på vanskene som oppstår under implementeringen av den gjensidige konsensusen.

### NÅR VI TRENGER EN „PEACEMAKER“ - LØSNINGSMETODER

Noen ganger krever konfliktløsningsprosessen deltakelse fra tredjeparter. Dette skjer når partene ikke kan bli enige eller når de har brukt opp andre metoder uten å oppnå tilfredsstillende resultater. Rollen til meglere krever fullstendig upartiskhet, veldig klare regler og spesifikke prosedyrer. Konfliktløsning med tredjeparts deltakelse kan skje gjennom: forhandlinger, mekling, tilrettelegging og til slutt i retten. I en ideell organisasjon kan de fleste problemer vanligvis løses med involvering av bare partene i konflikten, men i vanskeligere situasjoner kan du bruke hjelp av en erfaren koordinator eller tilrettelegger.

#### • FORHANDLINGER

Dette er direkte samtaler som tar sikte på å bringe konflikten til et omsettelig nivå, nå en avtale, avslutte en transaksjon eller løse et problem. Avtalen inngås når alle parter godtar den. Forhandlingsforløpet (dvs. hvordan de har blitt ført) og innholdet i den inngåtte avtalen (dvs. det som er avtalt) avhenger utelukkende av de direkte deltakerne. Forhandlerne har full kontroll over både forhandlingsprosessen og innholdet i saken. Partene innleder kommunikasjon, det går mellom dem og de forhandler i alle retninger.

#### • Tilrettelegging

Noen ganger hender det at det er mange parter involvert i diskusjonene, forhandlingene gjelder komplekse problemer, deltakerne har problemer med å etablere og følge prosedyrene og metodene for å løse problemer. Det er da en fare for at kaos vil oppstå og hindre oss i å ta endelige avgjørelser eller komme i konflikt med alle andre. I slike situasjoner er tilrettelegging nødvendig, dvs. koordinering av deltakernes aktiviteter, støtte gruppeprosesser. Denne rollen blir ofte betrodd en upartisk person, hvis oppgaven er å kontrollere problemløsningsprosessen eller gruppens felles beslutningstaking. Tilrettelegging er en forebyggende snarere enn inngripende prosedyre. Hensikten er å beskytte mot datakonflikter og forholdskonflikter, det bidrar til materiell, psykologisk og prosessuell tilfredshet for

deltakerne. Tilrettelegger er ekspert på prosedyren. Fordelene forblir under full kontroll av deltakerne som bestemmer hva samtalene handler om og tar de endelige beslutningene.

## M5.S2. STRESS OG INDIREKTE TRAUMATISERING - DE HOVEDSTE UTBRENNFAKTORENE

### STRESS

Alt som setter deg i fysisk, mental eller følelsesmessig spenning er stress. Det er kroppens reaksjon på nye trusler, blokkeringer, motstand eller innhylling av intensjoner. Generelt sett behandles stress ikke som skadelig. Imidlertid så skaperen av dette konseptet to typer stimuli: positivt - når det mobiliseres til handling, og negativt - når det blokkerer eller forhindrer oppnåelse av viktige mål. Dermed fungerer stress som en slags doping i møte med hendelser som krever respons som fører til en løsning som er gunstig for deg.

Et moderat stressnivå styrker tilpasningsevnene til organismen, immuniserer og stimulerer utvikling. For sterk eller langvarig stress bidrar til en reduksjon i adaptive evner, forårsaker angst og depressive lidelser, og kan i spesielt vanskelige tilfeller føre til utvikling av posttraumatisk stresslidelse (PTSD).

Du kan ikke være i stand til å påvirke noen av de stressende hendelsene. Når du lytter til de vanskelige opplevelsene til dem du bryr deg om, utløser kroppen din reaksjoner som de som vil svare på din personlige opplevelse. Effektene av deres innvirkning vil blant annet avhenge av hvordan du takler stressfaktorer. Sunn tilpasningsstrategi vil omfatte aktiviteter som reduserer mental spenning, bringer beroligende tanker og følelser, f.eks. avslapning, meditasjon, gjør kropp og sinn opptatt med emner som er fjernt fra dagens begivenheter. Selvhjelpsstrategier blir best utarbeidet gjennom prøving og opplæring - jo mer du oppdager og bruker de som fungerer for deg, jo mer vil du styrke det adaptive systemet og håndtere stress bedre.

Usunne tilpasningsstrategier kan synes å være like effektive, men deres beroligende bedøvelseseffekter er villedende og kortsiktige. Alkohol eller andre sentralstimulerende midler vil øke rekkevidden av stressfaktorer i det lange løpet, noe som reduserer arbeidseffektiviteten, livskvaliteten og dine relasjoner.

### REAKSJONER PÅ STRESS

Det sympatiske nervesystemet er ansvarlig for mobilisering av organismen i tilfelle en trussel (ekte eller forestilt). Akselerasjon av hjertefrekvens og pust og økt oppfatning er resultatet av å forberede kroppen din til å kjempe eller fly. Stress og kroppens respons på det utvikler seg i følgende trinn:

1. Alarm. Det påvirker kroppen som å aktivere en alarmsirene - det er en høyhastighets mobilisering av krefter og ressurser som er nødvendige for å møte en ukjent eller anerkjent som en truende situasjon.
2. Tilpasning (motstand). Forløpet av de neste trinnene vil avhenge av hvordan kroppen takler stressfaktorene. Etter eksitasjonsperioden kan det være ro og en retur til normal driftsmåte, eller spenning kan bli kronisk, noe som vil resultere i en tredje fase.

3. Utmattelse. Kronisk stress utnytter immunforsvaret og skaper forhold for utvikling av psykosomatiske sykdommer, og i ekstreme tilfeller kan det til og med føre til døden.

Et av de mulige resultatene av å svare på en stressende hendelse er posttraumatisk stresslidelse (PTSD). Det er viktig å vite at reaksjoner på traumatiske hendelser er naturlige, og at i tilfelle de fleste; intense symptomer som svar på vanskelige opplevelser svekkes over tid, og forsvinner til slutt helt.

Imidlertid er det situasjoner der hjelp fra en spesialist kan være nødvendig. Vedvarende lange (over en måned) forstyrrende symptomer, for eksempel: påtrengende repeterende bilder som i en film som ikke kan slås av, fysiologisk opphisselse eller obsessiv unngåelse av enhver hendelse som fremkaller en dramatisk opplevelse kan ha en alvorlig innvirkning på normal funksjon. I dette tilfellet er det nødvendig å søke hjelp fra en psykoterapeut.

Langvarig stress er like problematisk. Ettersom det utvikler seg sakte og de økende symptomene i utgangspunktet kan ignoreres eller ikke er relatert til stressoren, gjør dette det til en mer lumsk prosess. Symptomer som ligner på PTSD (å komme tilbake til de samme tankene og hendelsene om og om igjen), søvnproblemer, hyperaktivitet, nedsatt konsentrasjon eller spiseforstyrrelser er faktorer som stadig angriper kroppens immunsystem, og som effektivt bryter forsvaret.

---

## EFFEKTEN AV LANGTIDIG STRESS

---

### INDIREKT (SEKUNDÆR) TRAUMA

De siste årene har det blitt mer og mer oppmerksomhet mot fenomenet såkalt sekundær (indirekte) traumatisering, som påvirker fagpersoner (terapeuter, paramedikere, humanitære arbeidere, frivillige) som jobber med mennesker som har opplevd psykiske og fysiske traumer. Sekundær trauma er resultatet av den kumulative effekten av elevenes dramatiske opplevelser, som omsorgspersoner for barn i en vanskelig situasjon (nåtid eller fortid) er spesielt utsatt for. Noen ganger har frivillige det vanskelig å ikke tenke på de sjokkerende historiene de har lært og gjenoppleve dem om og om igjen. Dette kan føre til tilstander av angst, depresjon, uro, irritasjon, søvn og spiseforstyrrelser, følelse av skyld overfor eleven, føler at det ikke er gjort nok for eleven, tap av tilfredshet med ting som tidligere ga denne følelsen (både på jobben og i privatlivet), tvil i arbeidet sitt, manglende evne til å definere grensen i forholdet til eleven, overdreven identifikasjon med eleven eller det motsatte, tap av empati og følelse av følelsesløs nummenhet eller utbrenthet, etc. Skjebnen til misbrukte barn kan også utløse en hel rekke frykt for sitt eget barn eller et barn i samme alder i nærmeste familie.

---

### BRENNE UT

Tømming av ressurser som et resultat av deres overutnyttelse, destabiliserer hele organismen. Dens fysiske (immunforsvar) og mentale forsvar (takling av stress og følelser) faller under presset fra stressfaktorer, og jo mer knust våre indre forsvarsmurer er, desto mindre er stimulansen i stand til å true dem. Det ligner på snøballeffekten, som i sitt mest dramatiske løp kan bli et skred.

Imidlertid trenger denne ikke vekstprosessen å være tydelig synlig. Gitt at "de som ikke var i brann, ikke vil brenne ut", kan de ulike stadiene av utvikling av utbrenthet - spesielt de første - bli oversett eller undervurdert. La oss se på den klassisk utviklende utbrenthetsprosessen:

1. **EN PERIODE FOR SPENNING OG BEGYNNELSE** - energi og engasjement er i ferd til å ofres. Aksept/samtykke av nye forpliktelser, høy aktivitet, dedikasjon til større sak også i den forstand at det fører til å begrense kontakter utover frivillig aktivitet, se bort fra egne behov (kropp og sinn). Økende tretthet, mangel på tid til glede og møter med venner, og til og med mindre ulykker (fall, kutt, brannskår) er advarselstegn på overdreven bruk av kroppens psykofysiske ressurser.

2. **PERIODE AV AVSTAND** - en reduksjon i nivået på engasjement i alle aktivitetsområder, tap av positiv holdning, fremveksten av likegyldighet og til og med kynisme. Noen ganger kan det oppstå en refleksjon: "Jeg vet ikke hva som skjedde med meg, hvor har den tidligere entusiasmen gått. Egentlig bryr jeg meg ikke så mye om det hele." Kontakter blir overfladiske og raske.

3. **PERIODE FOR FØLELSESOMRÅDE** - vi blir irritable, kritiske og misfornøyde. Ofte er det ekstreme følelsesmessige reaksjoner som tar en aggressiv form (impulsivitet, negativitet, konflikt, fiendtlighet mot miljøet osv.) Eller en depressiv form (tap av optimisme, tap av immunitet, en følelse av ensomhet, tomhet, frykt osv.) . Dette er stadiet når vitalitet og helse kan avta som et resultat av å forsømme kroppens behov (søvn, avslapning, balanse).

4. **PERIODE FOR UORGANISERING OG KAOS**- nedgang i effektiviteten til grunnleggende mentale funksjoner, hovedsakelig motiverende og intellektuell. Vi mangler ferdigheter med kreativitet, konsentrasjon og problemløsning. Aktivitet er begrenset til viktige oppgaver, og det virker nesten umulig å skille det som er viktig fra det som haster. Uløste problemer på et personlig og profesjonelt grunnlag begynner å samle seg og forsterker inntrykket av at livet faller fra hverandre.

5. **PERIODE AV LIKEGYLDIGHET**- sett på som generell uinteressant. Følelsesmessig involvering i mellommenneskelige og sosiale forhold er begrenset. Det er intoleranse, mangel på interesse for noe, progressiv kynisme. Mennesker i denne tilstanden føler seg som en knappetrykkrobot. Ingen menneskelige følelser, ingen følelse av liv.

6. **PERIODE FOR DEPERSONALISERING** - dette er perioden med følelse av tap av identitet og formål. Den gradvise økningen i psykosomatiske symptomer i fordøyelsessystemet og sirkulasjonssystemene bidrar til utvikling av avhengighet.

7. **FORTVILELSESPERIODE** - avkall, apati, tilbaketrekning fra livet, mangel på håp og ekstrem pessimisme mot fremtiden. Denne sammenbruddstiden kan føre til oppgivelse av enhver aktivitet, noe som fører til depresjon og selvmordstanker.

Sekundær (indirekte) traumer kan bare forekomme i situasjoner der du jobber direkte med traumatiserte mennesker, men utbrenthet kan forekomme i alle miljøer. I tilfelle personer som jobber med mennesker etter traumer, kan symptomene på begge syndromene oppstå samtidig.

---

## STRATEGIER FOR Å HANDLE STRESS OG INDIREKTE TRAUMATISERING

Følgende strategier er basert på erfaringene fra humanitære hjelpeorganisasjoner (som f.eks. Røde Kors og UNHCR), hvis arbeidere er under langvarig eksponering for alvorlige stressfaktorer. De hjelper ofre for klima, krig og humanitære katastrofer og møter de mest sjokkerende hendelsene daglig, så de blir tvunget til å bruke ulike strategier for å håndtere langvarig stress. En frivillig som arbeider med barn i fare for ekskludering er også utsatt for påvirkning av sterke stressfaktorer, så for å opprettholde energi og motivasjon til å handle; disse strategiene bør behandles som personlige OHS-regler.

---

### RASJONALISERING AV OPPLEVELSE OG KOMMUNIKASJON

En av de mest verdifulle strategiene du kan bruke er å gjenkjenne det faktum at arbeidet du gjør er vanskelig og uunngåelig vil påvirke følelsene dine. Du kan føle en hel rekke følelser: sjokk, harme, terror, depresjon, tristhet, frykt osv. Du kan miste følelsen av sikkerhet og føle deg sårbar. Alle disse opplevelsene og følelsene er helt naturlige og normale, 99 av 100 mennesker som gjør dette arbeidet vil føle seg nøyaktig det samme. Så det er bra å snakke med en pålitelig person, f.eks. en koordinator eller mentor i organisasjonen din om dine opplevelser. Hvis du konkluderer fra samtaler med andre kolleger i organisasjonen med at det er for ingen enkelt å takle presset fra slike følelser, er det verdt å be om et møte med mer erfarne mennesker som vil vise at de også hadde / har veldig like reaksjoner. Deres eksempel kan være trøstende, fordi folk etter lignende erfaringer deler mestringsstrategier og gir råd om hvordan de skal håndtere vanskelige saker og viktigere gir de muligheten for videre kommunikasjon. Dersom du finner ut at du reflekterer over en begivenhet eller hendelser generelt, ta det som et tegn på at du bør snakke med noen om dine opplevelser. Hvis du er også en religiøs eller åndelig person, prøv å snakke med andre som deler din tro om dine opplevelser og bruke aktivitet din åndelighet til å finne mening.

---

### LØSRIVELSE

Uansett hvilken form for distraksjon du velger, må det være en betingelse: å løsriv fra deg arbeidsaktivitetene når du ikke lenger er på jobb. Ofte er vi opptatt av arbeid i stedet for andre områder i livet vårt. Finn ikke-arbeidsrelaterte aktiviteter som kan oppta din oppmerksomhet; hobbyer, sport, turer med venner osv. Psykiske og fysiske stresssymptomer henger ofte sammen med at vi tenker mye og gjenopplever tidligere hendelser i våre sinn. Gjør noe annet - det du liker, kos deg, slapp av og hold deg unna stressfaktorer. Dette vil hjelpe deg med å lade opp batteriene. Meditasjon er en god løsrivelsespraksis. Den består i å rydde sinnet og ikke å ha noen tanker som kan oppstå. Det kan være ganske vanskelig for nybegynnere, men daglig praksis gir givende resultater. Alle øvelser som innebærer å rydde tankene dine eller fokusere på et behagelig eller nøytralt bilde, løsner deg fra stressende tanker og, enda viktigere, holder deg fra rumination<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Rumination - slags obsessivt repeterende tanker. Noen ganger referert til som konstant tygge over tankene dine.

Lær deg å slappe av hver dag, nyt fritiden din, ferien når du har muligheten. Ikke se bort kontakt med vennene dine; opprettholde regelmessig kontakt og gode relasjoner med dem. I tillegg har de andre problemer som gjør at du kan løsne fra dine.

---

### INNSTILLING AV GRENSER

Alt du trenger å vite og være i stand til å gjøre for å sette grenser, finner du i kapitlet om selvsikkerhet (se modul *M3. Effektiv kommunikasjon i arbeidet til en frivillig*). Når du føler at du har for mange ansvarsoppgaver, kan du lære å si nei. Ikke prøv å spille rollen som en helt; vi har alle begrensninger. Tiden kan ikke strekke seg ut; ressursene er ikke uendelige. Ta bare (og opp til) så mye du orker. Ved å ta for mye vil du ikke oppnå noe, det beste du kan gjøre er å skuffe deg selv eller andre. For ambisiøs tilnærming til oppgaver, oversetting av standarder, urealistisk estimering av egne ressurser er like forsiktig som å heve ribben i løpet av et stangsprang.

Selvsikkerhet er selvspekt og en indikasjon for andre om hvordan du lar dem behandle deg selv. Hvis du vil opprettholde høy kvalitet på lang sikt, hvis du vil holde deg engasjert og yte godt. Hvis du vil glede deg over å hjelpe andre, vil det å sette klare personlige og profesjonelle grenser hjelpe mye. Å sette grenser i situasjonen der man jobber med mennesker som er rammet av traumer eller vold inkluderer også å definere tydelig din rolle i forholdet du skal ha med den andre personen og fortelle at du ikke vil være i stand til å løse / lindre alle deres problemer. Et rasjonelt blikk på områdene der du kan gi effektiv hjelp, vil unngå frustrasjon, skyldfølelse og utbrenthet når du blir konfrontert med andres problemer, og vil tillate deg å bruke ressursene dine mer effektivt.

---

### Å TA VARE PÅ KROPP OG SINN

Du kan velge avslapningsteknikker som krever forskjellige nivåer av fysisk aktivitet, dette avhenger av dine individuelle preferanser. Pilates, yoga, Tai Chi og stavgang er noen av dem. Du trenger kanskje mer fysisk engasjement (løp, lange sykkelturner, treningsstudio) eller mindre. Hvis du ikke har favorittaktivitetene dine for øyeblikket, kan du prøve noen for å se hvilke som kan bli din daglige rutine. Du finner forslag til flere avslapningsøvelser i øvelsene som er knyttet til denne modulen.

Å håndtere stress på en adaptiv måte tilrettelegges av regelmessig morsom og avslappende trening. Øvelsene trenger ikke å være krevende eller kompliserte, det er viktig å øve dem (fra nå av) hver dag. Den andre viktige faktoren i din velferd er et sunt kosthold. Overskudd av plikter fører ofte til at vi ikke spiser i det hele tatt eller spiser i en hast, og tilfredsstill oss med hurtigmat. Et dårlig kosthold gir ekstra stress på kroppen.

Stresshåndteringen blir mer effektiv når du får nok søvn og nok væske gjennom dagen.

## ANBEFALTE ØVELSER OG VERKTØY

1. Min konflikt – øvelser for individuelt arbeid
2. Skjold for personlig motstandskraft – øvelser for individuelt arbeid eller arbeid med en coach/trener
3. Selvttest – er du i fare til å bli utbrent?

## LESING

Anbefalt lesing:

1. Gut. J, Haman. W., *Appreciate the conflict. From combat and manipulation to cooperation*, Wydawnictwo Kontrakt, 1995.
2. Nęcki Z. *Negotiations in business*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, 2000.
3. Galtung J., *Transcend and Transform: An Introduction to Conflict Work*, Pluto Press 2004.
4. Cialdini R. B., *Influence. Science and Practice*, Writers of the Round Table Press, 2012.
5. Aronson E., *The Social Animal*, Worth Publishers 2003.

## OPPHAVSRETT

Dette dokumentet ble opprettet som en del av prosjektet "Motivere. Styrke. Støtte. Opplæringsprogram for frivillige som arbeider med barn" og er fullt opphavsrettsbeskyttet av organisasjonene Coedro Coaching Education Development Monika Górska (Warszawa), Verum Foundation (Warszawa) og Change the World (Oslo) Forfatterne gir lisens til å bruke dette dokumentet under vilkårene i Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0) International Public License. Denne lisensen lar deg distribuere, vise og utføre materialet av dette dokumentet bare for ikke-kommersielle formål og under forutsetning av at det bevares i sin opprinnelige form (ingen avledede verk). Fullstendig tekst til lisensvilkårene og tillatt bruk av materialer er tilgjengelig på [www.creativecommons.org](http://www.creativecommons.org).