

Anbefalinger til at arbejde traumebevidst i den sociale indsats med voksne

August 2023

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af
Social- og Boligstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@sbst.dk
www.sbst.dk

Forfatter: Social- og Boligstyrelsen
Udgivet 2023

Download eller se rapporten på
www.sbst.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse
af kilde.

ISBN: 978-87-94371-92-6

Indhold

Sammenfatning	3
En traumebevidst tilgang til den sociale indsats	4
Anbefalingernes målgruppe	6
Traumer og traumereaktioner.....	7
Traumereaktioner hos medarbejdere og ledere.....	9
Anbefaling 1: Viden og kompetencer til at handle traumebevidst	10
Anbefalingen.....	10
Faglig begrundelse.....	10
Anbefaling 1 i praksis	11
Tilgange, metoder og redskaber	12
Anbefaling 2: Borgerens egne perspektiver i fokus.....	13
Anbefalingen.....	13
Faglig begrundelse.....	13
Anbefaling 2 i praksis	13
Tilgange, metoder og redskaber	15
Anbefaling 3: Tillid og tryghed i samarbejdet	16
Anbefalingen.....	16
Faglig begrundelse.....	16
Anbefaling 3 i praksis	16
Tilgange, metoder og redskaber	19
Anbefaling 4: Trygge fysiske rammer.....	20
Anbefalingen.....	20
Faglig begrundelse.....	20
Anbefaling 4 i praksis	20
Organisatoriske rammer for en traumebevidst social indsats	22
Tilgange, metoder og redskaber til at arbejde traumebevidst.....	23
Videns- og kompetenceudvikling.....	23
Dokumentation og evaluering af implementeringen af en traumebevidst tilgang	23
Understøttelse af et ligeværdigt og inddragende samarbejde med borgeren.....	24
Understøttelse af borgerens ressourcer.....	25
Afdækning af borgerens oplevelse af trivsel og kvalitet	25

Forebyggelse af voldsomme episoder og understøttelse af sikkerhed og tryghed.....	26
Monitorering af arbejdsmiljø	27
Vidensgrundlag for anbefalingerne	28

Sammenfatning

Social- og Boligstyrelsen har udarbejdet fire anbefalinger til, hvordan sociale indsatser kan samarbejde traumebevidst med voksne borgere. Anbefalingerne er særligt rettet mod ledere og medarbejdere, der arbejder med mennesker i socialt udsatte positioner. Det kan fx være mennesker, som lever i hjemløshed, som har et problematisk forbrug af rusmidler, som er i prostitution, som lever med vold i nære relationer, som er psykisk sårbare eller som har flere af disse udfordringer. Det kan også være mennesker, som er i risiko for at udvikle en af de nævnte problemstillinger.

Formålet med at arbejde traumebevidst er, at en borger med traumer får et godt udbytte af sin indsats og gode muligheder for at få det liv, som vedkommende drømmer om. Når borgeren oplever tryghed, kontrol og ejerskab i samarbejdet med medarbejderen, vil der opstå færre traumereaktioner, og borgeren vil få mere ud af sin indsats. Traumebevidst socialt arbejde kan også bidrage til større arbejdsglæde hos medarbejdere og ledere.

For at en arbejdsplads arbejder traumebevidst, skal alle ledere og medarbejdere:

- Være **bevidste** om traumers betydning for et menneskes følelser, handlinger og udfordringer
- Kunne **genkende** typiske tegn på traumatisering
- Kunne **respondere** hensigtsmæssigt i mødet med en borger eller en kollega, som har traumer
- Vide, hvad der potentielt kan udløse traumereaktioner, og kunne søge at **forebygge** traumereaktioner.

De fire anbefalinger giver viden om, og inspiration til, hvordan man arbejder traumebevidst. De gælder både i mødet mellem borgeren og fagpersonen og i andre sammenhænge, som har betydning for indsatsen. Anbefalingerne er:

1. **Opbyg viden om traumer og kompetencer til at arbejde traumebevidst, så borgeren oplever at blive set, hørt og forstået.**
2. **Lad borgerens egne perspektiver være styrende for indsatsen, så borgeren oplever kontrol, ejerskab og mestring.**
3. **Opbyg tillid og tryghed sammen med borgeren, så borgeren får et roligere nervesystem og føler sig tryk ved at give udtryk for egne perspektiver og behov.**
4. **Tilpas de fysiske rammer, så de bidrager til borgerens oplevelse af fysisk og psykisk tryghed.**

Under hver anbefaling er der forslag til hvilke tilgange, metoder og redskaber, man kan anvende i arbejdet med den konkrete anbefaling.

Til de fire anbefalinger hører en række råd til, hvordan anbefalingerne kan understøttes organisatorisk.

En traumebevidst tilgang til den sociale indsats

Denne publikation indeholder fire anbefalinger til, hvordan sociale indsatser kan samarbejde traumebevidst med de voksne borgere, som de møder. Den omfatter også råd til hvilke organisatoriske forudsætninger, der skal opfyldes for at kunne arbejde systematisk med anbefalingerne. Anbefalingerne er særligt målrettet samarbejdet med mennesker i socialt udsatte positioner.

Det kan fx være mennesker, som lever i hjemløshed, som har et problematisk forbrug af rusmidler, som er i prostitution, som lever med vold i nære relationer, eller som er psykisk sårbare. Ofte vil det være mennesker, som har flere end en af disse udfordringer. Det kan også være mennesker, som er i risiko for at udvikle en af de nævnte problemstillinger.

En traumebevidst tilgang skal bidrage til, at en borger med traumer får et godt udbytte af sin indsats og dermed bedre muligheder for at leve det liv, vedkommende drømmer om. Tilgangen indebærer et fokus på at give borgeren en oplevelse af tryghed, kontrol og ejerskab og dermed på at forebygge traumereaktioner. Denne måde at samarbejde på kan også medføre større arbejdsglæde hos medarbejdere og ledere.

En traumebevidst tilgang er en ramme for samarbejdet med borgeren, som kan understøtte vedkommendes recovery og rehabilitering. Det er ikke en behandlingsform og kræver ikke, at man som borger eller medarbejder har konkret viden om, at borgeren har et traume. Tilgangen indebærer heller ikke nødvendigvis, at man taler med borgeren om dennes traume. Derimod tager tilgangen udgangspunkt i, at mange mennesker i socialt udsatte positioner har traumer, og at alle mennesker har gavn af at blive mødt traumebevidst.

Tilgangen giver medarbejderen og lederen viden og kompetencer til at styrke samarbejdet med borgeren på to måder. Dels til at kunne forstå, når en borgers følelser, handlinger og udfordringer er reaktioner på et traume, og til at bruge denne forståelse i indsatsen. Dels til at man som medarbejder eller leder kan genkende og handle på sine egne traumer eller anden sårbarhed, så det ikke påvirker samarbejdet uhensigtsmæssigt. Endelig giver tilgangen hele arbejdspladsen et fagligt fundament for at kunne skabe de bedst mulige rammer for at forebygge borgerens, medarbejderens og lederens traumereaktioner. Det kan være gennem fx strategier, politikker, procedurer, kommunikation om indsatsen og fysisk indretning.

Hvad skal arbejdspladsen kunne for at arbejde traumebevidst?

For at I kan arbejde traumebevidst er det vigtigt, at alle ledere og medarbejdere på arbejdspladsen:

- Er **bevidste** om traumers betydning for et menneskes følelser, handlinger og udfordringer
- Kan **genkende** typiske tegn på traumatisering
- Kan **respondere** hensigtsmæssigt i mødet med en borger eller en kollega, som har traumer
- Ved, hvad der potentielt kan udløse traumereaktioner, og kan søge at **forebygge** traumereaktioner.

En traumebevidst tilgang bygger oven på den gode faglige praksis, som allerede findes på socialområdet. Den styrker et recovery-fokus gennem handlegreb til, hvordan man samarbejder ud fra borgerens egne perspektiver på trivsel og et godt liv.¹

"Traumebevidst tilgang handler ikke om, at vi skal lave noget helt nyt og lave om på den måde, vi arbejder på. Det understøtter mange af de metoder [og tilgange], som bruges, som for eksempel recovery og mentalisering. De går hånd i hånd og komplementerer hinanden."

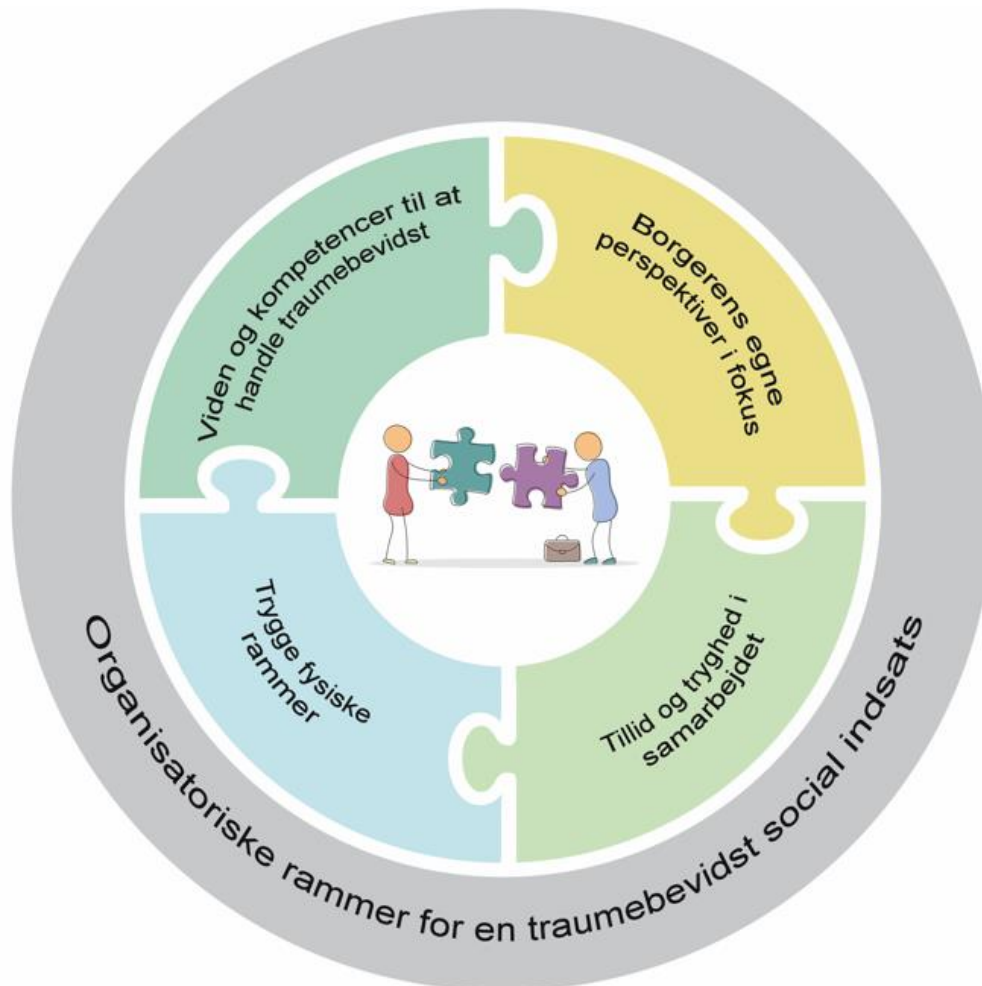
- Ekspert i traumer

En del medarbejdere og arbejdspladser har allerede fokus på traumers betydning og på traumebevidst tilgang. I disse tilfælde kan anbefalingerne give inspiration til, hvordan man kan arbejde systematisk med en traumebevidst tilgang. For andre bidrager anbefalingerne i højere grad med ny viden, som giver mulighed for at styrke samarbejdet med borgeren.

Figur 1 nedenfor illustrerer de fire anbefalinger og de organisatoriske rammer, som er en forudsætning for at kunne gennemføre dem.

¹ Du kan læse mere om recovery-orienteret praksis her: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery> og i Slade, Mike (2013). *100 ways to support recovery: A guide for mental health professionals*. London: Rethink Mental Illness.

Figur 1: De fire anbefalinger



Anbefalingernes målgruppe

Anbefalingerne henvender sig til dig, som er leder eller medarbejder på socialområdet, og som arbejder med voksne i socialt udsatte positioner. "Medarbejder" skal her forstås som enhver medarbejder på arbejdspladsen, dvs. både en fagperson, en administrativ medarbejder, en medarbejder med praktiske funktioner og en frivillig m.fl. "Medarbejder" omfatter også dig, som er peerstøtte, dvs. dig som har bearbejdet dine egne erfaringer med social udsathed, så de kan bruges til at støtte andre i deres udviklings- og recovery-proces.

Andre organisationer på tværs af fagområder og sektorer, der møder voksne i socialt udsatte positioner, kan også arbejde med anbefalingerne. Det kan fx være på psykiatri-, sundheds- og beskæftigelsesområderne, i Kriminalforsorgen og i civilsamfundsorganisationer.

Traumer og traumereaktioner

Mange mennesker har traumer. Voksne i socialt udsatte positioner har oftere traumer end andre mennesker. Det gælder bl.a. mennesker, som har et problematisk forbrug af rusmidler, som lever i hjemløshed, og som har svære psykiske lidelser.

Hvad er et traume?

Et traume opstår, når et menneske oplever, at en enkelt hændelse, flere hændelser eller et sæt af omstændigheder er fysisk eller følelsesmæssigt skadelige eller livstruende og derfor indebærer en voldsom følelse af kontroltab. Ikke alle mennesker, der er blevet udsat for traumatiske hændelser, rammes af længerevarende følger. Hvis den traumatiske hændelse bliver ved med at påvirke menneskets funktionsevne og mentale, fysiske, sociale, følelsesmæssige eller spirituelle trivsel i negativ retning, er vedkommende traumatiseret.

Et traume kan have mange årsager. Det kan fx skyldes omsorgssvigt i barndommen, at man har mistet en nærtstående, eller at man har været udsat for fysisk eller psykisk vold, mobning, seksuelt overgreb, en ulykke, flugt eller krig. Det kan også skyldes, at man har været vidne til, at andre bliver skadet eller dør. Nogle mennesker bliver traumatiseret af at opleve ikke at blive hørt, set og forstået i det sociale system, eller af at de lever et liv i socialt udsatte positioner hvor de ofte eller grundlæggende føler sig utrygge.

Traumer er forbundet med en lang række sociale, fysiske og psykiske udfordringer, der kan forklare, hvorfor mange borgere på socialområdet har traumer. Traumer kan fx føre til social isolation og vanskeligheder ved at danne relationer, fastholde et arbejde og samarbejde i en social indsats. Desuden kan traumer føre til forskellige fysiske sygdomme og symptomer som reaktion på, at kroppens nervesystem er i mere eller mindre kronisk alarmberedskab.

Traumer kan også have en indgribende betydning for et menneskes nære netværk. Det skyldes, at traumer ofte berører den enkeltes evne til at indgå i venskaber, parforhold og familieliv. Nogle pårørende til et menneske med traumer kan blive så psykisk belastede af at være pårørende, at de bliver sekundært traumatiseret.²

Mennesker med traumer oplever oftere stress, utryghed, manglende tillid og et forhøjet alarmberedskab end andre mennesker. Mange udvikler derfor mestringsstrategier for at kunne passe på sig selv. Det kan give sig udtryk i bevidste og ubevidste reaktioner, som måske kan virke uforståelige for andre. De kan derfor mistolkes som noget andet end traumereaktioner.³

² Du kan læse mere om hvordan belastningsreaktioner kan komme til udtryk på side 10.

³ Du kan læse mere om, hvordan traumereaktioner kan komme til udtryk i mødesituationer i Kirsten Trans (2018): *Senfølger efter seksuelle overgreb. En introduktion til socialarbejdere og sundhedspersonale – og en hjælp til ofrene*. Frydenlund.

"Jeg sover rigtig dårligt om natten, og søvnen er præget af mareridt. Når jeg går rundt og er træt, så er jeg ekstremt sårbar. Paraderne virker ikke ordentligt, og så er jeg let at "trigge". Først kommer angsten for at skulle komme til at overreagere, og hvis jeg gør det – fx med eksplosiv vrede – så kommer depressionen. For nu gjorde jeg det igen. "

- Borger med traumehistorik

Man kan føle sig bange og magtesløs, hvis man mærker, at mestringsstrategierne ikke virker, og man ikke har mulighed for at passe på sig selv, træffe egne valg og have kontrol over sine omgivelser. Det kan også udløse en traumereaktion. Mennesker med traumer kan reagere ved at blive aggressive, flygte eller ved ikke at være mentalt til stede. Eller reagere fysisk ved at fare sammen, få hurtig vejtrækning eller muskelspændinger.⁴

Hvordan kan mestringsstrategier komme til udtryk?

Mestringsstrategier kan komme til udtryk i forskellige handlinger og adfærdsmønstre. Nogle af de udbredte strategier er:

- **Undgåelsesadfærd**, dvs. at undgå at tænke på den traumatiske hændelse og at undgå situationer, der minder om den.
- **Kontroladfærd**, dvs. at forsøge at genvinde den kontrol, som man mistede, da man blev traumatiseret. Det kan fx give sig udtryk i gentagetvang, som er, at man tvangsmæssigt opsøger situationer, der minder om den traumatiske hændelse. Det kan give en følelse af at man genvinder kontrollen, fordi man nu selv har valgt at opsøge situationen. Kontroladfærd kan også handle om, at man forsøger at kontrollere sin krop gennem fx en spiseforstyrrelsesadfærd eller selvbeskadigelse.
- **Oversamarbejde**, dvs. at sætte sin samarbejdsvilje over sine egne behov. Det kan man gøre, når man som barn har lært, at man er nødt til at tilknytte sig voksne for at overleve, også selv om de voksne er farlige eller forsømmelige.
- **Følelsesundertrykkelse**, dvs. at dulme de svære følelser, som er forbundet med traumat, gennem fx et problematisk forbrug af rusmidler, spiseforstyrrelsesadfærd, selvbeskadigelse eller overmotionering.

⁴ Du kan læse mere om traumereaktioner og finde inspiration til at arbejde traumebevidst i Cæcilie Buhmann & Sofie Folke (2021): *Traumer i psykiatrien*. Hans Reitzels Forlag.

Traumereaktioner hos medarbejdere og ledere

Medarbejdere og ledere på socialområdet kan ligesom alle andre have traumer. Der er også en risiko for, at arbejdet med mennesker som har det svært fører til psykiske belastninger som fx sekundær traumatisering og udbændthed. Det skyldes, at man kan blive konfronteret med reaktioner og situationer, som stiller krav om følelsesmæssig indlevelse og håndtering af svære følelser.

Hvis psykiske belastninger hos medarbejdere og ledere ikke forebygges og afhjælpes, kan det have en negativ påvirkning på den enkeltes trivsel, arbejdsmiljøet og den sociale indsats. Som medarbejder eller leder kan man opleve, at man reagerer på måder, som kan virke uforståelige for en selv og for andre, og som kan påvirke samarbejdet med kolleger og borgere.⁵

"Man kan bruge den traumebevidste tilgang hele tiden, for det handler om at forstå sig selv, hvis man har noget med i bagagen. (...) Hvordan påvirker det mig, når jeg laver mit arbejde? Derudover kan man have det med i forståelsen i mødet med den enkelte borger."

- Ekspert i traumer

Hvordan kan belastningsreaktioner komme til udtryk?

Psykiske belastninger hos medarbejdere og ledere kan føre til følelsesmæssige, fysiske og adfærdsmæssige reaktioner. Nogle af de udbredte former er:

- **Sekundær traumatisering**, som kan være en følge af at blive indirekte udsat for traumatiske hændelser, fx ved at høre om en borgers traumeoplevelser. Det kan give symptomer på PTSD og bl.a. føre til undgåelsesadfærd, nedtrykthed og øget vagtsomhed.
- **Udbændthed**, som kan opstå, hvis man har oplevet belastninger i en længere periode, som man ikke har muligheder for at håndtere. Det kan føre til fx udmattelse, forringet koncentration, søvnbesvær og nedsat personlig ydeevne.
- **Omsorgs- og medfølelsestræthed**, som kan skyldes en oplevelse af, at ens arbejde ikke nytter noget. Det kan bl.a. vise sig ved en manglende evne til at udvise empati, rumme andres følelser og være nærværende.
- **Over- og underinvolvering**, som består i, at man enten udviser et for stort følelsesmæssigt engagement eller en for stor følelsesmæssig distance i sit forsøg på at hjælpe en borger. Det kan begrænse medarbejderens eller lederens evne til at være i balance og i kontakt med sin faglighed og vurderingsevne.

⁵ Du kan læse mere om forebyggelse af traumatisering på arbejdspladsen i Rikke Høgsted (2019): *Grundbog i belastningens psykologi - Forebyggelse af primær og sekundær traumatisering ved psykisk krævende arbejde* (3. Udgave). Forlaget ICTU.

Anbefaling 1: Viden og kompetencer til at handle traumebevidst

Anbefalingen

Opbyg viden om traumer og kompetencer til at arbejde traumebevidst, så borgeren oplever at blive set, hørt og forstået.

Særligt til dig som leder

Denne anbefaling handler om rammerne for en traumebevidst faglighed. Ledelsen har en særlig opgave i at understøtte, at alle medarbejdere har de nødvendige faglige kompetencer. Praksisbeskrivelsen i denne anbefaling er derfor særligt målrettet dig, som er leder.

Faglig begrundelse

Når du som medarbejder eller leder anvender din viden om traumer, kan det hjælpe borgeren på vejen mod recovery. Du bliver i stand til at genkende og respondere på tegn på traumer hos et menneske. Du kan også spørge til borgerens historik på en måde, som er tryk for vedkommende. Dermed kan du forebygge traumereaktioner hos dig selv og borgeren.

Du vil derfor få bedre forudsætninger for at kunne samarbejde med borgeren med udgangspunkt i dennes perspektiver og behov. Du vil også vide, hvornår der er behov for at involvere eller henvise til andre, fx en kollega, en leder eller en psykolog.

Når du og dine kolleger er opkvalificeret i traumebevidsthed, påvirker det ikke kun den sociale indsats men også jeres arbejdsmiljø. Når du oplever at være fagligt klædt på til at arbejde med borgere med traumer, kan det øge din arbejdsglæde og bidrage til, at du bliver bedre i stand til at passe på dig selv og dine kolleger.

Virksomme tilgange, metoder og redskaber kan hjælpe med at konkretisere og sætte en fælles retning for, hvordan der arbejdes traumebevidst på din arbejdsplads. De kan desuden bidrage til en mere ensartet tilgang til samarbejdet med borgeren.

Alle, som kommer i kontakt med borgere på arbejdspladsen, spiller en vigtig rolle i at implementere tilgangen. Det gælder fx både dig, som er sekretær, rengøringsmedarbejder, fagprofessionel og leder. Du har en betydning for, om der skabes de rutiner, som er nødvendige for, at borgeren kan have tillid, tryghed og kontrol og ønsker at tage imod hjælp. Det er derfor vigtigt, at hele arbejdspladsen får styrket sin traumebevidsthed, så tilgangen integreres i alle arbejdsgange, som har betydning for den sociale indsats.

"Det kan være plejeforældre, det kan være frivillige på et kvinde-krisecenter, det kan være køkkendamen på et opholdssted, sådan set. Det at have en grundforståelse for traumer – jeg kan ikke se nogle, der ikke ville have glæde af det."

- Borger med traumehistorik

Anbefaling 1 i praksis

På de fleste arbejdspladser vil man have behov for at styrke det generelle videns- og kompetenceniveau om traumer og traumebevidsthed for at kunne arbejde med de øvrige anbefalinger.

Der er ikke nogen facitliste for, hvordan opkvalificeringen skal tilrettelægges. Den bør tilpasses til de arbejdsopgaver og den faglige viden, som arbejdspladsen har. Hvis der på arbejdspladsen er fagpersoner, som har specialiseret faglig viden om traumer og traumereaktioner, kan disse medarbejdere stå for opkvalificeringsaktiviteter. På andre arbejdspladser vil der være behov for at indhente viden og evt. få ekstern kompetenceudvikling.

For at alle på arbejdspladsen kan arbejde traumebevidst, skal du som leder understøtte følgende:

- **Styrk det generelle videns- og kompetenceniveau på arbejdspladsen**
Det indebærer, at alle på arbejdspladsen får styrket deres viden om og erfaring med:
 1. Hvad traumer er, og hvilken betydning traumer kan have for den enkelte borgers følelser, handlinger og udfordringer
 2. Hvordan forskellige traumer og traumereaktioner kan komme til udtryk.
 3. Hvordan man kan forebygge borgerens traumereaktioner og forholde sig hensigtsmæssigt til dem, når de opstår
 4. Hvordan man kan tale med en borger om dennes traumer og traumereaktioner ud fra den faglighed og funktion, man har
 5. Hvordan man kan møde og støtte borgeren ud fra både vedkommendes udfordringer og behov og også ressourcer, håb og drømme
 6. Hvordan arbejdspladsen kan skabe støttende rammer for medarbejderen og lederen og dermed forebygge belastningsreaktioner
 7. Hvordan arbejdspladsen kan understøtte, at medarbejderen og lederen med traumer kan bruge sine erfaringer på en hensigtsmæssig måde i samarbejdet med borgeren.
- **Tilrettelæg opkvalificering og løbende opfølgning**
Når opkvalificeringsprocessen indledes med et kursus, som skal styrke alles kompetencer til at arbejde traumebevidst, får arbejdspladsen et fælles fagligt fundament at arbejde ud fra. Det er vigtigt, at der derefter er rammer for, at I løbende kan styrke jeres refleksion og læring i forhold til, hvordan I kan arbejde traumebevidst i netop jeres praksis. Opkvalificeringsaktiviteterne styrkes af, at borgere og andre med erfaringer med traumer deltager i tilrettelæggelsen af dem og også bidrager med deres viden og perspektiver i undervisningen.
- **Skab struktur for den faglige dialog og refleksion**
Det kan gøres ved, at refleksion over arbejdet med traumebevidsthed bliver et fast punkt på personalemøder. Der kan også udpeges nøglemedarbejdere med et særligt højt videns- og kompetenceniveau, som understøtter traumebevidsthed i det daglige arbejde, fx gennem kollegial sparring. Derudover er det vigtigt, at medarbejdergruppen kan få supervision. Supervision kan skabe rammer for refleksion og læring og være med til at forebygge psykiske belastninger. Borgeren kan med fordel inviteres med til supervision om egen sag for at skabe mere gennemsigtighed og ligeværdighed i relationen til medarbejderen.

- **Brug virksomme tilgange, metoder og redskaber som et fælles omdrejningspunkt**
I kan som arbejdsplads gøre brug af virksomme tilgange, metoder og redskaber, som kan styrke arbejdet med den traumebevidste tilgang. De kan samtidig fungere som et afsæt for udvikling af en stærk faglighed om recovery-orienteret rehabilitering. Det er vigtigt at skabe rammer for, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at bruge de valgte tilgange, metoder og redskaber. Det kan gøres ved, at medarbejderne får tid til at øve sig i brugen af dem og til fælles faglig refleksion og supervision. Hvis der er behov for det, kan der også igangsættes undervisningsforløb.

Tilgange, metoder og redskaber

Følgende tilgange, metoder og redskaber kan understøtte arbejdet med Anbefaling 1. Du finder beskrivelsen af dem i afsnittet *Tilgange, metoder og redskaber til at arbejde traumebevidst* på s. 23-27 under det nummer, som er angivet her:

Nr. 1: The Knowledge and Skills Framework

Nr. 2: Online undervisningsvideoer fra "National Trauma Training Programme, Scotland"

Anbefaling 2: Borgerens egne perspektiver i fokus

Anbefalingen

Lad borgerens egne perspektiver være styrende for indsatsen, så borgeren oplever kontrol, ejerskab og mestring.

Faglig begrundelse

Et traume er ofte forbundet med en oplevelse af at få frarøvet sin stemme og muligheden for selv at træffe valg og handle på dem. Det hænger altså sammen med en følelse af kontroltab og magtesløshed. Et menneskes traumereaktioner kan udløses eller forstærkes, hvis vedkommende oplever situationer eller følelser, som minder vedkommende om disse erfaringer.

Når en borger med traumer er i kontakt med et socialt system med indflydelse på vedkommendes liv, kan det opleves som endnu et kontroltab. Det kan gøre det svært at bede om hjælp og at tage mod den hjælp, som tilbydes.

Nogle borgere med traumer kan have behov for flere samtidige indsatser på tværs af tilbud og sektorer. De skal derfor navigere mellem en række forskellige kontaktpersoner, regelsæt og handleplaner med forskellige mål. Hvis der ikke er kontinuitet og sammenhæng i borgerens samlede indsats, kan borgeren opleve sig magtesløs og stresset.

"Når man er i systemet, så er man "trigget", for man er sammen med nogen, som har magten. Ens levegrundlag kan føles truet. Så pr. definition er det en utryk situation."

- Borger med traumehistorik

"Alle situationer, hvor der er en magtfuldhed, kan vække den gamle følelse af at være i fare. Reelt sidder man som fagprofessionel med en magt over dem [borgerne]. Det aktiverer i langt højere grad traumereaktioner end det at gå ned i det lokale pizzeria."

- Ekspert i traumer

Når borgerens egne perspektiver sætter retningen for indsatsen, og borgeren oplever at få mulighed for at træffe valg, mindskes oplevelsen af kontroltab. Det kan være med til at reducere både borgerens stressniveau og risikoen for, at traumereaktioner udløses. Dermed skabes bedre betingelser for samarbejdet og for borgerens mulighed for at reflektere og arbejde med sig selv. Når samarbejdet understøtter vedkommendes håb og drømme for fremtiden, kan det også styrke borgerens tillid til egne ressourcer og til, at egne synspunkter er væsentlige.

Din tro på, at borgeren kan lykkes med sine ønsker og drømme er vigtig for, at borgeren kan mestre og opleve kontrol over sin livssituation, og dermed for vedkommendes mulighed for recovery.

Anbefaling 2 i praksis

Vejen til at opnå øget kontrol, ejerskab og mestring i eget liv kan variere fra menneske til menneske. Følgende er dog betydningsfuldt i samarbejdet med alle borgere, som har oplevet traumer:

- **Lad borgerens perspektiver være styrende i arbejdet med mål, dokumentation og opfølgning**

Det kan du som medarbejder gøre ved at se borgeren som ekspert i eget liv. Det vil sige, at jeres samarbejde tager udgangspunkt i, at borgerens viden og perspektiver er legitime, og at dennes ønsker, håb og drømme sætter retning for indsatsen. Det er afgørende, at dine for-forståelser og tolkninger ikke bliver styrende, også selv om du opfatter borgerens ønsker og holdninger som uforståelige eller uhensigtsmæssige. Vær opmærksom på, at borgere med traumer kan have særligt vanskeligt ved at mærke og udtrykke egne ønsker og behov, og at det derfor kan tage tid og kræve opmærksomhed.⁶

- **Lav sammenhængende planer og koordinér sammen med borgeren og andre relevante parter**

Det kræver, at borgeren får indflydelse på, hvordan samarbejdet om indsatsen skal foregå, og inviteres til alle de møder, som vedrører indsatsen. Når borgeren får flere indsatser, kan der med fordel udarbejdes en sammenhængende plan og afholdes koordineringsmøder om den på tværs af afdelinger og tilbud. Det kan bidrage til, at alle parter har forståelse for borgerens situation og støttebehov, og at den samlede indsats koordineres. Du kan mindske behovet for, at borgeren skal fortælle sin historie flere gange, ved at I aftaler hvad, hvornår og til hvem du må videreformidle hvad du ved om vedkommende. Du kan også støtte borgeren i at invitere en person fra dennes netværk eller en bisidder med til koordineringsmøder om indsatsen. Det kan understøtte, at indsatsen bliver indrettet efter borgerens ønsker og oplevede behov.

Særligt til dig som leder

Når du sætter rammerne for at invitere til et konkret og formaliseret samarbejde med de tilbud og myndigheder, som borgerne møder, kan du styrke en sammenhængende støtte til den enkelte borger. Det kan fx være i form af faste samarbejds møder.

- **Fokusér på borgerens ressourcer i indsatsen**

Det indebærer, at du udviser tiltro til, at borgeren har vigtige ressourcer og kan opnå det liv, vedkommende ønsker sig. Det gælder uanset hvilke udfordringer og hvilken adfærd borgeren har. Det er vigtigt at støtte borgeren i at få øje på andet end sine udfordringer. Det kan du gøre ved at spørge til hvilke interesser, erfaringer og drømme borgeren har, og ved at støtte vedkommende i at indfri sine ønsker. Du kan også bede borgeren om at give eksempler på, hvad vedkommende i andre situationer har gjort for at opfylde en drøm og dermed understrege dennes handlekraft og mestring. Det er vigtigt, at du hele tiden er opmærksom på hvilke ressourcer, borgeren udtrykker, og at du konkretiserer og forstærker dem. Vær opmærksom på, at et menneske med traumer kan have en stærk og ofte ubevidst følelse af ikke at have gjort det rigtige i den traumatiserende situation. Vedkommende kan derfor have særligt svært ved at identificere sine ressourcer.

- **Styrk borgerens mestringskompetence**

Det sker, når du som medarbejder støtter borgeren i at forstå, hvordan vedkommendes handlinger og udfordringer kan ses som måder at mestre sit liv på. Det sker også, når du støtter borgeren i at gøre ting, vedkommende ikke plejer at kunne gøre. Det er vigtigt at være opmærksom på, at borgeren kan have strategier, der kan se uhensigtsmæssige

⁶ Du kan læse mere om at sætte mål med udgangspunkt i borgerens håb, ønsker og drømme i Social- og Boligstyrelsen (2023): *Guide til sagsbehandlere og ledere på myndighedsområdet. Recovery-orienteret rehabilitering i praksis i socialpsykiatrien*, s. 11-14 og Social- og Boligstyrelsen (2023): *Guide til medarbejdere og ledere i de sociale tilbud. Recovery-orienteret rehabilitering i praksis i socialpsykiatrien*, s. 11-14.

ud fra et fagligt perspektiv, men som fra borgerens eget perspektiv kan tjene en vigtig funktion. Fx kan borgeren afvise at deltage i bestemte situationer, fordi vedkommende ved, at en traumereaktion så kan undgås. Det betyder, at det er vigtigt både at være nysgerrig på borgerens perspektiver og tålmodig i dennes proces med at mestre livet og hverdagen.

- **Understøt borgerens inklusion i fællesskaber**

Det kan du gøre, når du støtter borgeren i at indgå i et fællesskab efter dennes eget ønske. Du kan fx tilbyde brobygning eller følgeskab til almene fællesskaber eller støttetilbud. Da mennesker med traumer kan have negative erfaringer med fællesskaber og have svært ved at knytte tillidsfulde relationer, vil nogle foretrække at starte med et 1:1-fællesskab. Det kan fx bestå i, at borgeren får en mentor eller en besøgsven.

- **Involvér borgeren i strategisk udvikling og drift**

Det kan ske på flere måder og skal altid afstemmes med det enkelte menneskes egne ønsker og behov. På et socialt tilbud kan borgeren være med til at beslutte hvilke aktiviteter som skal tilbydes, hvordan de fysiske rammer skal indrettes, og hvordan tilbuddets regler skal defineres, så de opleves meningsfulde for borgeren. Borgeren kan også deltage i ansættelsessamtaler og dermed få indflydelse på, hvem vedkommende kommer til at samarbejde med i indsatsen. Nogle borgere kan være en ressource for andre, fx gennem mentorordninger. Borgeren kan også inddrages i praktiske opgaver såsom madlavning og oprydning. Vær opmærksom på, at ikke alle mennesker har lige nemt ved at sætte ord på ønsker og behov, og at man ikke kan generalisere ud fra få borgers ønsker.⁷

Særligt til dig som leder

Når du skaber rammer for, at borgere systematisk inddrages og får reel indflydelse på beslutninger, som har betydning for deres indsats, kan det bidrage til borgerens oplevelse af at blive hørt og at have handlekraft.

Tilgange, metoder og redskaber

Følgende tilgange, metoder og redskaber kan understøtte arbejdet med Anbefaling 2. Du finder beskrivelsen af dem i afsnittet *Tilgange, metoder og redskaber til at arbejde traumebevidst* på s. 23-27 under det nummer, som er angivet her.

Nr. 3: Ticometer

Nr. 4: Quality indicators framework for trauma informed services, systems and workforces

Nr. 5: Trauma-Informed Practice Scales

Nr. 6: Åben Dialog

Nr. 7: Det Åbne Supervisionsrum

Nr. 8: STORM-modellen (mentaliseringsredskab)

Nr. 9: Brief INSPIRE & Brief INSPIRE-O

Nr. 10: Feedback Informed Treatment (FIT)

⁷ Du kan få inspiration til, hvordan du kan inddrage socialt udsatte borgere i beslutningsprocesser i Rådet for Socialt Udsatte (2021): *Deltagelse som vejen til forandring - 12 eksempler til inspiration*. Desuden kan du få viden om konkrete metoder og redskaber til at skabe øget indflydelse i hverdagen og i organiseringen af bo- og dagtilbud i Socialt Udviklingscenter (2015): *Redskabs- og metodekatalog – Idéer til arbejdet med brugerindflydelse i sociale bo – og dagtilbud*.

Anbefaling 3: Tillid og tryghed i samarbejdet

Anbefalingen

Opbyg tillid og tryghed sammen med borgeren, så borgeren får et roligere nervesystem og føler sig tryk ved at give udtryk for egne perspektiver og behov.

Faglig begrundelse

Når man har traumer, kan det være særligt krævende at opbygge tillid og tryghed i nye relationer. Det kan skyldes tidligere erfaringer med at opleve magtesløshed, at få frarøvet sin stemme og at miste kontrol.

En borger, der ikke oplever tillid og tryghed i mødet med dig som medarbejder, kan komme i øget alarmberedskab. Det kan komme til udtryk ved, at borgeren udviser ængstelse, skepsis eller aggression over for dig og dine intentioner. Det kan også vise sig ved, at borgeren ikke kan mærke sig selv eller har svært ved at reflektere. Nogle borgere ønsker ikke at være til besvær og udtrykker derfor ikke sine oplevede behov.

Når der er en tillidsfuld og tryk relation i det professionelle samarbejde, kan det styrke kvaliteten af indsatsen, motivere borgeren til at modtage hjælp og hjælpe vedkommende med at komme sig. Det skyldes, at oplevelsen af tillid og tryghed er afgørende for at få ro på nervesystemet, skabe et godt samarbejde og forebygge, at traumereaktioner udløses.

"Det var i en relation, jeg blev ødelagt, da jeg var barn. Det kan godt være, at vedkommende [den kommunale fagperson] ikke er bevidst om det, men det er faktisk noget af det, der er med til at få mig til at hele: At jeg bliver mødt som dét menneske, jeg er – at jeg ikke bare er traumet fra min barndom eller den diagnose, der blev mig tildelt."

- Borger med traumehistorik

Også arbejdsmiljøet spiller en rolle for kvaliteten af indsatsen. Når medarbejdere og ledere oplever usikkerhed, utryghed og mistrivsel, kan det nemlig forringe evnen til at tænke og handle professionelt, ligesom det kan give længerevarende mén for den enkelte. Trivlsen og oplevelsen af tryghed på arbejdspladsen hænger i høj grad sammen med, om du og dine kolleger oplever at være fagligt klædt på, og om der er støttende rammer for arbejdet med borgere med traumer.

Anbefaling 3 i praksis

Ængstelighed og andre følelser, der hænger sammen med oplevelsen af utryghed og mistillid, kan udløses af bestemte sanseindtryk eller situationer. Det betyder, at du uforvarende kan være med til at genaktivere følelser af utryghed og andre reaktioner på traumer. Der er dog en række forhold, som kan styrke et tryk og tillidsbaseret samarbejde, forebygge traumereaktioner og hjælpe dig med at håndtere disse reaktioner på en hensigtsmæssig måde, når de opstår:

- **Forbered dig på samarbejdet**

Det kan du gøre ved at overveje hvad der skal til for, at du føler dig tryk i mødesituationen, så du ikke møder borgeren med nervøsitet og usikkerhed. Du kan også sikre dig, at du ikke bliver forstyrret af fx din telefon eller en kollega, så du kan være nærværende i mødet og tale uforstyrret med borgeren. Det er vigtigt at huske på, at det ikke altid er muligt at undgå alle former for situationer og stimuli, der kan udløse en traumereaktion. Det vigtige er, at du søger at forebygge traumereaktioner og reagerer hensigtsmæssigt, hvis de opstår.

- **Mød borgeren med nærvær, anerkendelse og tålmodighed**

Det er afgørende, at I i jeres samtale fra starten har fokus på borgerens egen fortælling om sig selv og om egne perspektiver og behov. Det er altid den enkeltes eget valg, hvad og hvor meget vedkommende vil dele. Det tager tid at opbygge en tillidsfuld og tryk relation til en borger med traumer, og det er vigtigt at tage hensyn til dennes parathed til at tale om sig selv, tage imod nye tilbud eller deltage i nye fællesskaber. Du kan løbende undersøge, om borgeren oplever jeres samarbejde som meningsfuldt, ved at spørge.

- **Skab forudsigelighed og gennemsigtighed i indsatsen**

Det kan du gøre ved, at du og borgeren løbende laver klare aftaler med hinanden om indsatsens forløb, herunder hvem der gør hvad, hvornår og hvorfor. Når I taler sammen om valgmuligheder og bruger borgerens egne formuleringer i aftalerne, bidrager I til, at borgeren oplever kontrol over indsatsen. Den kan forstærkes af, at I sammen følger op på, om I er enige om aftalerne. Det er også vigtigt, at du tydeliggør hvad der er din rolle og dine forpligtelser, så borgeren kender dine handlemuligheder.

"Da jeg var barn, var der ikke noget som helst, der var forudsigeligt. Jeg anede aldrig nogensinde, hvornår overgrebene ville ske. Jeg havde ikke kontrol over noget som helst. Så bare det, at jeg ved, hvad det er, jeg skal ind og give af mig selv, og måske også har et billede af det menneske, jeg skal ind og møde, kan give mig en lille smule kontrol og selvkontrol."

- Borger med traumehistorik

Særligt til dig som leder

Når du styrker rammerne for, at borgeren nemt kan få adgang til - og hjælp til at forstå - sin sag, sin handleplan og sin indsatsplan, kan borgeren få oplysninger som vedkommende har behov for for at føle sig tryk.

- **Sæt rammer for svære samtaler**

Det kan du bidrage til ved, at I først i samtalen aftaler, hvad borgeren gør, hvis vedkommende får det svært eller har behov for en pause. I kan også aftale, hvordan I tackler, hvis I bliver uenige. Det er afgørende, at du respekterer borgerens grænser i samtalen, og at du kan hjælpe borgeren med at sætte grænser for, hvor meget vedkommende fortæller. Desuden er det væsentligt, at I i samtalen ikke kommer ind på detaljer i en konkret traumatisk hændelse, da det hører til i en specialiseret behandling. Derimod kan I tale om, hvordan traumet påvirker borgeren i dag, og hvordan du kan hjælpe borgeren med at forebygge og håndtere traumereaktioner.

- **Afhjælp traumereaktioner**

Det kan du gøre ved at tydeliggøre, at borgeren befinder sig i den nuværende situation og ikke i traumesituationen. Du kan hjælpe borgeren med at få ro i kroppen ved at stille vedkommende spørgsmål til noget konkret, som kan ses i rummet. Anerkend og udvis forståelse for, at borgeren oplever situationen som svær.

Særligt til dig som leder

Når du skaber støttende rammer for dine medarbejdere, som arbejder med borgere med traumer, kan du bidrage til at minimere, at de belastes psykisk i deres arbejde. Det kan du gøre ved at understøtte, at arbejdsmiljøet er baseret på åbenhed, tillid og støtte. Derudover er det vigtigt at sikre mulighed for supervision. Hvis en medarbejder udsættes for særligt svære arbejdssituationer eller over tid bliver belastet af sit arbejde, kan der tilbydes krisehjælp, aflastningssamtaler eller psykologisk de-briefing.

- **Understøt borgerens netværk**

Det handler om, at du som medarbejder hjælper borgeren til at etablere, genoptage eller styrke kontakten til dennes selvvalgte netværk. Det er vigtigt at være opmærksom på, at borgerens nære netværk kan opleve psykiske belastninger som fx sekundær traumatisering som følge af at være pårørende til en borger med traumer. Derfor er det afgørende, at det nære netværk får den nødvendige hjælp og støtte for, at de kan bidrage til at styrke borgerens vej mod recovery.⁸

- **Brug peerstøtte i indsatsen**

Det indebærer, at peerstøtter eller medarbejdere med brugererfaringer integreres i den sociale indsats på en måde, som giver mening for borgeren. Når en borger samarbejder med en peerstøtte, kan det styrke håbet om at kunne komme igennem en svær livssituation og finde en tilfredsstillende måde at leve sit liv på. Der kan fx tilrettelægges møder og læringsaktiviteter, der har til formål at skabe synergi mellem peerindsatsen og den fagprofessionelle indsats.

Særligt til dig som leder

Når du inddrager peerstøtter i medarbejdergruppen og sikrer dem hensigtsmæssige arbejdsvilkår og handlemuligheder, som afspejler deres ansvar og rolle, styrker du borgerens muligheder for at have positive rollemodeller.

⁸ Du kan læse mere om, hvordan man kan samarbejde med pårørende og borgerens selvvalgte netværk i Socialstyrelsen og Sundhedsstyrelsen (2018): *Koncept for systematisk inddragelse af pårørende*. Rapporten har fokus på netværk hos borgere med psykiske vanskeligheder men har en bredere relevans.

- Det kan I som arbejdsplads gøre ved, at alle på arbejdspladsen forholder sig åbne og kritiske til deres egne for-forståelser og fordomme om fx etnicitet, seksuel orientering, alder, religion eller kønsidentitet.

Særlig til dig som leder

Når du understøtter, at praksisser og procedurer på arbejdspladsen har et ligestillingsfokus, skaber du forudsætninger for en ligebehandling af forskellige køn og forskellige kulturelle grupper på din arbejdsplads.

Tilgange, metoder og redskaber

Følgende tilgange, metoder og redskaber, kan understøtte arbejdet med Anbefaling 3. Du finder beskrivelsen af dem i afsnittet *Tilgange, metoder og redskaber til at arbejde traumebevidst* på s. 23-27 under det nummer, som er angivet her.

Nr. 3: Ticometer

Nr. 4: Quality indicators framework for trauma informed services, systems and workforces

Nr. 5: Trauma-Informed Practice Scales

Nr. 6: Åben Dialog

Nr. 7: Det Åbne Supervisionsrum

Nr. 8: STORM-modellen (mentaliseringsredskab)

Nr. 10: Feedback Informed Treatment (FIT)

Nr. 11: Mestringsskema og Brøset Violence Checklist (BVC)

Nr. 12: Low Arousal 2 (LA2)

Nr. 13: Professional Quality of Life Scale

Anbefaling 4: Trygge fysiske rammer

Anbefalingen

Tilpas de fysiske rammer, så de bidrager til borgerens oplevelse af fysisk og psykisk tryghed.

Faglig begrundelse

Tryghedsskabende rammer kan medvirke til at sænke borgerens alarmberedskab og stresstilstand i kroppen. De kan også bidrage til, at borgeren oplever en større grad af kontrol og livskvalitet.

De rette fysiske rammer er med til at skabe øget tryghed og sikkerhed for både borgeren og for jer som medarbejdere og ledere. De kan have indvirkning på jeres muligheder for at indgå i et positivt samarbejde med hinanden. De fysiske rammer kan desuden bidrage til at forebygge traumereaktioner og de uønskede konfrontationer og magtanvendelse, som kan ske på baggrund af dem.

Anbefaling 4 i praksis

Selv om det er individuelt, hvordan de fysiske rammer påvirker den enkelte borger, er der en række generelle opmærksomhedspunkter, som er vigtige at tage højde for:

1. Spørg borgeren om ønsker til, hvor et møde skal afholdes

Det indebærer, at du taler med borgeren om hvilket mødested vedkommende foretrækker, før I mødes. Det kan fx være virtuelt, udenfor, hjemme hos borgeren eller et andet sted, hvor vedkommende føler sig hjemme. Det er vigtigt at have en åbenhed over for borgerens ønsker, men vær samtidig opmærksom på at præsentere realistiske muligheder.

2. Tilpas så vidt muligt rammerne for et møde til borgerens ønsker

Det kan du som medarbejder gøre ved at spørge borgeren, om der er noget ved rummet eller jeres placering i det, som bør tilpasses for at bidrage til borgerens tryghed. Hvis I er indendørs, kan du også spørge, om døren skal være åben eller lukket og om gardinerne skal trækkes for. For nogle kan det være afgørende at blive skærmet fra støj og indtryk udefra og have en oplevelse af at kunne være anonym.

"Jeg har hele tiden haft den der med at skulle sidde tæt på døren. Jeg skulle hele tiden vide, hvad der var i et rum, og jeg havde hele tiden brug for forudsigelighed – for at vide, hvad der er næste step og hvad der så skal ske."

- *Borger med traumehistorik*

3. Brug viden om hvad der har betydning i indretningen

Det indebærer, at I som arbejdsplads tager højde for hvad der kan virke positivt og tryghedsskabende i oplevelsen af det fysiske rum. Det kan fx handle om at skabe:

- Hjemlig og ikke-institutionel indretning, der giver en følelse af at høre til
- Rummelighed, overskuelighed og udsyn, men også mulighed for at sidde afskærmet
- Indirekte belysning og mulighed for lysdæmpning af elektroniske lyskilder

- Indretning med rolige farver
- Akustik, der dæmper støj, og mulighed for at afspille musik
- Naturlignende omgivelser med brug af planter og naturmaterialer i indretningen, sansehaver og mulighed for at bruge den fri natur.⁹

4. Vær opmærksom på køn, kultur og sprog i indretningen

Det kan I som arbejdsplads gøre ved at undersøge, om der er kønsmæssige, kulturelle eller sproglige forhold, som kan have betydning for den enkeltes oplevelse af at høre til og føle sig tryk. I kan fx spørge ind til borgerens ønsker i forbindelse med samtalsituationer, aktiviteter og måltider. Nogle kan opleve, at mennesker af et bestemt køn kan udløse og forstærke et traume. De kan derfor have behov for at kunne trække sig til et særskilt rum for at føle sig trygge. Nogle kan også have behov for at praktisere deres religion i et adskilt rum.

Særligt til dig som leder

Når du giver medbestemmelse til borgere og medarbejdere i indretningen af stedet, bidrager du til, at de kan føle sig trygge der. Vær særligt opmærksom på, at I sammen udvælger værktøjer, som kan inspirere borgerne til at reflektere over og formidle deres egne ønsker til indretningen. Det kan fx være visualiseringer, workshops eller erfaringsudveksling med tilsvarende tilbud.

⁹ Du kan få inspiration til indretning af fysiske rammer til voksne i socialt udsatte positioner i Kirkens Korshær, Realdania, Det Obelske Familiefond og Hjem Til Alle Alliancen (2022): *Fremtidens herberger. Model for udvikling af herberger, der understøtter Housing First* og i Den A.P. Møllerske Støttefond og Realdania (2017): *Sociale mursten. Seks eksempler på arkitektur, som gør en forskel for socialt udsatte. Forundersøgelse.*

Organisatoriske rammer for en traumebevidst social indsats

På en traumebevidst arbejdsplads er den traumebevidste tilgang indarbejdet hos alle ledere og medarbejdere, såvel som i strategier, politikker, procedurer og i al kommunikation om indsatsen til borgeren. En omlægning til en traumebevidst tilgang indebærer i de fleste tilfælde forandringer, der får indflydelse på hele den faglige og organisatoriske kultur på en arbejdsplads.

Sådan en omstilling kræver forarbejde og et løbende fokus, refleksion og læring som beskrevet nedenfor. Det vil tage tid, og derfor er det vigtigt at være opmærksom på, at selv små skridt på vejen kan gøre en positiv forskel for både borgeren, medarbejderen og lederen.

For at I systematisk kan arbejde med anbefalingerne på din arbejdsplads, skal du som leder holde fokus på at:

- Undersøge, hvordan en traumebevidst tilgang kan integreres i jeres eksisterende praksis
- Tage en strategisk beslutning om, at I systematisk vil arbejde traumebevidst
- Samarbejde med borgere og andre med traumeerfaringer om at udvikle tilgangen lokalt. Dette er for at skabe rum til fælles faglige overvejelser og understøtte, at arbejdet med den traumebevidste tilgang stemmer overens med borgernes ønsker og behov
- Undersøge om andre afdelinger eller tilbud, som borgeren er i kontakt med, ønsker at samarbejde med jer om at arbejde traumebevidst. Dette er for at kunne understøtte, at borgeren mødes traumebevidst flest mulige steder
- Sikre finansiering til implementeringen, fx til opkvalificering og til revidering af procedurer
- Udarbejde en implementeringsplan, som bl.a. omfatter plan for opkvalificering, sparring, supervision, ledelsesunderstøttelse samt samarbejde med borgere, peerstøtter og med andre områder og tilbud, som borgeren har kontakt med.

Når I på din arbejdsplads går i gang med at arbejde med anbefalingerne, skal du som leder holde fokus på at:

- Sikre den nødvendige opkvalificering som beskrevet i Anbefaling 1
- Sætte traumebevidsthed som fælles fagligt pejlemærke for arbejdspladsen og løbende motivere medarbejdere og frivillige til at arbejde traumebevidst
- Samarbejde med borgere og andre med traumeerfaringer om at implementere tilgangen lokalt og om at revidere jeres procedurer, rutiner og kommunikation, så I kommer til at arbejde traumebevidst
- Kritisk gennemgå og revidere jeres procedurer, fx for opsporing, visitation, udredning og samarbejde mellem myndighed og udfører, så de bidrager til det traumebevidste arbejde
- Løbende holde opfølgingsmøder med andre afdelinger og tilbud, som borgeren har kontakt med, om hvordan I kan samarbejde om en traumebevidst tilgang i mødet med borgeren
- Løbende sikre, at øvrige nødvendige betingelser for at kunne implementere tilgangen er til stede.

Tilgange, metoder og redskaber til at arbejde traumebevidst

Under hver anbefaling er det nævnt hvilke tilgange, metoder og redskaber, som særligt er relevante for den pågældende anbefaling. Nedenfor kan du læse om, hvad de hver især indeholder og kan bruges til.

De fleste metoder og redskaber kan tilgås online. De er gratis at bruge, med mindre andet er angivet.

Flere af de angivne tilgange, metoder og redskaber er ikke specifikt målrettet arbejdet med en traumebevidst tilgang. Derimod er de tæt forbundet til andre faglige tilgange som fx recovery-orienteret rehabilitering. Din arbejdsplads kan anvende flere relevante tilgange, metoder og redskaber, som allerede er en integreret del af jeres praksis.

Særligt til dig som leder

Når du sammen med dine medarbejdere identificerer hvilke tilgange, metoder og redskaber, I allerede anvender, og som understøtter en traumebevidst tilgang, har I et grundlag for at vurdere hvad I kan have brug for at supplere med.

Videns- og kompetenceudvikling

Nr. 1: The Knowledge and Skills Framework

Redskabet består af et interaktivt dokument, der giver en introduktion til hvilken viden og hvilke kompetencer, der er nødvendige for at arbejde traumebevidst. Redskabet tager højde for, at medarbejdere har forskellige funktioner, og at ikke alle har borgerkontakt.

- Redskabet er på engelsk og kan findes her:
<https://transformingpsychologicaltrauma.scot/media/x54hw43l/nationaltraumatrainingsframework.pdf>

Nr. 2: Online undervisningsvideoer fra "National Trauma Training Programme, Scotland"

Videoerne indeholder viden om traumer og om at arbejde traumebevidst. De omfatter også refleksionsspørgsmål som kan bruges til at understøtte en traumebevidst praksis.

- Videoerne og spørgsmålene er på engelsk og kan findes her:
<https://transformingpsychologicaltrauma.scot/resources/understanding-trauma>

Dokumentation og evaluering af implementeringen af en traumebevidst tilgang

Nr. 3: Ticometer

Redskabet måler i hvilken grad en organisation har implementeret en traumebevidst tilgang. Det

kan bruges til at vurdere, hvordan implementeringen kan styrkes og hvilke kompetenceudviklingsbehov medarbejderne har.

Redskabet bygger på 35 spørgsmål, som medarbejdere skal besvare. Spørgsmålene fokuserer på medarbejderes viden og kompetencer, tillidsfulde relationer, respekt for borgerne, traumebevidste sociale indsatser samt politikker og procedurer.

- Redskabet er på engelsk. Der opkræves et engangsbeløb, når det anvendes. Redskabet kan tilgås her: <https://c4innovates.com/our-expertise/person-centered-strategies/trauma-informed-care/ticometer/>

Nr. 4: Quality indicators framework for trauma informed services, systems and workforces (under udvikling)

Redskabet indeholder et evalueringstværværktøj, som kan identificere i hvor høj grad en traumebevidst tilgang er implementeret i organisationen, og hvor det vil være relevant at sætte ind. Redskabet omfatter også anbefalinger til implementering. Samlet kan det bruges til planlægningen af en implementeringsproces.

- Redskabet er på engelsk, og den foreløbige version kan findes her: https://www.improvementservice.org.uk/__data/assets/pdf_file/0016/41317/draft-3-Trauma-Framework-no-visual-spreads.pdf

Nr. 5: Trauma-Informed Practice Scales

Redskabet kan bruges til at måle i hvor høj grad borgerne oplever, at en traumebevidst tilgang er implementeret i en organisation. Redskabet består af et spørgeskema, som borgerne besvarer. Spørgsmålene fokuserer fx på, om borgerne oplever, at de har indflydelse og adgang til viden om traumer. Der spørges også til, om borgerne oplever, at indsatsen fokuserer på deres ressourcer og er kulturelt inkluderende.

- Redskabet er på engelsk og kan findes her: https://vaw.msu.edu/wp-content/uploads/2015/02/Tips_Using_TIPS_Sullivan_Goodman_2015.pdf

Understøttelse af et ligeværdigt og inddragende samarbejde med borgeren

Nr. 6: Åben Dialog

Åben Dialog er en netværksorienteret tilgang, der har til formål at understøtte borgerens recovery-proces gennem inddragelse af borgerens private og professionelle netværk. I Åben Dialog tages der afsæt i borgerens perspektiv, og der er fokus på en fleksibel tilrettelæggelse af indsatsen, så den altid afspejler borgerens aktuelle behov og præferencer.

- Mere viden om Åben Dialog kan findes her: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery/indsatser/aaben-dialog>

Nr. 7: Det Åbne Supervisionsrum

Metoden bruges til at understøtte et ligeværdigt samarbejde mellem borgeren og medarbejderen ved at skabe et rum for at reflektere over og arbejde med det, der kan være svært i samspillet. Hvert supervisorsmøde omhandler en konkret problematik, og på mødet

deltager den borger som problematikken vedrører. Supervisionen tager afsæt i borgerens refleksioner og løsningsforslag. Metoden kan bidrage til, at man får nye faglige og personlige forståelser af hinanden og kan dermed bruges som grundlag for justeringer i samarbejdet.

- Beskrivelser af metoden kan findes her:
 - VIVE, Socialt Udviklingscenter SUS og Socialstyrelsen (2021): *Kortlægning af god kvalitet i praksis på botilbud. En kvalitativ undersøgelse af kvalitet på botilbud for mennesker med psykiske vanskeligheder*
 - Gústavsson, Jónas (2018): *Det åbne supervisorsrum*. I: Social kritik, 30, nr. 115, s. 21-34.

Understøttelse af borgerens ressourcer

Nr. 8: STORM-modellen (mentaliseringsredskab)

Redskabet består af en kombination af mentaliserings- og traumebehandlingsteknikker. Den indeholder fem elementer: Sikkerhed, tænk traumer, opbyg evner, ressourcer og mentalisering.

- En beskrivelse af modellen kan findes her:
Janne Østergaard Hagelquist (2015): *Mentaliseringsguiden*. Hans Reitzels Forlag.
- Øvelser fra mentaliseringsguiden, som er inddelt efter STORM-modellens principper, kan findes her:
<https://www.centerformentalisering.dk/oelvelser-fra-mentaliseringsguiden>

Afdækning af borgerens oplevelse af trivsel og kvalitet

Nr. 9: Brief INSPIRE & Brief INSPIRE-O

Brief INSPIRE måler i hvor høj grad borgeren oplever, at fagpersonen understøtter vedkommendes personlige recovery. Redskabet består af fem spørgsmål, som afspejler kerneelementerne i personlig recovery, også kaldet "CHIME-faktorer". Spørgsmålene besvares af borgeren og handler om den enkeltes grad af 1) forbundethed med andre, 2) håb og fremtidsoptimisme, 3) positiv identitet, 4) mening i tilværelsen og 5) empowerment og handlekraft.

Brief INSPIRE-O er en videreudvikling af *Brief INSPIRE* og kan bruges til at måle borgerens egen vurdering af sin personlige recovery-proces set i forhold til de fem CHIME-faktorer.

- Redskaberne er valideret i England og findes i en dansk oversættelse her:
 - Brief Inspire:
<https://www.researchintorecovery.com/files/Brief%20INSPIRE%20%28Danish%29.pdf>
 - Brief Inspire-O:
<https://www.researchintorecovery.com/wp-content/uploads/2020/10/Brief-INSPIRE-O-Danish.pdf>
- Læs mere om baggrunden for de to redskaber her:
<https://www.researchintorecovery.com/measures/inspire/>

Nr. 10: Feedback Informed Treatment (FIT)

FIT er et evidensbaseret dialog- og evalueringsredskab. Redskabet kan give medarbejdere et indblik i borgerens oplevelse af egen trivsel og af samarbejdet med medarbejderen. FIT består af to spørgeskemaer (ORS og SRS), som hvert indeholder fire spørgsmål, der besvares af borgeren ved hver samtale. I feedback-samtalen er der fokus på, om borgeren føler sig hørt, respekteret og oplever, at indsatsen er meningsfuld. Det giver mulighed for, at borgeren får indflydelse på samarbejdet og indsatsen og dermed for at justere på det der ikke fungerer.

- Læs mere om FIT på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside:
<https://sbst.dk/tvaergaende-omrader/virksomme-indsatser/dokumenterede-metoder-boern-og-unge/om-virksomme-indsatser-til-boern-og-unge/feedback-informed-treatment>
- Se video om FIT på Viden På Tværs' hjemmeside:
<https://vpt.dk/1-feedback-informed-treatment-introduktion>
- Læs mere om erfaringer med FIT i:
 - Socialstyrelsen (2018): Erfaringsopsamling: Projekt Forebyggelse af magtanvendelse på botilbud.
 - VIVE, Socialt Udviklingscenter SUS og Socialstyrelsen (2021): Kortlægning af god kvalitet i praksis på botilbud. En kvalitativ undersøgelse af kvalitet på botilbud for mennesker med psykiske vanskeligheder

Forebyggelse af voldsomme episoder og understøttelse af sikkerhed og tryghed

Nr. 11: Mestringsskema og Bröset Violence Checklist (BVC)

Mestringsskemaet er et dialogbaseret redskab. Sammen med screeningsredskabet BVC kan det øge borgerens daglige mestring, forebygge voldsomme episoder og øge sikkerheden for borgere og medarbejdere. Redskaberne kan understøtte en fælles forståelse af borgerens situation. De kan også bidrage til borgerens og fagpersonens samarbejde om, at borgerens tryghed, mestring og ressourcer styrkes. Derved kan redskaberne hjælpe borgeren og fagpersonen til at håndtere kritiske situationer og bidrage til borgerens recovery.

- Metodemanual, cases og skemaer til redskaberne kan findes på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside her:
<https://sbst.dk/udgivelser/2018/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-paa-botilbud-og-forsorgshjem>

Nr. 12: Low Arousal 2 (LA2)

Low Arousal 2 er et recovery-orienteret samtale- og refleksionsredskab til at forebygge voldsomme episoder og fremme trivsel på botilbud. Redskabet har fokus på at sænke arousal-niveauet hos både borgere og fagpersoner og trækker på elementer fra Åben Dialog og Feedback Informed Treatment (FIT). LA2 består af en trivselsplan, en tryghedsplan og en læringsplan.

- Metodemanualen og planerne findes i printbare og elektroniske versioner her:
<https://sopra.dk/la2-materialer/>

Monitorering af arbejdsmiljø

Nr. 13: Professional Quality of Life Scale (ProQOL)

Måleværktøjet kan bruges til at monitorere medarbejdertrivsel og kan bl.a. bruges til at identificere omsorgstræthed, udbrændthed og sekundær traumatisering blandt ansatte.

- Måleværktøjet, som oprindeligt er udviklet på engelsk, findes i en dansk oversættelse på ProQOL's hjemmeside her:
<https://proqol.org/proqol-measure>

Vidensgrundlag for anbefalingerne

Anbefalingerne tager udgangspunkt i den specifikke tilgang Traume-Bevidst Tilgang (TBT), som på engelsk hedder Trauma Informed Care. Traume-Bevidst Tilgang er beskrevet af The Substance Abuse and Mental Health Services Agency (SAMHSA) i USA og er internationalt anerkendt og evalueret.¹⁰

Anbefalingerne er baseret på seks kerneelementer for Traume-Bevidst Tilgang (TBT). VIVE har udviklet og beskrevet kerneelementerne i en undersøgelse fra 2022 om traumebevidsthed i arbejdet med socialt udsatte voksne.¹¹ Undersøgelsen omfatter viden om sammenhænge mellem traumer og social udsathed samt om traumebevidste tilgange og deres implementering og effekter. Den bygger på forskningslitteratur og interviews med mennesker med egne erfaringer med traumer, fagprofessionelle og andre faglige eksperter. Det Nationale TBT-Center, som har omsat SAMHSAs principper for en traumebevidst tilgang til dansk praksis på psykiatriområdet, har bidraget til rapporten.

De faglige anbefalinger er blevet kvalificeret af en række eksterne ressourcepersoner i forskellige faser af arbejdet. Ressourcepersonerne er borgere med erfaringer med traumer og med at bruge det sociale system, faglige eksperter samt kommunale ledere på socialområdet.

Ressourcepersonerne repræsenterer følgende organisationer:

- Landsforeningen Spor
- Sand – De hjemløses Landsorganisation
- Peer-Partnerskabet
- VIA University College
- Center for Rusmiddelforskning
- Det Nationale TBT-Center
- VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd
- Center for Mentalisering
- Traumeklinikken
- Styrelsen for International Rekruttering og Integration
- Rådet for Socialt Udsatte
- Aalborg Kommune
- Varde Kommune
- Et socialt tilbud i Fåborg-Midtfyn Kommune
- Et socialt tilbud i Oslo Kommune

¹⁰ Du kan læse mere om SAMHSAs koncept for en traumebevidst tilgang i: Substance Abuse and Mental Health Services Agency (SAMHSA) (2014): *SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach*.

¹¹ Du kan læse mere i VIVE (2022): Viden om traumebevidste tilgange i indsatser til socialt udsatte voksne. En vidensafdækning og skitsering af en prototype.



Social- og Boligstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.sbst.dk