



Udlændinge- og
Integrationsministeriet

Styrelsen for International
Rekruttering og Integration

Traumebevidst praksis i den beskæftigelsesrettede integrationsindsats

Del 2: Manual

Kolofon

Traumebevidst praksis i den beskæftigelsesrettede integrationsindsats. Del 2: Manual

Udgiver:

Udlændinge- og Integrationsministeriet
Styrelsen for International Rekruttering og Integration
Carl Jacobsens Vej 39 · 2500 Valby
Tlf.: +45 72 14 20 00 · E-post: siri@siri.dk

Udgivet: August 2024.

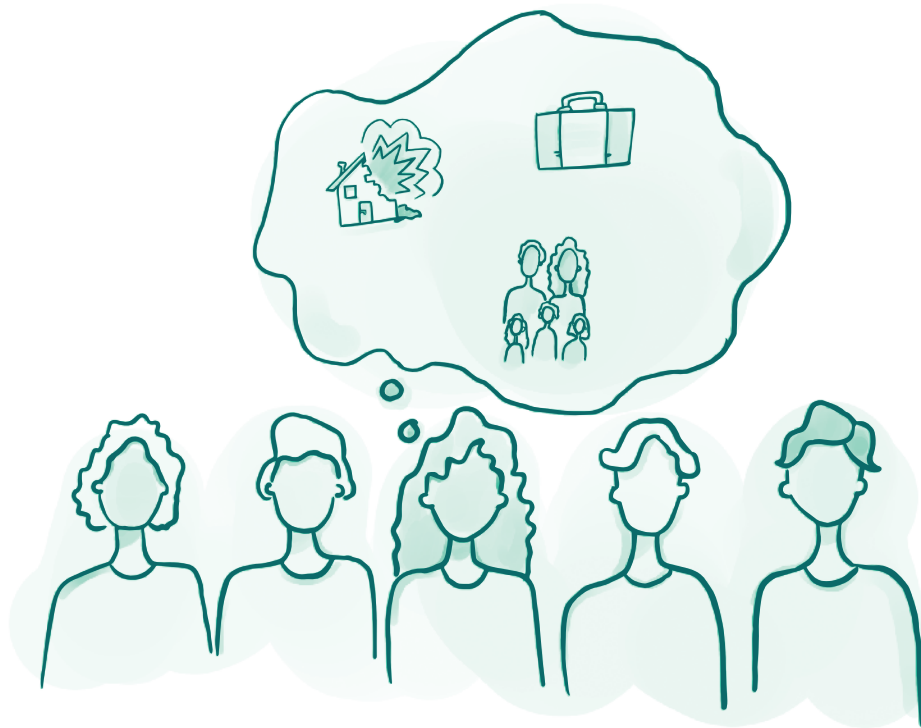
ISBN digital: 978-87-93445-81-9. ISBN tryk: 978-87-93445-82-6.

Layout/design: mouret.dk

Der kan frit citeres fra publikationen med tydelig kildegengivelse

Indhold

1. Indledning	05
1.1 Manualens struktur og opbygning	05
2. Opmærksomhedspunkter i en traumebevidst praksis	06
2.1 Tilrettelæggelse af samtaler, møder og gruppeforløb	06
2.2 Rum til relation og tillidsopbygning	06
2.3 Tydelig rammesætning og formål	07
2.4 Rammesætning af de beskæftigelsesrettede samtaler	07
2.5 Empowerment – styrkelse af borgerens handlekraft	07
2.6 Fysiske rammer	09
2.7 At støtte borgere med smerter og kropslig uro	09
3. Implementering i den kommunale praksis	10
3.1 Som en del af jeres eksisterende samtaler med borgeren	11
3.2 I et afgrænset samtaleforløb med borgeren – med fokus på beskæftigelse og traumesymptomer	12
3.3 I et gruppeforløb for flere borgere med traumer	13
4. De tre temaer, der arbejdes med for at støtte borgeren	15
TEMA 1: Traumer og fokus på mestring	17
Værktøj: Hvad er traumesymptomer?	18
Værktøj: Erfaringer med mestring	20
Værktøj: Grounding	22
Værktøj: Et sikkert sted	24
Værktøj: Gode søvnrutiner	26
TEMA 2: Interkulturel kommunikation	29
Værktøj: Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse	30
Værktøj: Jobcentret og to veje til job	32
Værktøj: Hvordan kan man arbejde, når man er syg?	37
Værktøj: Tjek forståelsen	40
TEMA 3: Beskæftigelse som en del af en god hverdag	43
Værktøj: Erfaringer med arbejde	44
Værktøj: Kompetenceblæksprutten – ressourcer og kompetencer	45
Værktøj: Gode rutiner i hverdagen	46
Værktøj: Konflikthåndtering	48
5. Det gode virksomhedssamarbejde	50
5.1 Det rigtige virksomhedsmatch	50
5.2 Generelle råd til det virksomhedsrettede arbejde	52
6. Bilag	55
6.1 SOS-modellen	56
6.2 LØFT-kvadranten	57
6.3 LØFT-skalaen	58
6.4 Hvad er traumesymptomer?	61
6.5 Groundingøvelse	62
6.6 Et sikkert sted	63
6.7 Et sikkert sted – kort version	64
6.8 Den gode søvn	65
6.9 Jobcentret og to veje til job – Vej 1	66
6.10 Jobcentret og to veje til job	67
6.11 Hvad skal afklares?	68
6.12 Hvordan kan man arbejde, når man er syg?	69
6.13 Kompetenceblæksprutten	70
6.14 Ugeskema	71



1. Indledning

Denne udgivelse er en videreudvikling af materialer fra projektet "Traumebevidst praksis i den beskæftigelsesrettede integrationsindsats" 2020-23 og "Guide til interkulturelle samtaler om beskæftigelse og helbred" udviklet på baggrund af projektet "Flere indvandrerkvinder i beskæftigelse" 2020-2022. Den består af to dele. Del 1: Faghåndbogen og del 2: Manualen. De er udarbejdet af Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI). Faghåndbogen og Manualen er målrettet jobcentermedarbejdere.

Formålet er at styrke kommunernes indsats med at opspore traumer hos borgere med flygtningebaggrund og støtte borgerne i at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Projektet løber fra 2024-2025.

Målgruppen for projektet er fordrevne og flygtninge, hvor traumesymptomer påvirker deres mulighed for at opnå beskæftigelse og fastholde et arbejde. Faghåndbogen og Manualen indeholder viden, metoder og værktøjer, som kvalificerer den fagprofessionelles arbejde med borgere med traumereaktioner i den beskæftigelsesrettede indsats. Faghåndbogen og Manualen er udgivet i to separate dele, men skal betragtes som et samlet produkt.

Faghåndbogen introducerer den teoretiske og metodiske ramme, der kvalificerer den fagprofessionelles viden om traumer, samt metodiske tilgange til arbejdet med fordrevne og flygtninge med traumereaktioner. Faghåndbogen udgør det faglige grundlag for at arbejde med Manualens temaer og værktøjer.

Manualen introducerer udvalgte værktøjer til at strukturere den fagprofessionelles arbejde med borgeren. De udvalgte værktøjer er struktureret under tre temaer, der tager afsæt i Faghåndbogens teori og metoder.

Manualen er en praktisk guide til, hvordan du kan arbejde traumebevidst i det beskæftigelsesrettede integrationsarbejde. De udvalgte værktøjer i Manualen er baseret på den teoretiske og metodiske ramme, der er beskrevet i Faghåndbogen.

Manualen er bygget op, så det er muligt at tilpasse implementeringen af værktøjerne til de rammer og ressourcer, som du har tilgængelige i jobcentret.

1.1 Manualens struktur og opbygning

Afsnit 2. Opmærksomhedspunkter i en traumebevidst praksis beskriver vigtige opmærksomhedspunkter i rammen om og tilrettelæggelsen af det beskæftigelsesrettede integrationsarbejde med borgere med traumesymptomer uanset valg af model for implementering.

Afsnit 3. Implementering i den kommunale praksis uddyber fire modeller for implementering af den traumebevidste praksis og beskriver, hvordan du fleksibelt kan bruge Manualens værktøjer i dit arbejde.

Afsnit 4. De tre temaer, der arbejdes med for at støtte borgeren, indeholder de konkrete værktøjer, du som fagprofessionel kan bruge i arbejdet med borgere med traumesymptomer. Her beskrives ud fra tre centrale temaer konkrete værktøjer, du kan anvende i dine samtaler eller i et gruppeforløb. De tre temaer er:

- Traumer og fokus på mestring
- Interkulturel kommunikation
- Beskæftigelse som del af en god hverdag

Afsnit 5. Det gode virksomhedssamarbejde beskriver, hvordan I som kommune kan skabe et godt virksomhedssamarbejde, og der præsenteres konkrete råd til virksomhedssamarbejdet, når du arbejder med borgere med traumer.

2. Opmærksomhedspunkter i en traumebevidst praksis

At implementere en traumebevidst praksis handler om at have nogle særlige opmærksomheder i tilrettelæggelse af rammerne omkring de konkrete møder med borgere med traumesymptomer. Dette afsnit indeholder gode råd til, hvordan du kan øge tryghed, forudsigelighed og borgerens handlekraft gennem den måde, du tilrettelægger og gennemfører samtaler, møder eller gruppeforløb på, såvel som gennem mindre tilpasning af de fysiske rammer i jobcentret.

2.1 Tilrettelæggelse af samtaler, møder og gruppeforløb

Som omtalt i Faghåndbogens afsnit 'En tryk alliance' er det vigtigt, at der bliver skabt en oplevelse af tryghed og sikkerhed i rummet og i din relation til borgeren. Tryghed og sikkerhed forudsætter, at du skaber rum til at opbygge relationen med borgeren, og at der er en tydelig ramme og struktur for, hvad borgeren kan forvente af samtalen og af dig. Endeligt har den traumebevidste praksis et fokus på at styrke borgerens handlekraft.

2.2 Rum til relation og tillidsopbygning

Selvom du ikke nødvendigvis har mere tid til rådighed til samtalerne med borgere med traumesymptomer, kan du skabe rum og tillid ved eksempelvis:

- **At have færre emner på dagsordenen i den enkelte samtale.** Det kan være en fordel særligt i den tidlige dialog med borgeren ikke at have for meget, du skal nå i den enkelte samtale. Det gør det lettere for borgeren at overskue samtalen, og det kan også gøre, at du lettere kan give plads til, at borgeren fx reagerer følelsesmæssigt. Det er også vigtigt at imødekomme, hvis borgeren har brug for en pause.
- **At give plads til, at borgeren har modstand eller er frustreret.** Det kan skabe tillid, at du anerkender og rummer borgerens følelsesmæssige reaktioner samt har fokus på at hjælpe borgeren med at finde ro og tryghed. Du kan for eksempel spejle borgerens følelser ved at gentage/opsummere det, vedkommende giver udtryk for. Det er vigtigt, at du selv er i stand til at forholde dig roligt, og at du kan bringe samtalen videre ved eksempelvis at bruge løsningsfokuserede spørgsmål.
- **At blive ved med at vise, at du tror på borgeren.** Det kan skabe tillid og fremdrift, at du viser, at du tror på, at borgeren har en plads på arbejdsmarkedet og kan få det bedre. Troen på borgeren kan du vise ved konkret at sige: "Jeg tror på, at du kan det her", men også gennem valget af indsatser og redskaber i samtalen. Fx ved at tale om konkrete job, at bruge CV eller værktøjer fra tema 3 i Manualen som redskab i samtalen og ved at gøre borgeren opmærksom på egne kompetencer og ressourcer.

- **At passe på dig selv og styrke din egen ro.** Din ro eller mangel på samme påvirker det rum, du har med borgeren. Som nævnt i Faghåndbogen er det derfor vigtigt, at du passer på dig selv i arbejdet. Et redskab til at styrke din egen ro er selv at lave nogle af de øvelser, der er beskrevet under tema 1 i Manualen såsom Grounding-øvelsen eller Et sikkert sted og generelt at have fokus på faglig sparring og egenomsorg i dit arbejde.

2.3 Tydelig rammesætning og formål

Forudsigelighed og tydelige mål og rammer kan bidrage til, at borgere med traumer har lettere ved at deltage i samtaler eller gruppeforløb. Det er en støtte for borgere, der har højt stressniveau eller er udfordret i forhold til hukommelse eller koncentration, og det styrker forudsætningerne for, at borgeren kan deltage aktivt.

Du kan understøtte forudsigelighed ved:

- Tydeligt at fortælle om formålet med borgerens indsats
- På forhånd at forberede borgeren på samtalers tema, struktur og indhold
- At understøtte strukturen for en samtale gennem en skriftlig dagsorden eller billeder/piktogrammer, der viser processen
- At have samme struktur for hver samtale eller møde i gruppeforløb
- Små ritualer, der bliver gentaget fra gang til gang, fx et indledende spørgsmål, der bliver stillet på samme måde. Fx: "Hvad er du lykkedes med siden sidst?"
- Selv at være styrende og tydelig i løbet af samtalen eller gruppeforløbet.

2.4 Rammesætning af de beskæftigelsesrettede samtaler

Inden du går i gang med at tale om traumer i samtaler eller gruppeforløb, bør du præsentere formålet og lave en forventningsafstemning med borgeren.

Det er vigtigt at sikre, at du og borgeren har en fælles forståelse af målet med at tale om traumer som led i den beskæftigelsesrettede indsats. Hvis du er utydelig om formålet med at have dialog med borgeren om traumer, kan det let lede til misforståelser, hvilket modvirker borgerens muligheder for at tage ejerskab og være en aktiv del af forløbet.

Et godt sted at starte er at beskrive, at det overordnede formål med samtaler i jobcentret altid er, at I sammen skal finde ud af, hvordan borgeren kan få et arbejde eller få afklaret arbejdsvenen.

2.5 Empowerment – styrkelse af borgerens handlekraft

En del af en traumebevidst praksis er aktivt at arbejde med at styrke borgerens handlekraft og bidrage til borgerens oplevelse af at være styrende i eget liv. For ikke-vestlige borgere med traumer kan både traumesymptomer, dårlige sprogkunderskaber eller tidligere erfaringer med autoriteter påvirke oplevelsen af en ligeværdig relation til dig som fagprofessionel.

Udgangspunktet for, at borgeren kan opleve sig som en ligeværdig part i relationen er, at du er meget tydelig om rammen for jeres samarbejde, og hvad borgeren har indflydelse på. Fx kan borgeren ikke ændre, at målet med indsatsen i jobcentret er et job, men de har indflydelse på, hvilket job I skal arbejde hen imod.

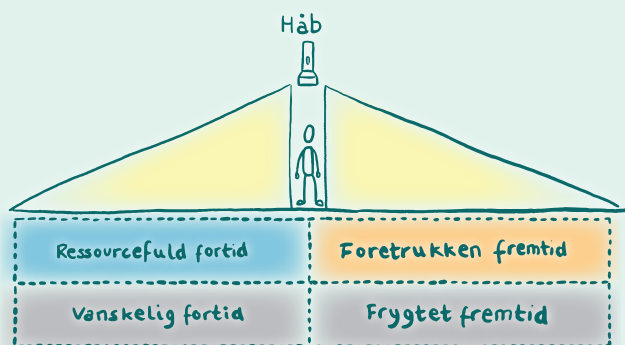
Du kan styrke borgerens handlekraft og ligeværdigheden i jeres relation på forskellige måder:

- **Ved at sikre borgerens ejerskab til planer og proces undervejs:** Det kan du gøre ved sammen med borgeren at lægge en plan – ud fra jeres fælles mål – og efterfølgende bede borgeren om at forklare med egne ord, hvad der er blevet aftalt. Derved kan du sikre, at I har forstået det samme.
- **Ved at lade borgeren være med til at definere mål og planer for eget forløb.** Eksempelvis ved at spørge til borgerens mål og håb. Det er vigtigt at støtte borgeren i at lave realistiske delmål og anerkende de positive skridt i den rigtige retning undervejs.
- **Ved at opstille valgmuligheder.** Nogle borgere kan ikke nødvendigvis beskrive mål og konkrete håb, og der kan du med fordel opbygge borgerens oplevelse af ejerskab og handlekraft med mindre skridt. Det kan være ved at skabe valgmuligheder i jeres forløb:
 - Vil du helst, at vi sidder her eller går en tur?
 - Synes du, vi skal starte med at tale om x eller y?
 - Hvilket af de to jobs, synes du, er mest interessant?

- **Ved at stille skarpt på borgerens valgmuligheder gennem måden, du stiller spørgsmål.** Sprogligt kan du sætte fokus på borgerens valgmuligheder ved eksempelvis at spørge: "Hvis du skulle vælge?", eller "Hvad kan du selv gøre?".
- **Ved at give borgeren hjemmeopgaver.** Det kan være fx at lave specifikke øvelser fra Manualen hjemme. Hjemmearbejde kan også være at finde tre ting, borgeren er god til, eller at borgeren skal tale med en i sit netværk om dennes job

Som en del af at styrke borgerens handlekraft og ejerskab over eget forløb anbefales det at arbejde ud fra LØFT-kvadranten (se figur herunder) i din løsningsfokuserede kommunikation med borgeren, samt bruge Signs of Safety-modellen (SOS) (se næste side) eller LØFT-skalaen (se herunder) som gennemgående værktøjer i det traumebevidste arbejde. Værktøjerne kan både anvendes i samtaler med borgere og i faglig sparring med kollegaer om, hvordan du som fagprofessionel bedst understøtter borgerens mål og progression.

LØFT-kvadranten

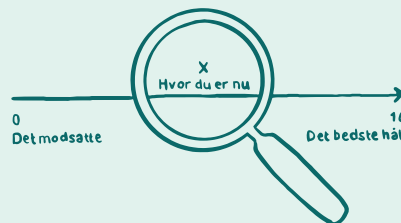


Modellen findes også i bilag 6.2 'LØFT-kvadranten' på side 57.

(Moon 2022)

Skalaer i Den løsningsfokuserede tilgang

Traditionelt sættes skalaen mellem 10 og 0, hvor 10 tallet er det borgeren håber på, og 0 blot er det modsatte. Ved brug af skalaen er fokus, at synliggøre alle de handlinger, borgeren allerede gør i hverdagen, som fungerer, og som vedkommende kan gøre mere af for at komme tættere på hans/hendes håb og mål i en foretrukken fremtid.



Uddybet vejledning findes i bilag 6.3 'LØFT-skalaen' på side 58.

(Turnell 2013)

I nedenstående illustreres SOS-modellen.

Se bilag 6.1 'SOS-modellen' på side 56.

FORMÅL

Bekymring	Fungerer	Se ske	Aftaler
Beskrivelser af handlinger som er bekymrende/udfordrende. Hyppighed, kontekst og varighed.	Beskrivelse af handlinger, som fungerer godt, som vi kan gøre mere af.	Beskrivelser af adfærd, som viser, at forandringen er indtruffet, og som vi kan begynde at gøre.	Beskrivelser af prøvehandlinger, som vi vil gøre mere af eller afprøve for at understøtte forandring.
Risikoadfærd	Undtagelser	Tegn	Handlinger vi vil gøre (hvem, hvad, hvor, hvornår)
Indvirkning	Hvad er blevet bedre?	Adfærd	
Vilkår Komplicerende faktorer Risikofaktorer	Ressourcer	Faglige begreber og mål Idéer og forslag	Praktiske aftaler og koordinering

2.6 Fysiske rammer



De fysiske rammer og rummenes indretning har også betydning for borgerens oplevelse af tryghed, når han/hun kommer i jobcentret. Selvom de fysiske rammer i jobcentret ikke nødvendigvis er fleksible, så kan forskellige mindre tilpasninger gøre en stor positiv forskel:

- **Lav et servicetjek af borgerens modtagelse i jobcentret:**
 - Er det tydeligt, hvor borgeren skal melde sin ankomst? Kan tydeligheden forbedres gennem skilte eller billeder, eller vil det være en fordel, at du over telefonen forbereder borgeren på, hvad han/hun skal, når vedkommende ankommer?
 - Føler borgeren sig vel modtaget? Kan du selv tage imod borgeren (hvis du ikke allerede gør det), eller kan dem, der modtager, skærpe opmærksomheden på at guide borgerne?
- **Gør samtale- /undervisningsrummene tryggere:**
 - Hav fokus på, om lyset kan gøres mere imødekommende – kan lysstofrør slukkes, og andre lamper tændes?
 - Kan stole placeres, så borgeren ikke sidder "klemmt inde" i rummet?
 - Kan der placeres en pude eller andet hjemligt i lokalet, der gør det tryggere?
 - Kan døren stå på klem, hvis borgeren er utryg ved små lukkede rum?

- **Lav individuelle tilpasninger under samtalen, hvis det er muligt:**

- Lad borgeren selv vælge, hvor han eller hun vil sidde i rummet
- Invitér eventuelt en urolig borger til at stå op
- Lav en walk-and-talk udenfor, hvis borgeren ikke virker tilpas inde
- Hold pauser, hvis borgeren har behov

2.7 At støtte borgere med smerter og kropslig uro

Når man har smerter eller kropslig uro, bruger man ofte kroppen uhensigtsmæssigt, og det kan være svært for borgeren at sidde stille og holde fokus på jeres samtale.



Vær derfor opmærksom på, hvordan borgeren sidder og placerer sig på stolen. Fx borgere, der sidder helt yderligt på stolen og sitrer med benene, kan have brug for hjælp til at finde ro.

Når du kan se, at borgeren har ondt eller er urolig, så vær inviterende og tilbyd variation:

- Er der noget, jeg kan gøre for, at du føler dig bedre tilpas?
- Har du brug for en pude i ryggen?
- Har du brug for at stå op?
- Skal vi gå en tur, mens vi taler?
- Har du brug for lige at rejse dig op og gå lidt rundt?

3. Implementering i den kommunale praksis

Som en del af den traumebevidste praksis anbefales det, at du udfylder PQ 10-spørgeskemaet sammen med borgeren, hvis du har mistanke om, at borgeren har traumesymptomer (Spørgeskemaet og uddybende vejledning findes i Faghåndbogens bilag 8.2 'The PROTECT Questionnaire (PQ)' på side 42).

Spørgeskemaet skal ikke ses som en facitliste på, om borgeren har traumer eller ej, men som en ekstra opmærksomhed på at tilbyde den rette støtte til borgeren. Hvis scoren indikerer mellem eller høj risiko for traumer – eller hvis du på trods af en lav score vurderer, at borgeren er i risikozonen for at udvikle eller lide af traumer – indgår det i din vurdering af den rette indsats. Der kan være behov for at rette henvendelse til sundhedsvæsenet for en mere dybdegående psykologisk eller lægefaglig udredning af borgeren. Valget af den bedst egnede indsats afhænger af den konkrete situation, som borgeren med risiko for traumer befinder sig i. Hvis det viser sig, at borgeren skal starte i traumebehandling på et rehabiliteringscenter efter en psykologisk eller lægefaglig vurdering, kan du fortsat arbejde med Manualens værktøjer i kombination med traumebehandling. Det bør dog altid koordineres med behandlingsstedet.

SPØRGESKEMA TIL TIDLIG IDENTIFIKATION AF FLYGTNINGE MED TRAUMER

Spørgsmål "Ofte" betyder mere end sædvanligt, og at det fremkalder smerte.		JA	NEJ
1	Har du ofte problemer med at falde i søvn?		
2	Har du ofte mareridt?		
3	Har du ofte hovedpine?		
4	Har du ofte fysiske smerter?		
5	Bliver du nemt vred?		
6	Tænker du ofte på tidligere smertefulde begivenheder?		
7	Føler du dig ofte bange?		
8	Glemmer du ofte ting i din dagligdag?		
9	Oplever du at miste interessen for det, du laver?		
10	Har du ofte problemer med at koncentrere dig?		
Antal spørgsmålet besvaret med ja			

Resultat

Sæt "X" i den korrekte boks for at indikere risikoen for traumer

0-3	4-7	8-10
Lav risiko	Mellem risiko	Høj risiko

Manualen er bygget op, så det er muligt at tilpasse implementeringen af værktøjerne til de rammer og ressourcer, du har til rådighed i jobcentret – med udgangspunkt i tre modeller:

- Som en del af de eksisterende samtaler med borgeren
- I et afgrænset samtaleforløb med borgeren – med fokus på beskæftigelse og traumesymptomer
- I et gruppeforløb for flere borgere med symptomer på traumer.

Når du læser Manualen, er det en god idé på forhånd at overveje hvilken model, der passer bedst til jeres organisatoriske ramme. Dette afsnit beskriver de tre modeller og giver dernæst en introduktion til, hvordan du fleksibelt kan vælge temaer og værktøjer fra Manualen.

3.1 Som en del af jeres eksisterende samtaler med borgeren

Denne model kræver ikke i samme omfang som de øvrige, at der afsættes flere ressourcer og mere tid til afholdelse af et decideret forløb. I stedet kan du for en periode opprioritere fokus på traumebevidste temaer og fokuspunkter i de samtaler, du allerede har med borgeren, og nedprioritere eventuelle andre temaer. Det anbefales, at du i en periode opprioriterer hyppigheden af dine samtaler med borgeren.

I denne model kan du introducere Manualens værktøjer på forskellig vis. Du kan enten vælge blot at afprøve små greb og opmærksomheder i dine samtaler med borgeren, eller du kan tilrettelægge det således, at du fx ved de næste fem samtaler med borgeren bruger 20 min. af samtalen med fokus på traumer og beskæftigelse.

Det er vigtigt, at du er tydelig i rammesætningen af det nye fokus i samtalerne. Præsenter formålet med at tale om traumer og beskæftigelse med inspiration fra tidligere nævnte råd til rammesætning. Når du bruger konkrete værktøjer fra Manualen i dine samtaler, så vær tydelig om, hvornår du går i gang, og hvornår du afslutter og går videre til et andet emne i samtalen. Her kan du fx bruge en dagsorden for den samlede samtale til at øge tydeligheden.

3.2 I et afgrænset samtaleforløb med borgeren – med fokus på beskæftigelse og traumesymptomer

Hvis det er muligt at afsætte ressourcerne, kan du sammensætte et mindre, individuelt samtaleforløb med den enkelte borger med traumesymptomer. Denne model vil give mulighed for et fokuseret forløb, der lettere kan rammesættes og adskilles fra øvrige samtaler.

Hvis du afholder et individuelt samtaleforløb, anbefaler vi, at du strukturerer samtalerne med fokus på traumer og beskæftigelse på den samme måde. Det vil øge forudsigeligheden for borgeren.

Et forslag til opbygning er, at du bruger en fast grundstruktur med 1) Indledning, 2) Værktøjer og 3) Afslutning, som illustreret nedenfor:

Indledning	Værktøjer	Afslutning
• Velkomst og opsamling fra sidst • Tjek ind hos borgeren • Formål, tema og succeskriterier tydeliggøres for borgeren	• Du arbejder med udvalgte værktøjer sammen med borgeren	• Opsamling • Tjek ud hos borgeren • Tema for næste gang – forbered borgeren på, hvad der skal ske ved næste samtale • Evt. hjemmearbejde

I denne grundstruktur er der lagt et "tjek ind"- og "tjek ud"-ritual ind, der både understøtter forudsigelighed og tryghed og sætter fokus på borgerens ressourcer gennem løsningsfokuserede spørgsmål.

Tjek ind ved velkomst	Tjek ud ved afslutning
• Hvad er blevet bedre siden sidst? • Hvad er du lykkedes med? • Hvad gjorde du? Hvad lagde du mærke til? • Hvordan har du det i dag?	• Hvad har været godt i dag? • Hvad tager du med dig fra i dag?

3.3 I et gruppeforløb for flere borgere med traumer

Du kan også vælge at lave et gruppeforløb for flere borgere med traumesymptomer. Et gruppeforløb kan, afhængigt af mulighederne i dit jobcenter, fx tilrettelægges som et kortere vejlednings- og opkvalificeringsforløb. Vi anbefaler, at du kombinerer gruppeforløb med individuel opfølgning i samtaler.

Gruppeforløb er særligt velegnet til de værktøjer, hvor der er fokus på fælles viden og indsigt i traumers betydning for hverdag og arbejdsliv. Der vil også være fokusområder, der adresserer specifikke traumesymptomer, der kan være velegnede i et gruppeforløb fx Den gode søvn. Et gruppeforløb giver mulighed for, at borgeren kan spejle sig i andre, der har de samme udfordringer, hvilket kan bidrage til en oplevelse af normalitet. Det gør også, at deltagerne kan hjælpes til at bryde isolation og opbygge sociale kompetencer og relationer.

Hvis du vælger at lave et gruppeforløb, anbefaler vi, at I er to til at facilitere, hver gang gruppen mødes. Det giver mulighed for, at den ene af jer kan fortælle og styre dialog om dagens tema, og den anden kan have opmærksomhed på, om der er nogen i gruppen, der har brug for en pause eller en individuel snak undervejs.

Det lokale, I bruger, skal også understøtte muligheden for, at den enkelte kan gå ud undervejs uden at ende med at stå i en gang med mange mennesker. Der skal så vidt muligt også være plads til, at man kan sidde på forskellige måder i lokalet.

I gruppeforløb er struktur og rammesætning også et omdrejningspunkt. Det gælder både strukturen for møderne, men også den rammesætning i indledningsvis og løbende bidrager med som gruppeledere. Et godt udgangspunkt for at få en gruppe til at fungere er at indlede med at tale om spilleregler i gruppen. Nedenfor er et eksempel på spilleregler i et gruppeforløb:

Eksempel på spilleregler i gruppe

- Man deler i det omfang, man vil, alle har tavshedspligt
- Det forventes, man kommer hver gang
- Man melder afbud, hvis man er syg
- Hvis man skal gå midt i et møde, fortæller man det til gruppelederen på forhånd
- Vi skal hjælpe hinanden med at give tolken tid til at oversætte, hver gang en gruppedeltager har sagt noget, inden de næste tager ordet
- Venligt og respektfuldt miljø, ingen mobiltelefoner
- Særlige regler (fx hvis man har brug for at forlade rummet; hvad gør man, hvis nogen bliver ked af det mv.)
- Der diskuteres ikke religion og politik i gruppen

I et gruppeforløb anbefaler vi – ligesom for et samtaleforløb – en grundstruktur for møderne for at sikre forudsigelighed og tryghed for borgeren. Nedenfor er et forslag til grundstruktur:

Oplæg til gruppemøde af 2 timers varighed

- **Præsentation af dagens program**
– gerne med piktogrammer
- **Tjek ind:** Hvordan har I det i dag?
Hvad er blevet bedre siden sidst? (15 min)
- **Oplæg:** Tag udgangspunkt i værktøjer i Manualen. Fx: "Hvad er traumesymptomer" (15-20 min)
- **Pause** (10 min)
- **Brainstorm eller dialog:** Fx: Hvad er symptomerne på traumer? Notér på flipover (15-20 min)
- **Pause** (10 min)
- **Øvelse fra Manualen:** Fx: "Et sikkert sted." Gruppeleder guider og forklarer sammen med tolken (20 min)
- **Tjek ud:** Hvad tager I med jer fra i dag?
Ønsker til næste gang (10 min)

I gruppeforløb kan eksterne oplægsholdere også bruges til at holde oplæg om mere specifikke temaer eller til at lave fysiske øvelser med gruppedeltagerne, fx hvis der er en fysioterapeut ansat i kommunen.

Du kan sagtens tage værktøjerne i brug i dine samtaler selv, men det vil gøre implementeringen lettere, at du aftaler at gå i gang og sparre med en gruppe kolleger, og at initiativet er understøttet af ledelsen.

Implementér et værktøj ad gangen

Når du skal i gang med at bruge værktøjerne enten selv eller sammen med en gruppe kolleger, anbefaler



vi, at I tager et værktøj ad gangen. Overvej, hvordan du vil bringe værktøjet i spil på forhånd. Nogle foretrækker at bruge illustrationerne i guiden, og andre foretrækker at tegne selv. Afprøv værktøjet med forskellige borgere og sæt tid af til at overveje, hvad der virkede godt for dig.

Brug kollegial sparring

Hvis I er en gruppe af kolleger, der vil prøve værktøjerne af, kan I støtte hinanden i implementeringen. I kan øve værktøjerne med hinanden, før I bruger dem med borgerne. I kan også udveksle erfaringer om, hvordan de enkelte værktøjer fungerede, og hvordan I brugte dem. Hvis I allerede har et rum til kollegial sparring, kan I sætte tid af til dialog om de enkelte værktøjer her.

Få ledelsens opbakning

At ledelsen har taget et aktivt valg om, at I skal bruge værktøjerne i afdelingen, kan understøtte et løbende fokus på værktøjerne. Ledelsen kan skabe rum og fokus ved at spørge til anvendelsen af værktøjerne og mere systematisk sætte dem på dagsordenen til teammøder eller sagssparring.

4. De tre temaer, der arbejdes med for at støtte borgeren

I dette afsnit præsenteres Manualens konkrete øvelser og dialogværktøjer. Det er ikke meningen, at du skal igennem alle temaer og værktøjer i arbejdet med den enkelte borger. Du kan anvende værktøjerne fleksibelt alt efter jeres muligheder for implementering og ud fra, hvad der giver bedst mening for den enkelte borger.

Eksempelvis har nogle mere behov for viden om traumer og støtte til mestring af søvnproblemer, fordi træthed og mangel på energi står i vejen for arbejdsmarkedet. Andre kan have behov for at få en mere struktureret og rolig hverdag, så det bliver muligt at få overskud og tid til at varetage et job.

Du skal ideelt set vælge værktøjer ud fra borgerens udfordringer, ressourcer og konkrete behov. Hvis du har et godt kendskab til borgeren, kan det være, at du ved, at vedkommende primært har udfordringer med søvn, og at det i første omgang er det fokusområde, du vælger at arbejde med.

I andre tilfælde kender du måske ikke borgeren så godt, men ved at han/hun har en høj score på PQ 10-spørgeskemaet. Her kan det være konstruktivt for samarbejdet med borgeren at starte med de værktøjer, der arbejder med psykoedukation om traumer og dialog om traumesymptomers indvirkning på borgerens hverdag og arbejdsliv. På den måde kan I arbejde jer ind i en ny fælles viden om traumers betydning for borgerens hverdag og (kommende) arbejdsliv. Det er samtidig med til at skabe tryghed og tillid i forhold til at tale om emner, som kan føles meget uvante og private – for både borgeren og dig som fagprofessionel. Det kan også være lettere på den baggrund at opdage specifikke problemstillinger, der fylder i borgerens dagligdag, som derefter kan tages op i dialogen.

Manualens værktøjer er kategoriseret, så de hører under det tema, der arbejdes med. Herunder er en oversigt over Manualens temaer og dertilhørende værktøjer, som vil blive præsenteret på de følgende sider.

TEMA 1: Traumer og fokus på mestring	TEMA 2: Interkulturel kommunikation	TEMA 3: Beskæftigelse som en del af en god hverdag
 Værktøjer: • Hvad er traumesymptomer? • Erfaringer med mestring • Grounding • Et sikkert sted • Gode søvnrutiner	 Værktøjer: • Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse • Jobcentret og to veje til job • Hvordan kan man arbejde, når man er syg? • Tjek forståelsen	 Værktøjer: • Erfaringer med arbejde • Kompetenceblæksprutten – ressourcer og kompetencer • Gode rutiner i hverdagen • Konfliktåndter

TEMA 1:

Traumer og fokus på mestring

I dette tema er der fokus på, hvordan du kan støtte borgere med traumer til bedre at kunne forstå deres egne reaktionsmønstre og på den baggrund blive bedre til at mestre deres traumesymptomer.

Traumer sætter spor i krop og hjerne og kan påvirke evnen til at mentalisere, samt regulere følelser og kropslige reaktioner. Borgere med traumereaktioner har ofte svært ved at mærke og forstå, hvad der foregår i kroppen og kan opleve generel kropslig uro, et arousalniveau i ubalance samt dårlig søvn, hjertebanken og fysiske smerter. Mange flygtninge med traumesymptomer oplever, at de kan have svært ved at sætte ord på deres tilstand og reaktioner. Ofte kender de ikke sammenhængen mellem følelsesmæssige udbrud og traumer, ligesom de kan være ængstelige for, hvad der sker i kroppen, når de bliver vrede, bange eller deprimerede. Det er derfor vigtigt, at borgere med traumer får viden om traumesymptomer som normale reaktioner på ekstreme oplevelser.

Værktøjerne i dette tema har fokus på at hjælpe borgeren med at kunne mærke og forstå kroppens reaktioner, så borgeren kan blive bedre til mestre nye situationer og indtryk, hvilket er en vigtig kompetence, når man skal fungere og trives i hverdagen og på en arbejdsplads eller i sprogskolen.

TEMA 1: Traumer og fokus på mestring



Værktøjer:

- Hvad er traumesymptomer?
- Erfaringer med mestring
- Grounding
- Et sikkert sted
- Gode søvnrutiner



VÆRKTØJ:

Hvad er traumesymptomer?

OPLÆG OG DIALOG

Hvad er traumesymptomer kan bruges til at forklare, hvilke symptomer man kan få, når man har oplevet voldsomme hændelser. Den kan fx bruges til at drøfte med borgeren, hvilken indvirkning traumesymptomer kan have på hans/hendes hverdag og tale om muligheder for støtte og evt. traumebehandling som et led i at øge borgerens trivsel og opnå tilknytning til arbejdsmarkedet.



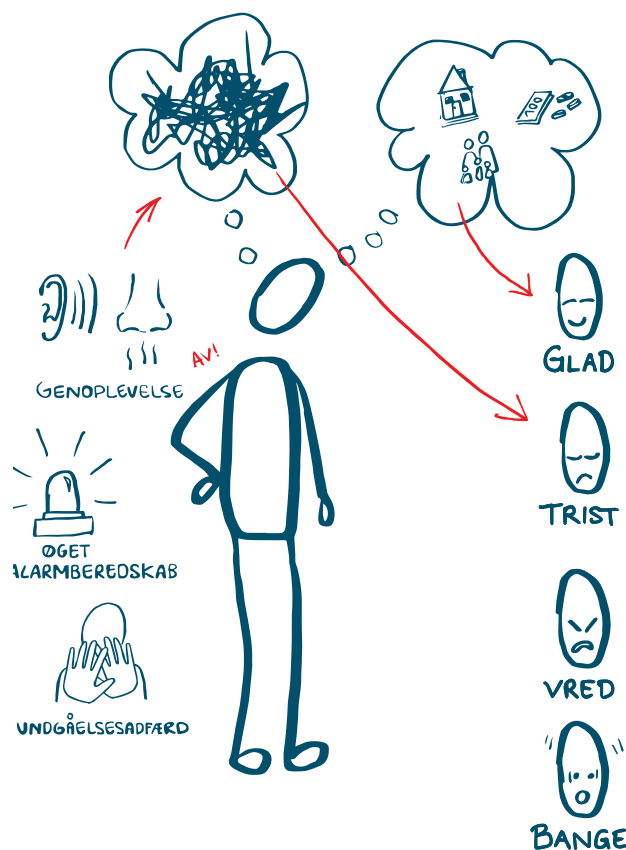
Oplæg til borger

Voldsomme oplevelser og stress

"Alle mennesker har tanker om det, der sker i deres liv eller er sket i fortiden (peg på tankeboblerne).

Når man har haft en voldsom oplevelse, er det normalt, at den kan påvirke én bagefter, og at man tænker tilbage på oplevelsen (peg undervejs på illustrationerne i tankeboblerne).

Det kan være en eller flere oplevelser, man har haft for flere år siden, der bliver ved med at vende tilbage i ens tanker. Nogle kan tænke så meget på de voldsomme oplevelser, de har haft i fortiden, at det er svært at koncentrere sig om almindelige ting i dagligdagen. Måske føler man sig utryk og måske bange, når man tænker på det, der er sket. Selvom man falder til ro bagefter, kan oplevelserne sætte sig som stress eller uro, der ikke går væk (peg på tegningen af pæren, der lyser). Det er det, vi kalder traumesymptomer, hvor man kan få det dårligt på forskellige måder."



Se bilag 6.4 'Hvad er traumesymptomer?' på side 61.

Svære følelser

"En af de måder, oplevelserne kan påvirke, er ved at give én svære følelser (tegn streg fra tankeboble til følelse), fx: Hvis der sker gode ting i familien, kan man blive glad, men hvis man tænker meget på krig i sit hjemland eller voldsomme oplevelser, kan man blive trist og ked af det og miste lysten til nogle af de ting, man plejer at kunne lide. Det kan også være sådan, at man lettere bliver vred eller irriteret på grund af stress i kroppen" (peg på det vrede ansigt).

Genoplevelse og undgåelsesadfærd

Traumer kan betyde, at man i bestemte situationer, fx ved særlige lyde, dufte eller andet, genoplever det voldsomme, man engang har oplevet (peg på tegning af duft og lyd og tegn en streg til tanken om voldsom hændelse). Man kan føle det som om, man er tilbage i den situation, hvor den voldsomme hændelse foregik (peg på ordet "genoplevelse" på tegningen). Derfor forsøger man ofte at undgå ting og situationer, som minder en om de voldsomme oplevelser" (peg på tegningen af undgåelse).

Kroppen og søvn

"De svære tanker og følelser kan fylde så meget, at man har svært ved at sove, fx fordi man har mare-ridt, mange bekymringer eller uro i kroppen" (peg på kroppen). "Det kan også være, at man har mange smerter som hovedpine (peg på hovedet), spændinger i kroppen eller manglende følelse i kroppen" (peg imens på tegningen og skriv fx "av" ved skuldrene).

Social kontakt

"Når man er sammen med andre, kan man opleve at reagere kraftigt på lyde og støj, fordi det kan føles overvældende, og man kan blive irriteret eller forskrækket. Det kan også betyde, at man har sværere ved at stole på mennesker og mindre lyst til at være sammen med andre" (peg på tegningen af det sammenkrøbne menneske i hjørnet af tegningen).



Dialog med borgeren

Spørg gerne borgeren: *"Kan du genkende nogle af de reaktioner hos dig selv?"* og tal med borgeren om, hvilken betydning det har for hans/hendes hverdag.

Fortæl borgeren, at det er helt normale reaktioner, han/hun oplever, og at man kan få hjælp til, at symptomerne ikke skal fylde det hele og styre ens hverdag. Brug det fx som afsæt til at introducere andre værktøjer i Manualen eller til at fortælle borgeren om muligheder for udredning eller behandling.



VÆRKTØJ:

Erfaringer med mestring

OPLÆG OG DIALOG

For mange mennesker med traumesymptomer kan angsten for, at traumet bliver trigget i en given situation medvirke til undgåelsesadfærd og isolation. *Erfaring med mestring* har til formål at støtte borgeren i at blive bevidst om, hvilke mestringsstrategier der allerede fungerer, som borgeren kan bruge til at håndtere nye eller svære situationer.



Oplæg til borger

Når man tidligere har oplevet en fare, er det normalt at være på vagt, når man oplever noget, som minder om den fare. Det kan eksempelvis være, hvis man ser, hører eller føler noget, der minder én om noget ubehageligt, der engang skete. Hjernen kan derfor reagere med frygt eller vrede i ufarlige situationer, fordi der er noget, der minder om fortiden. I de situationer kan man opleve at føle sig utilpas eller stresset, selvom der ikke er noget at være bange for. Det kan man øve sig på at ændre.

Derfor skal vi sammen tale om, hvad der kan hjælpe dig i de situationer, hvor de svære følelser kommer.



Vejledning

Udvælg sammen med borgeren en relevant situation, hvor vedkommende klarede det godt, som I vil tale igennem. Hvis borgeren har få erfaringer med arbejdsmarkedet eller virker overvældet, kan det være en god idé at starte med en situation, som er nem for borgeren at forholde sig til og tale om – fx en hverdags situation, som borgeren kender godt.

Herefter eller ved næste samtale kan I overføre de mestringsstrategier, borgeren har fortalt om, til at gennemgå en specifik situation eller en dag i skolen eller på arbejdspladsen, som borgeren har oplevet, eller som kan/skal ske i nær fremtid.

Spørg borgeren med udgangspunkt i løsningsfokuserede spørgsmål (LØFT):

Dialogspørgsmål rettet mod en specifik situation, som borgeren har klaret godt, fx en arbejdssituation

- *Hvad gør du, når du skal op om morgenen?
Hvad kan hjælpe dig?*
- *Hvordan vil du komme hen på arbejdspladsen?
Fx bus, cykel?*
- *Hvad vil gøre dig tryk, når du skal møde op
(første dag)?*
- *Vil du fx have brug for pauser? Hvordan vil en
pause se ud? Hvordan vil en frokostpause se
ud?*
- *Har du et eksempel på en anden situation,
som du synes var svær, men hvor du alligevel
klarede det godt?*
- *Hvad gjorde du?*
- *Hvad tror du, andre så dig gøre, som hjalp dig?*
- *Vil du kunne gøre det i andre situationer også?*
- *Var der andre, der hjalp dig?*
- *Hvad gjorde de?*
- *Hvilken forskel gjorde det?*
- *Du siger, du gjorde...*
- *Hvad lykkedes du med at gøre?*
- *Det lyder svært – hvordan lykkedes du med at
håndtere det?*
- *Hvordan lykkedes du med at passe på dig selv?*
- *Hvad gjorde du så?*
- *Hvilken forskel gjorde det?*
- *Hvem kan evt. hjælpe dig?*
- *Hvad af det, du har beskrevet, vil være
meningsfuldt for dig at gøre mere af?*

I nogle tilfælde kan borgeren ikke pege på noget, de selv gjorde godt, og virker måske overvældet. Hjælp da borgeren til at fokusere på konkrete handlinger, som vedkommende gjorde godt, og som kan hjælpe næste gang, han/hun står i en lignende situation.



VÆRKTØJ:

Grounding

ØVELSE

Grounding-øvelser kan være med til at støtte borgeren, hvis han/hun fremstår urolig og utilpas. Det hjælper borgeren til at regulere sin arousal og til at kunne være til stede i jeres samtale eller i en utryg situation.

Det kan være meget individuelt, hvordan en borger med traumesymptomer vil reagere på at vende sin opmærksomhed mod kroppen. Start med nogle meget simple øvelser. Hvis borgen har lyst, kan vedkommende lukke øjnene.



Oplæg til borger

- "Prøv at lægge mærke til, om du sidder godt i stolen. Er dine hænder og fødder placeret, så det føles rart for dig?"
- "Prøv at vende din opmærksomhed mod din krop og sid i ro og mag et øjeblik."
- "Træk vejret stille og roligt".
- "Mærk efter, om du har lyst til at strække dig eller bevæge din krop. Hvis du har, er du velkommen til at gøre det."

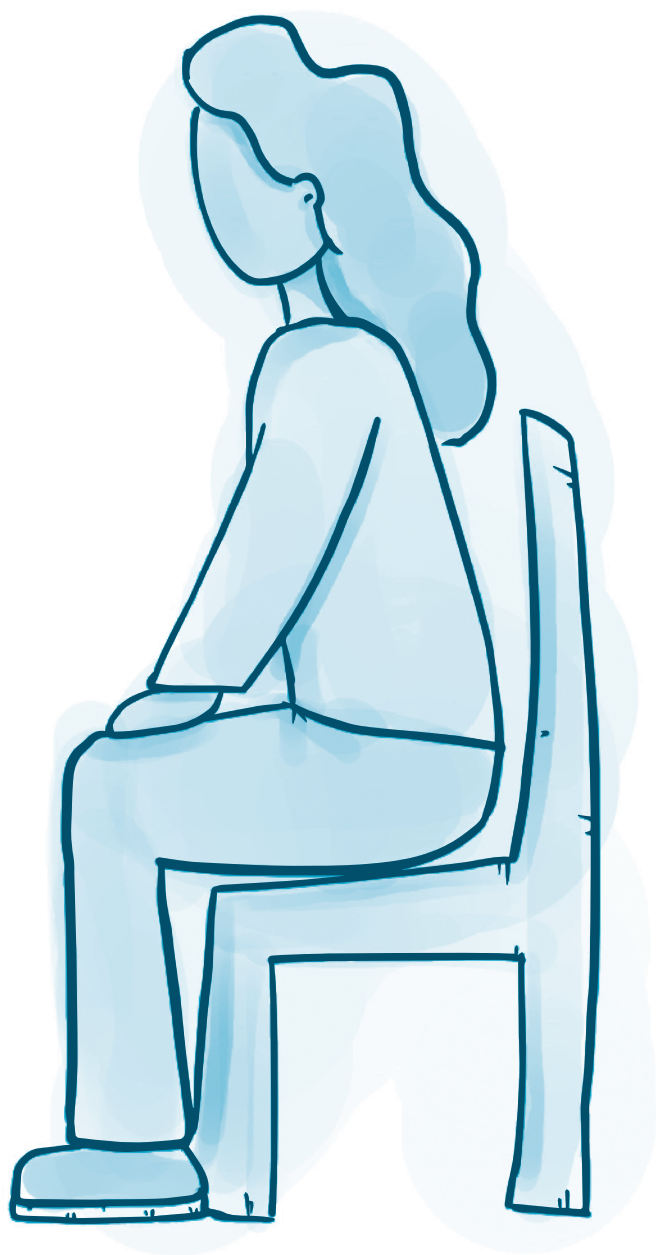
Du kan også blot invitere borgeren til at strække kroppen eller gå lidt rundt.

Informér også altid borgeren om, at I selvfølgelig kan holde en pause, hvis vedkommende får brug for det.

Gentagelse af øvelsen er vigtig og opfordrer borgeren til at lave øvelsen hjemme.

Når du støtter borgeren i at vende opmærksomheden mod kroppen, kommer en roligere vejtrækning af sig selv.

Se bilag 6.5 'Groundingøvelse' på side 62.



**VÆRKTØJ:****Et sikkert sted**ØVELSE**ET SIKKERT STED**

Øvelsen hjælper borgeren til at finde et sikkert sted, hvor vedkommende kan finde ro og vende tilbage til, når borgeren har forstyrrende tanker eller ubehagelige følelser. Øvelsen retter sig mod beroligelse af nervesystemet. Gentagelse af øvelsen er vigtig.

Det er en god idé at begynde med at hjælpe borgeren med at finde ro i kroppen et øjeblik.

**Oplæg til borger**

Det her er en øvelse, som du altid kan bruge, når du føler dig utryg, har svært ved at sove eller vågner efter mareridt.

Du må lukke øjnene eller have dem åbne – det bestemmer du selv. Tænk på et sted, hvor du føler dig helt rolig og tryk og har det godt med dig selv (det kan både være i Danmark eller i dit hjemland).

- Hvor er du – hvad ser du for dig?
- Hvordan føles det i din krop at være der?
- Kig dig omkring: Hvad ser du?
- Er der lyde? Hvilke?
- Er der dufte – kan du lugte noget? Hvad kan du lugte?
- Læg mærke til farverne – hvad ser du?
- Er der andre mennesker sammen med dig?
- Måske er du alene.
- Mærk, hvordan det føles at være der.

Dette sted er dit indre, trygge sted, der giver dig en god følelse, som du altid kan fremkalde for dig selv, når du føler dig utryk. (Har svært ved at sove eller vågner op fra mareridt, oplever utrygge situationer på en arbejdsplads el.lign.)

Se bilag 6.6 'Et sikkert sted' på side 63.

ET SIKKERT STED – KORT VERSION



Dialog med borger

Øvelsen støtter borgeren i selv at kunne regulere og mestre svære følelser og uro i kroppen:

Tal med borgeren om, hvilken genstand/ting, som minder han/hun om et trygt og sikkert sted:

- *Hav genstanden med dig, fx i nye situationer, hvor du kan føle dig utryg og urolig.*
- *Genkald dig dit sikre sted.*
- *Fortæl dig selv, at det, du oplever nu, er kroppens reaktion på noget, der er sket i fortiden. Du er i sikkerhed nu.*
- *Find ro i din krop og træk vejret stille og roligt.*
- *Bed andre om hjælp, hvis du har brug for det.*

Se bilag 6.7 'Et sikkert sted – kort version' på side 64.





VÆRKTØJ:

Gode søvnrutiner

ØVELSE

Dette værktøj kan bruges til at gøre borgeren bevidst om, at en god søvn er essentiel for at kunne klare job, hverdag og familie, samt hvad borgeren kan gøre for at få en bedre søvnkvalitet, som kan højne hans/hendes livskvalitet og aktivitetsniveau.



Oplæg til borger

Søvn er vigtig for, at man som menneske kan fungere optimalt. Man skal helst have 7-8 timers søvn hver nat. Der er mange mennesker, som lider af søvnproblemer. Nogle kan have vanskeligt ved at falde i søvn, og nogle vågner i løbet af natten. Det kan være uro i kroppen, bekymringer, smerte eller dårlige søvnvaner, som holder en vågen. Samtidig kan nogle være plaget af mareridt.

Er det noget, du kan genkende?

Årsager til søvnproblemer

Der kan være flere årsager til søvnproblemer hos borgere med traumer. Her opridses de mest almindelige, som du kan være opmærksom på i din dialog med borgeren:

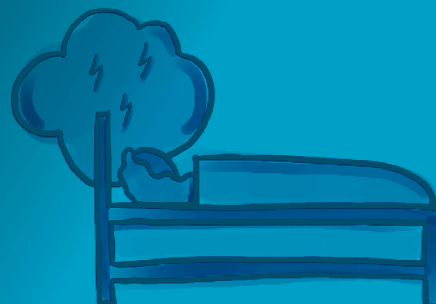
- **PÅ VAGT.** Man er konstant på vagt for at beskytte sig selv eller sin familie. Det høje arousalniveau kan medvirke til, at det er vanskeligt at falde i søvn, og at man generelt sover let og derfor vågner af de mindste lyde.
- **MARERIDT.** Man er bange for at få mareridt og onde drømme i løbet af natten. Selve angsten for dette kan være medvirkende til besvær ved at falde i søvn. Mareridtet i sig selv kan medvirke til afbrudt søvn.
- **SMERTER.** Man kan opleve smerter eller uro i kroppen.
- **NEGATIVE TANKER.** Man kan have mange bekymringer og negative tanker, som kan gøre det svært at falde i søvn.

Mareridt

Både drømme og mareridt bearbejder svære følelser, men modsat drømme er mareridt angstprovokerende og tager form i påtrængende erindringer. Mareridt kan være meget voldsomme og vække én om natten, hvor det kan være vanskeligt at falde til ro igen.

Visualiseringsøvelsen 'Et sikkert sted' kan være god at introducere for borgeren. Den kan bruges ved opvågninger på grund af mareridt.

Tal med borgeren om, hvad hans/hendes sikre sted er, og hvilken ting, der kunne minde ham/hende om det (hvis ikke du og borgeren allerede har lavet øvelsen sammen).





Dialog med borgeren

Lav sammen en sengetidsrutine og tidsplan for søvnen (notér i søvnskema).

Gode råd til gode søvnrutiner

- Stå op på det samme tidspunkt om morgenen, også selvom du ikke er udhvilet. Gå i seng på det samme tidspunkt om aftenen.
- Lad dagen få en rolig afslutning – lav rolige aktiviteter før sengetid. Gå i bad, lyt til rolig musik, drik te eller varm mælk osv.
- Lav en liste over tre gode ting, som er sket i løbet af dagen.
- Stå op i stedet for at ligge søvnløs. Gå ind i et andet rum og lav en rolig aktivitet – læg tøj sammen, lyt til rolig musik, læs i en bog.
- Hav eventuelt en genstand liggende ved siden af sengen, som minder dig om et trygt og sikkert sted, som du kan huske på, hvis du vågner og har brug for ro.

TIP:

Fokusér på de nætter, hvor vedkommende godt kunne sove.

Hvad gjorde han/hun i løbet af dagen eller aftenen?

Var der noget særligt ved de nætter?

Gør mere af det, der fungerer!



Hjemmearbejde

Fx: Afprøv en ny søvnrutine.

Invitér borgeren til at øve sig på 'Et sikkert sted' (evt. den korte version) ved opvågninger om natten. Se side 24 og 25.

Den gode søvn

Tre gode ting

Lav en liste over tre gode ting, som er sket i løbet af dagen.



Aften

Gå i seng på det samme tidspunkt om aftenen.



Morgen

Stå op på det samme tidspunkt om morgenen, også selvom du ikke er udhvilet.



En rolig afslutning

Lad dagen få en rolig afslutning – lav rolige aktiviteter før sengetid. Gå i bad, lyt til rolig musik, drik te eller varm mælk osv.



Nat

Stå op i stedet for at ligge søvnløs. Gå ind i et andet rum, og lav en rolig aktivitet – læg tøj sammen, lyt til rolig musik, læs i en bog.



Se bilag 6.8 'Den gode søvn' på side 65.

TEMA 2:

Interkulturel kommunikation

I dette tema er der fokus på, hvordan du som fagprofessionel sikrer god kommunikation med borgere med traumer, så I fanger misforståelser, forstår hinanden og kan arbejde i samme retning mod borgerens håb og mål for beskæftigelse.

Mange flygtninge med traumesymptomer har oplevet overgreb og forfølgelse fra myndigheder i deres hjemland eller under flugten, hvilket kan føre til en grundlæggende følelse af mistillid til offentlige systemer og vanskeligheder ved at opbygge tillidsfulde relationer til andre mennesker. Derfor er et afgørende fokus for dig som fagprofessionel at skabe rum for, at borgeren føler sig tryk og forstået i jeres relation for at kunne opbygge tillid.

Mennesker er formet af forskellige erfaringer, og misforståelser og modstand i samtaler bunder ofte i, at vi utilsigtet taler forbi hinanden, fordi vi ikke er opmærksomme på, at vi forstår situationer forskelligt. Når du som fagprofessionel arbejder med traumatiserede flygtninge fra andre kulturer, er det derfor vigtigt, at du også har øje for kulturelle og værdimæssige forskelle, som kan have indflydelse på din tilgang og rådgivning til borgeren og betydning for borgerens oplevelse af din rådgivning og jeres samarbejde.

TEMA 2: Interkulturel kommunikation



Værktøjer:

- Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse
- Jobcentret og to veje til job
- Hvordan kan man arbejde, når man er syg?
- Tjek forståelsen

**VÆRKTØJ:****Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse**OPLÆG OG DIALOG

"Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse", bygger på den interkulturelle tilgang. Gennem værktøjet anerkender du, at borgeren kan have en anden forståelsesramme end dig selv, og at du derfor bliver nødt til at spørge for at blive klogere på vedkommendes forståelsesramme. Spørgeguiden er en metode til at stille nysgerrige spørgsmål til borgerens forståelse af fx arbejde, praktik og helbred. Indsigten i borgerens forståelse gør det muligt at give målrettet vejledning og opbygge en fælles forståelse af sygdom, helbred og beskæftigelse.

"Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse" kan bruges, når du er usikker på, hvorfor der ikke er progression i borgerens beskæftigelsesrettede forløb og eventuelle behandling, selvom borgeren umiddelbart deltager, eller hvis du oplever, at I taler forbi hinanden i samtalen, og du føler, du gentager dig selv og forklarer det samme flere gange.





Dialog med borgeren

Det vigtigste i metoden er at lægge op til, at borgeren uddyber sine forklaringer ved at stille opfølgende og åbne spørgsmål. Stiller du ja/nej-spørgsmål, skal du sørge for at følge op med et uddybende spørgsmål. Når du får den uddybende forklaring, ved du, om der er noget, du skal tage fat i for at få forståelsen helt på plads.

Her følger nogle eksempler på spørgsmål, som du kan bruge:

- *Prøv at forklare, hvad x er, så jeg er sikker på, at vi taler om det samme?*
- *Hvad forstår du ved x?*
- *Ved du, hvorfor jeg foreslår x?*
- *Hvilket råd ville man give til folk, der fejler x i din familie/omgangskreds?*
- *Hvorfor tænker du, x er en god ide?*
Kender du nogen, der har prøvet x?
Hvad har de fortalt om det?

Eksempel på spørgsmål til forståelse af praktik:

- *Du siger, du gerne vil i praktik. Vil du være sød at forklare mig, hvad det er, så jeg er sikker på, at vi taler om det samme?*
- *Ved du hvorfor, jeg tænker, praktik er en god ide?*
- *Hvilke gode råd giver man i din omgangskreds til folk, der gerne vil i praktik?*
- *Kender du nogen, der er i praktik? Hvad laver de, og hvordan taler de om at være i praktik?*
- *Her i Danmark tænker man, at praktik kan være en af vejene til at komme i arbejde – hvad tænker du om det?*
- *Hvad anbefaler dine venner og familie, at du skal gøre, når du skal i praktik?*



VÆRKTØJ:

Jobcentret og to veje til job

OPLÆG OG DIALOG

Jobcentrets to veje til job kan bruges til at forbinde din og borgerens forståelse gennem vejledning og viden. Værktøjet er en visuelt understøttet beskrivelse af det overordnede formål med at være i jobcentret, hvilke rammer (fx lovgivning) du som beskæftigelsesmedarbejder arbejder indenfor, hvad din rolle er, og hvad du og borgeren hver især har indflydelse på i forløbet. Værktøjet kan støtte jer i at øge tydeligheden om retningen og rammen for samtalen og spillereglerne i jobcentret, så I sikrer, at I kan 'spille det samme spil'.

Værktøjet er velegnet til opstart af forløb for at sikre fælles forståelse af retning og rammer. Det vil også være relevant at bringe i spil, hvis du har behov for at tale om sygdom og helbred, og du gerne vil sikre tydelighed om hvorfor, eller hvis du i samarbejde med borgeren skifter mål for forløbet, så I bevæger jer fra et mål om ordinær beskæftigelse til et mål om job på særlige vilkår, fx fleksjob eller den modsatte vej.



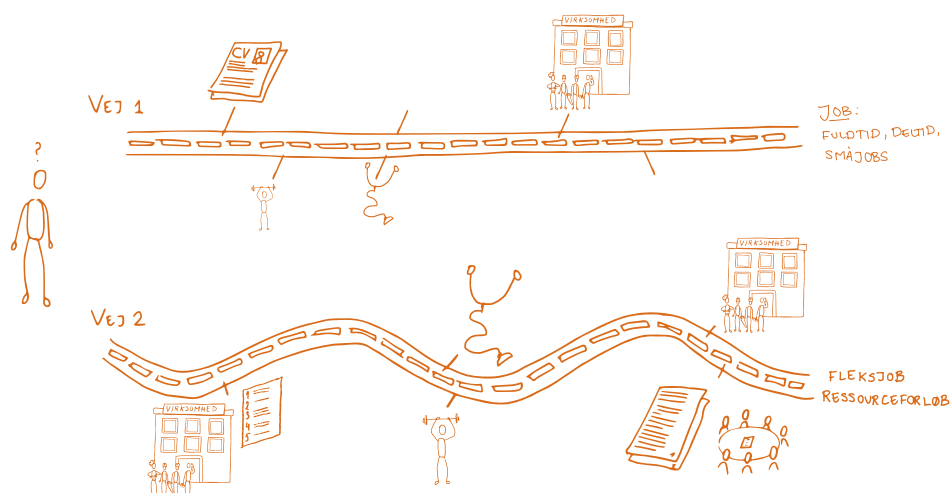
Vejledning

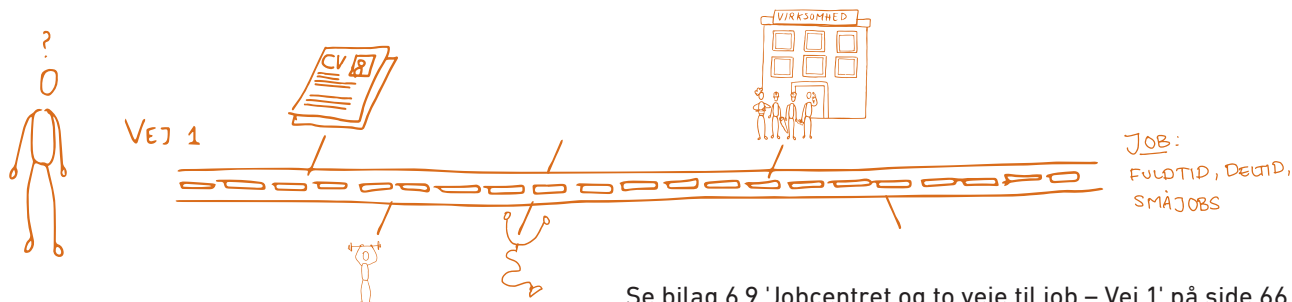
Før du bruger værktøjet, så tag stilling til om borgeren er på hovedvejen i jobcentret, det vil sige på vej mod et job på ordinære vilkår (fuldtid, deltid eller småjobs). Eller om vej 1 er afprøvet, og I har skiftet mål for forløbet, så du nu arbejder henimod, at borgerens sag skal behandles i rehabiliteringsteamet mhp. indstilling til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

Hvis borgeren er på vej mod et job på ordinære vilkår, så find arket med vej 1 frem (se side 66) og følg den trinvis guide til "Jobcentret og to veje til job" – vej 1.

Hvis borgeren er ved at blive afklaret, så find arket med de to veje frem (se side 67) og følg den trinvis guide til "Jobcentret og de to veje til job" – vej 2.

Se bilag 6.10 'Jobcentret og to veje til job' på side 67.





Se bilag 6.9 'Jobcentret og to veje til job – Vej 1' på side 66.



Oplæg til borger – Vej 1

Hvad er jobcentret, og hvad siger loven

Start med at beskrive, hvad et jobcenter er.

Du kan fx sige: "Formålet med at være i et jobcenter er at få støtte og vejledning til at få et job. Det er det, min rolle er; jeg skal støtte dig i at finde et arbejde hurtigst muligt."

Du kan også beskrive rammen og lovgivningen: "Når du modtager penge fra kommunen, så siger loven, at du skal deltage i et forløb i jobcenteret for at finde dig et arbejde, der passer til dig".

Beskrivelse af vej 1

(Brug arket med vej 1 og peg på vejen) "Vej 1 er en vej mod et job på deltid eller fuldtid (ordinære vilkår). Vej 1 er hurtigst muligt i arbejde på ordinære vilkår. Til at starte med skal vi sammen finde ud af, hvad du har af erfaringer, og hvilke jobønsker du har. Det skal beskrives i et CV (peg på CV på tegningen). På vej til jobbet kan det være, at du starter med få timer på en arbejdsplads og arbejder dig op i tid. Det kan være, at du på vejen skal snuse til forskellige typer af arbejdspladser ved at være i praktik eller løntilskud (peg på virksomheden på tegningen) og prøve forskellige opgaver."

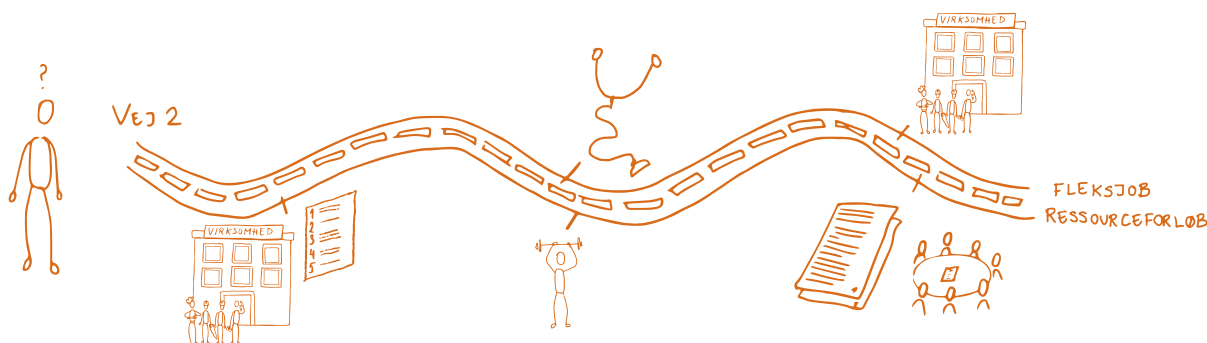
"På vejen kan det også være, at vi har brug for at få oplysninger fra din læge (peg på stetoskopet). Oplysningerne fra lægen og vores samtaler om dit helbred,

kan vi bruge til at finde ud af, om der er nogle særlige hensyn, vi skal tage, når vi finder et arbejde til dig." (Tag arket "Hvad skal afklares" frem). Fremhæv de faktorer, der er relevante for borgeren. Fx "Det kan være, vi skal tale om, hvilke jobfunktioner, du kan have, der tager hensyn til dine smerter, om der er nogle tidspunkter på dagen, du bedst kan arbejde, eller om der er behov for at du får en særlig stol på arbejdet".

Samtalen om sygdom og helbred på vej 1

Når du har behov for at tale om sygdom og helbred med borgeren på vej mod ordinær beskæftigelse, er det en fordel at være tydelig om hvorfor. Det efterlader mindre rum for misforståelse, at du forklarer dit formål med at spørge. Ellers kan borgeren tro, at du spørger af en anden grund, fx at du vurderer, at borgeren er i målgruppen til en førtidspension. Du kan fx være tydelig om dit formål på følgende måder:

- Jeg spørger til dine smerter, fordi vi skal finde et job/en arbejdsfunktion, som du kan være i uden at få ondt
- Når jeg spørger til, om du har det bedre i ryggen, når du sidder i den stilling, er det fordi, vi så kan aftale med arbejdspladsen, at du løser opgaverne siddende
- Lad os tale lidt mere om, hvornår du bliver træt og får ondt i hovedet. Så kan vi finde ud af, hvordan din arbejdsdag skal se ud for at undgå hovedpinen.



Oplæg til borger – vej 2

Hvad er jobcentret, og hvad siger loven

Start med at beskrive, hvad et jobcenter er.

Du kan fx sige:

"Formålet med at være i et jobcenter er at få støtte og vejledning til at få et job. Det er det, min rolle er; jeg skal støtte dig i at finde et arbejde hurtigst muligt."

Du kan også beskrive rammen og lovgivningen:

"Når du modtager penge fra kommunen, så siger loven, at du skal deltage i et forløb i jobcenteret for at finde dig et arbejde, der passer til dig".

Beskrivelse af vej 2

(Brug arket med de to veje og peg på vej 2) "Vej 2 er en vej, hvor vi finder ud af, hvordan du kan arbejde samtidig med, at der bliver taget hensyn til dit helbred. Her er målet ofte et job på særlige vilkår, fx et fleksjob, hvor du får løn fra arbejdsgiver og fra kommunen." (Hvis det er relevant for borgeren, kan du tilføje: "Målet kan også være at finde ud af, om du har ret til førtidspension.").

Tegningen af denne vej skal understøtte forståelsen af, at det er nødvendigt med deltagelse i afklarende praktikker, og at vejen mod afklaring til anden ydelse kan tage tid.

"Denne vej er mere snoet, fordi det er nødvendigt at finde ud af præcis, hvor meget, hvordan og med hvilke hjælpemidler, du kan arbejde."

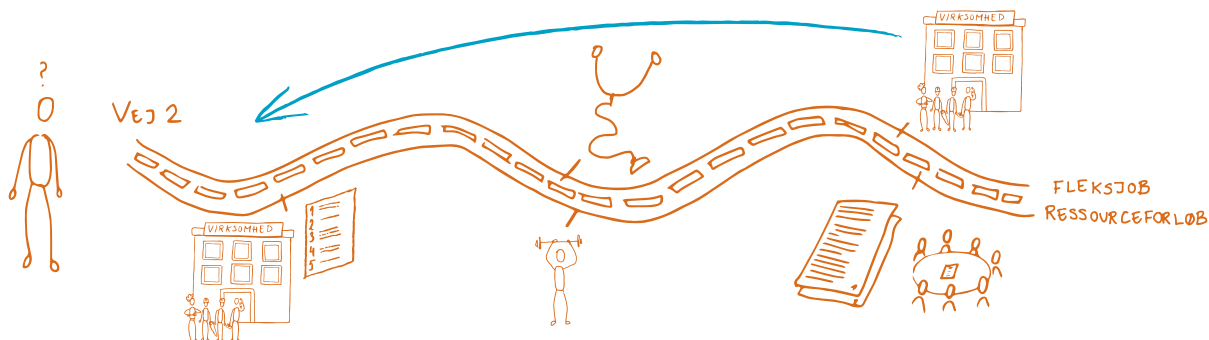
"Det gør vi både ved at få oplysninger fra din læge (peg på stetoskopet på vejen), men også ved at du kommer ud i praktik (peg på virksomheden på vejen)."

"Praktikken bruger vi til at afklare (her bruger du "Hvad skal afklares", som du finder på side 68):
 Hvor mange timer du kan arbejde (peg på 1), på hvilke tidspunkter (peg på 2), i hvilke jobfunktioner (peg på 3), med hvilke arbejdsopgaver (peg på 4), og i hvilke arbejdsstillinger (peg på 5). Efter hver praktik bliver der lavet en beskrivelse (peg gerne her på papiret

med skrift på på vej 2.) Det er tit nødvendigt, at du kommer i flere praktikker, og at der bliver lavet flere beskrivelser. For at du kan få en anden ydelse, fx fleksjob, skal det nemlig kunne dokumenteres, at du ikke kan arbejde flere timer i andre jobs eller med andre opgaver."

1. HVOR MANGE TIMER? 	2. PÅ HVILKE TIDSPUNKTER? 	3. I HVILKE JOBFUNKTIONER? 
4. MED HVILKE ARBEJDSOPGAVER? 		5. I HVILKE ARBEJDSSTILLINGER? 

Se bilag 6.11 'Hvad skal afklares?' på side 68.



Illustrér at manglende deltagelse betyder, at I skal starte forfra.

"Det er en praktik, du ikke kan sygemelde dig fra med henvisning til det, du bliver afklaret for, for så skal vi starte forfra med praktikkerne og beskrivelserne (illustrer her, hvordan I starter forfra ved at tegne en streg tilbage til starten af vejen). I stedet kan du fortælle mig eller din arbejdsgiver, at du har brug for, at der er ting, der skal ændres i praktikken, så de passer bedre til dine helbredsmæssige udfordringer. Fx hvis du får ondt i ryggen af at stå for meget, kan en høj stol afhjælpe dette. Feedback er vigtig i den her praktik. Fortæl, hvis du har det skidt, eller det gør ondt. Det er okay at sige, at det ikke fungerer for dig, så finder vi sammen en løsning, fx en anden måde du kan udføre arbejdet på."

"Når vi har lavet nok beskrivelser af, hvordan du kan arbejde, er der det, der hedder et rehabiliterende team, hvor der både er en læge og medarbejdere fra kommunen, der skal kigge på beskrivelserne og pege på, om der er indsatser, der skal afprøves videre eller beslutte, om du kan få et ressourceforløb eller et fleksjob." (Hvis det er relevant for borgeren, kan du tilføje: "eller førtidspension"). "Du kan også få at vide, når du mødes med teamet, at der ikke er nok beskrivelse af, hvordan du kan arbejde, og der derfor er brug for, at du skal ud på en arbejdsplads igen" (her kan du pege på en af beskrivelserne i slutningen af vejen, så du tydeligt illustrerer, at borgeren ikke skal starte forfra).



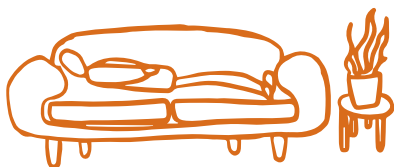
VÆRKTØJ:

Hvordan kan man arbejde, når man er syg?

OPLÆG OG DIALOG

Dette værktøj er en visuel beskrivelse af, hvordan det er muligt at arbejde på trods af helbredsudfordringer ved at regulere på tid og gennem forskellige skåneforanstaltninger. Værktøjet bruges til at beskrive, hvordan lovgivningen og praksis i jobcentret bygger på en tanke om, at helbredsudfordringer ikke udelukker, at man kan varetage et arbejde.

Du kan bruge "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?", hvis du fx ved at bruge "Spørgeguide til at få indsigt i borgerens forståelse" eller i arbejdet med "Jobcentret og de to veje til job" er blevet opmærksom på, at borgeren måske tænker, at hans/hendes helbredsudfordringer gør det umuligt at arbejde, selvom din vurdering er, at borgeren har arbejds- evne til at varetage et job med skånebehov eller på nedsat tid.



Vejledning

Inden du går i gang med at have dialog med borgeren om hans/hendes oplevelse af at helbred står i vejen for at arbejde, er det vigtigt at du sørger for, at det er helt tydeligt for borgeren, hvorfor du spørger ind til vedkommendes helbred, og hvad det skal bruges til.

Eksempler på rammesættende formuleringer, når en borger fx har mange smerter:

- *Jeg spørger til dine smerter, fordi vi skal sørge for, at vi finder et job/en arbejdsfunktion, hvor der kan tages hensyn til dine smerter*
- *Når jeg spørger til, om du har det bedre i ryggen, når du sidder i den stilling, er det fordi, vi fx kan aftale med arbejdspladsen, at du løser opgaverne siddende*
- *Når vi taler om, hvad der kan hjælpe dig, når du bliver træt eller får ondt i hovedet, er det for at vi kan finde ud af, hvordan vi kan tilpasse din arbejdsdag, så du kan klare det.*

Hvis borgeren har svært ved at forstå, hvorfor han/hun skal arbejde, i praktik o.lign., når han/hun har smerter eller føler sig syg, kan du bruge værktøjet "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?"



Oplæg til borger

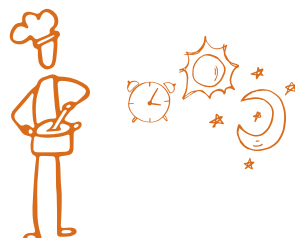
Hvorfor viser jeg tegningen til dig

(Find arket 'Hvordan kan man arbejde, når man er syg?' på side 69). "Når vi har talt om dine helbredsudfordringer, så har jeg hørt, at du siger, at du ikke kan arbejde, fordi du har [nævn borgerens helbredsudfordringer] (peg på tegningen). Jeg vil vise dig den her, for at vi kan tale om, hvorfor du skal [i praktik eller arbejde], selvom du har helbredsudfordringer. I Danmark er det sådan, at man arbejder, det man kan. Det kan være, at det er 37 timer om ugen, men det kan også være mindre. Vi skal finde ud af, hvor mange timers arbejde, der passer til dig og dine helbredsmæssige udfordringer. Det kan godt være x timer om ugen eller mindre."



Helbredsudfordringer gør det umuligt at arbejde

(Peg på tegningen af personen i sengen) "Det kan være, du tænker, at det er bedre ikke at arbejde, når man har helbredsudfordringer. At enten er man syg, eller også arbejder man. Det er derfor, der er en fast streg, der adskiller det at være syg fra det at arbejde (peg på den faste linje på tegningen). Måske har du lært, at det er bedre at hvile sig, hvis man fx har smerter, og at det rent faktisk kan forværre smerterne at arbejde."



Se bilag 6.12 'Hvordan kan man arbejde, når man er syg?' på side 69.

Når man har helbredsudfordringer, kan man arbejde med skånehensyn

(Peg på tegningen af personen i arbejde) *"I jobcentret skal vi støtte dig til at finde det arbejde, du kan have, selvom du har [nævn helbredsudfordring], hvor der bliver taget hensyn til dine helbredsudfordringer. Det kan være, at du kun skal være der få timer til at starte med, så vi stille og roligt finder ud af, hvor meget du kan arbejde, uden at du får det værre. Vi gør det lige så forsigtigt, som det passer til dig. Vi tænker, at det ikke er enten-eller, men at det er muligt at have helbredsudfordringer og arbejde. Det er derfor, der er åbninger og sprækker mellem at være syg og arbejde på billedet (peg på den stiplede linje på tegningen). En af grundene til, at vi gør sådan, er, at vi tænker, at vi kan tilpasse arbejdet til dig og de udfordringer, du har, så du ikke får det værre, selvom du arbejder."*

Nogle borgere har måske oplevet, at jobcentret tidligere har sat gang i aktiviteter, der ikke har taget hensyn til helbredsudfordringer. Hvis det er tilfældet, kan du sige: *"Måske har du tidligere oplevet, at jobcentret har haft svært ved at finde et arbejde, der passer til dig. Denne gang tager vi det stille og roligt, så du ikke får det værre."*

Når I har haft dialog om, hvordan man kan arbejde, når man er syg, og hvorfor du spørger ind til borgernes smerter, kan I sammen undersøge, hvad der har betydning for, at borgerens smerteoplevelse kan mindskes. I kan fx tage udgangspunkt i en specifik situation, som borgeren mestrer på trods af sine smerter.

- Du fortæller, at det lykkedes dig... selvom du har smerter...
- Det lyder svært... hvordan lykkedes du alligevel med at håndtere det?
- Hvordan lykkedes du med at passe på dig selv?
- Hvad tror du, at andre ville sige var mest hjælpsomt af det, du gjorde? Hvad fortæller dig det?
- Hvordan er du lykkedes med, at det ikke er blevet værre?
- Hvad gjorde du?
- Hvilken forskel gjorde det?

Opsamling

Saml op på jeres dialog om, hvad borgeren oplever, der afhjælper hans/hendes smerter ift. skånehensyn og realistiske målsætninger, så I kan finde arbejdsfunktioner, der passer til borgeren.

Afslutning

"Når du har hørt mig beskrive det her, hvad tænker du så?"



Vejledning

En videre samtale på baggrund af værktøjet "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?" kan omhandle, hvordan borgeren selv tænker, han/hun kan arbejde.

I kan tage udgangspunkt i bilag 6.11 'Hvad skal afklares?' på side 68 og bruge de forskellige billeder til at stille spørgsmål til borgeren, fx:

- Hvor mange timer tænker du, at du ville kunne arbejde om dagen? (peg på illustration 1)
- Hvornår på dagen, tænker du, at du kan arbejde? (peg på illustration 2)

1. HVOR MANGE TIMER?	2. PÅ HVILKE TIDSPUNKTER?	3. I HVILKE JOBBUNKTIONER?
4. MED HVILKE ARBEJDSOPGAVER?	5. I HVILKE ARBEJDSSTILLINGER?	



VÆRKTØJ:

Tjek forståelsen

OPLÆG OG DIALOG

"Tjek forståelsen" er et simpelt, men virkningsfuldt greb til at undersøge, om borgeren forstår det samme som dig. Som tegningen viser, kan man tro, man taler om den samme tomat, men uddybende spørgsmål vil afklare, at en tomat kan tænkes på forskellige måder.

"Tjek forståelsen" kan fx bruges, efter du har givet vejledning eller anvendt værktøjerne "Jobcentret og to veje til job" eller "Hvordan kan man arbejde, når man er syg?". "Tjek forståelsen" kan anvendes til at undersøge, om borgeren har forstået din vejledning.

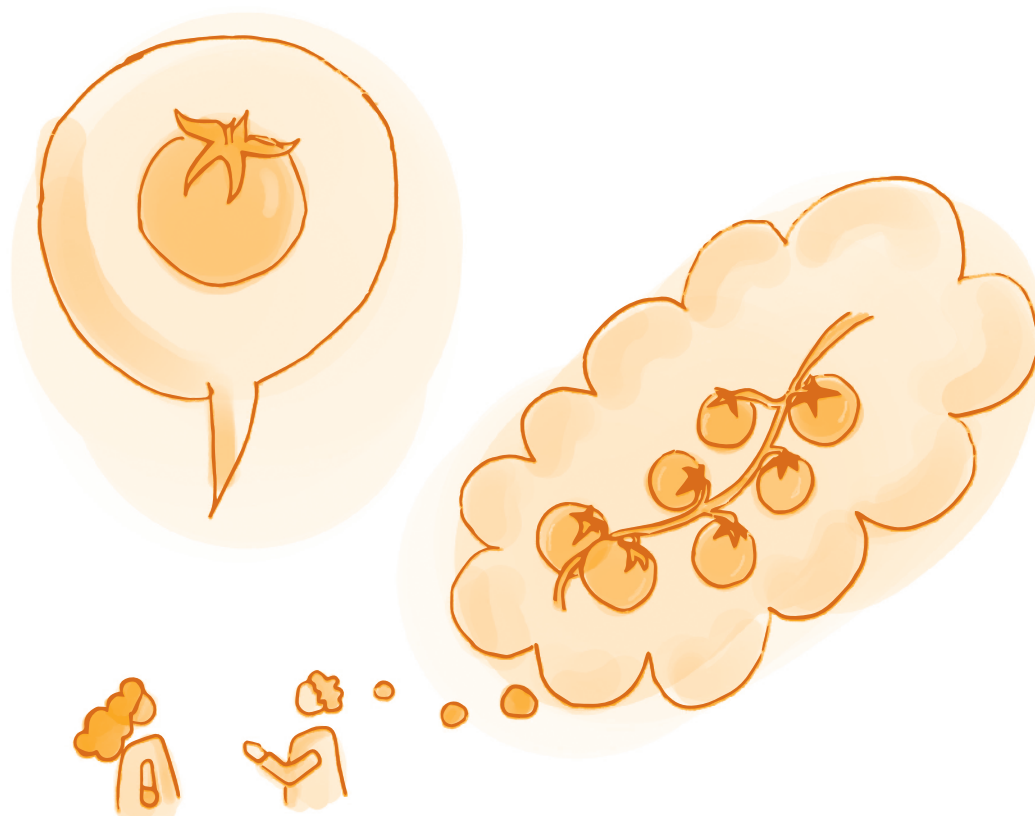
"Tjek forståelsen" kan også anvendes løbende i samtalen til at undersøge, om I forstår det samme ved jeres aftaler eller til at undersøge, hvordan borgeren vil løse en opgave.



Vejledning

Der er kun ét trin i dette værktøj. Når du tænker, I har etableret en fælles forståelse, så tjek forståelsen gennem et åbent spørgsmål, hvor der ikke kun kan svares ja eller nej. Et åbent spørgsmål sikrer nuancerne i jeres fælles forståelse. Eksempler på spørgsmål kan være:

- *Vil du ikke lige beskrive for mig, hvordan du har forstået "psykisk"?*
- *Prøv at beskrive for mig, hvad du tænker, opgaven er?*
- *Prøv at forklare mig, hvordan du vil gøre det? Fx hvordan har du tænkt dig at søge job?*



TEMA 3:

Beskæftigelse som en del af en god hverdag

Formålet med værktøjerne i dette tema er at tydeliggøre borgerens motivation, ressourcer og kompetencer og til at afdække, hvilke skånehensyn der skal tages højde for, når der skal findes det rigtige jobmatch.

Mennesker med traumer oplever ofte koncentrationsbesvær, træthed og kropslig uro, hvilket nedsætter indlæringssevn og gør det svært at få en stabil hverdag med beskæftigelse og sprogskole. Samtidig kan et arousalniveau i ubalance betyde, at man kan reagere pludseligt og uhensigtsmæssigt i nye og pressede situationer, så man lettere kommer i konflikt med andre – fx kollegaer på en arbejdsplads.

Erfaringerne viser, at struktur og forudsigelighed modvirker et indre kaos, og gode rutiner og fokus på mestringsstrategier i dagligdagen, kan ruste traumeramte til en bedre hverdag. En stabil hverdag med meningsfuld beskæftigelse kan samtidig bidrage til færre traumesymptomer og et bedre psykisk helbred.

TEMA 3:

Beskæftigelse som en del af en god hverdag



Værktøjer:

- Erfaringer med arbejde
- Kompetenceblæksprutten – ressourcer og kompetencer
- Gode rutiner i hverdagen
- Konflikthåndtering



VÆRKTØJ:

Erfaringer med arbejde

OPLÆG OG DIALOG



Oplæg til borger

I denne samtale skal vi tale om, hvilke tidligere erfaringer du har fra arbejdsmarkedet (fx fra dit hjemland), hvad du godt kan lide at lave, hvad der motiverer dig, og hvilke ønsker du har nu og for fremtiden. Vi skal sætte nogle mål sammen, som vi løbende vil tale om i vores samtaler.

Dialogspørgsmål til afklaring af mål og drømme for en fremtid på arbejdsmarkedet

- *Hvad er dit drømmejob? (Hvis borgeren har svært ved at svare på det, kan I starte med at tale mere generelt om, hvad borgeren håber på for fremtiden)*
- *Hvilket job kunne du godt tænke dig? (brug evt. billedkort, hvis borgeren har svært ved at komme i tanke om jobfunktioner eller ikke kender jobtyper i Danmark)*
- *Hvilket arbejde/uddannelse kunne du tænke dig at have nu som et skridt på vejen?*
- *Hvad kan du lide ved denne jobtype?*
- *Hvilke arbejdsfunktioner kan du lide at udføre? Fx i hjemmet? (hvis ingen erfaring fra arbejdsmarkedet)*

Dialogspørgsmål til afdækning af konkrete erfaringer fra arbejdsmarkedet og skånehensyn

- *Hvilke job har du haft før? Hvad har du arbejdet med og hvornår?*
- *Hvad har du lært af dit tidligere arbejde?*
- *Hvad har været godt, som du gerne vil gøre mere af?*
- *Hvordan har du tidligere fundet arbejde?*
- *Hvad er du blevet god til, som du kan bruge i et andet arbejde?*
- *Hvor mange timer tror du, at du kan arbejde om dagen eller ugen?
Og på hvilke tidspunkter?*



Vejledning

Hvis det er meget fjernt for borgeren at tale om arbejde, så start evt. med kompetenceblæksprutten på næste side. Den kan bruges som udgangspunkt for en dialog om, hvad borgeren generelt godt kan lide at lave i sin hverdag, hvad han/hun ønsker for sine børn og familie i fremtiden. Du kan på den måde langsomt bevæge dig ind på emnet om arbejde. Forklar gerne, at det ikke behøver at være fuldtidsarbejde, men måske nogle få timer om ugen (evt. til en start).



VÆRKTØJ:

Kompetenceblæksprutten

– ressourcer og kompetencer

OPLÆG OG DIALOG



Oplæg til borger

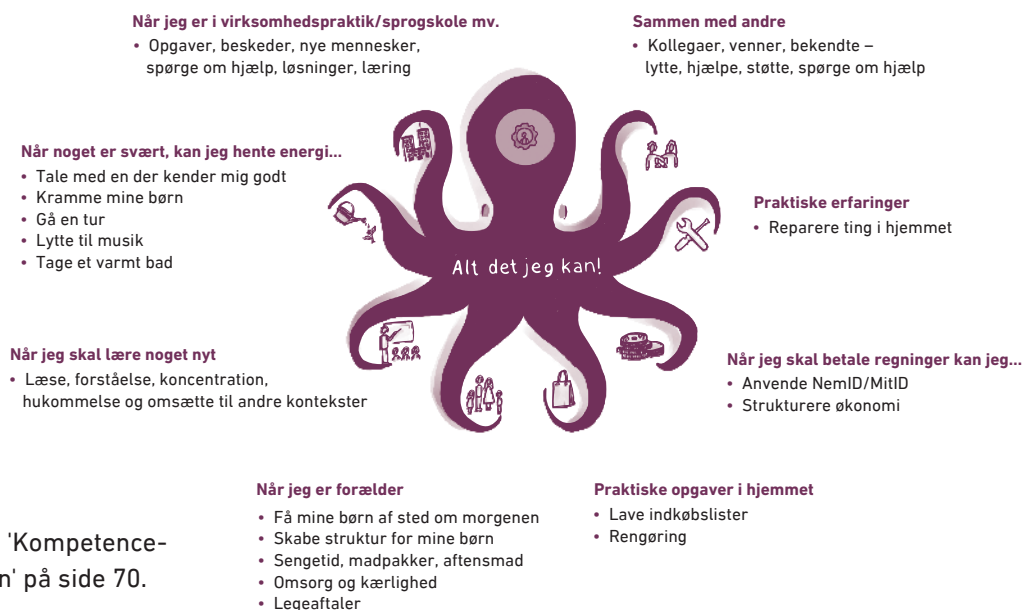
I denne samtale har vi fokus på dit håb for fremtiden. Nogle gange kan man have glemt eller have svært ved at få øje på, hvad man kan. Man kan have glemt, hvad man kunne før, man kom til Danmark, og hvad man har klaret på trods af, at det har været svært. Vi skal sammen komme tættere på, hvad du er god til, og dit håb for fremtiden. Vi skal sætte nogle mål sammen, som vi løbende vil tale om i vores samtaler.

Afdækning af kompetencer og ressourcer

I første del af samtalen undersøger du sammen med borgeren, hvad borgeren kan i forskellige arenaer i livet. Kompetenceblæksprutten tages frem, og I gennemgår sammen de forskellige kompetencer. Det kan

være en idé, at det er dig, der udfylder modellen. Hensigten er at tydeliggøre borgerens kompetencer, så borgeren bliver bevidst om sine mange ressourcer, som kan være glemt eller ikke bevidstgjorte. Kompetencerne kan forklares med eksempler (som ses i modellen), der er genkendelige for de fleste. Borgeren inviteres til at komme med egne forslag til kompetencer/ressourcer. Borgeren kan efterfølgende tage et billede af kompetenceblæksprutten eller få den med hjem i en kopi, som vedkommende kan genbesøge senere. Kompetenceblæksprutten er ikke udtømmende, og der kan være flere kompetencer, som ikke er nævnt i kategorierne. Det kan fx være sprog, uddannelse, hobbyer eller andet.

På baggrund af kompetenceblæksprutten udfyldes borgerens CV.



Se bilag 6.13 'Kompetenceblæksprutten' på side 70.

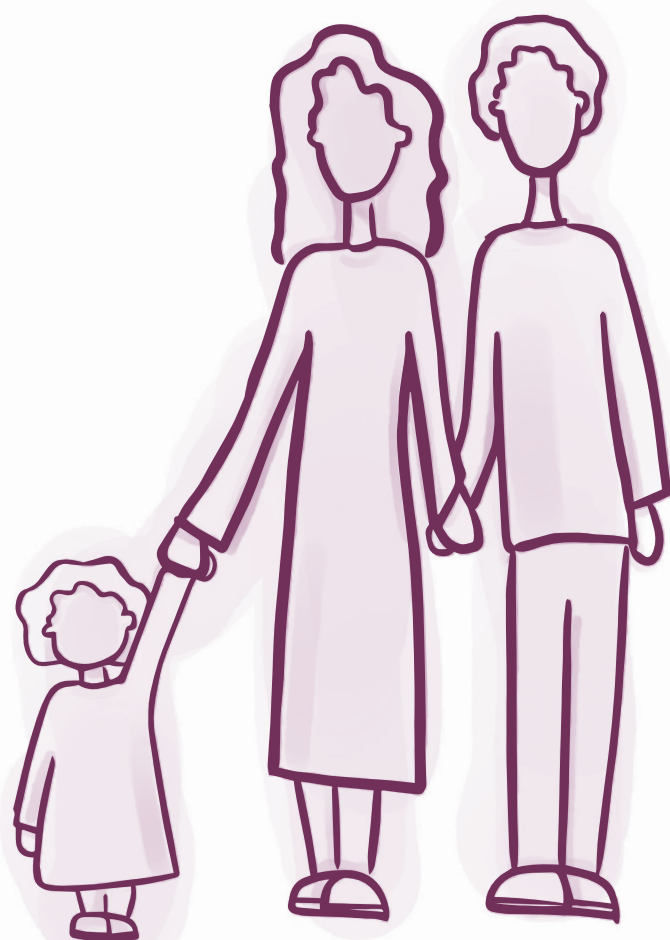
**VÆRKTØJ:****Gode rutiner i hverdagen****OPLÆG OG DIALOG****Oplæg til borger**

Alle har behov for en forudsigelig og tryk hverdag. Vi ved, at det kræver meget at flygte fra sit hjemland og få en god hverdag i et nyt land. Hvis man har set eller været udsat for en alvorlig hændelse, kan man få en ændret tidsfornemmelse. Derfor kan det være svært at holde styr på alle de ting, man skal huske i sin hverdag. Nogle gange kan det være godt at få hjælp til at danne sig et overblik over og skabe struktur og ro i hverdagen. Jeg vil sammen med dig kigge på, hvad der kan skabe en god struktur og ro i din hverdag.

Udfyld ugeskema. Der kan sammen med borgeren ses på, hvordan en hverdag med arbejde og/eller sprogskole kan se ud.

–	M	T	O	T	F	L	S

Se bilag 6.14 'Ugeskema' på side 71.





VÆRKTØJ:

Konflikthåndtering

OPLÆG OG DIALOG

Dette værktøj kan bruges til at hjælpe borgeren til at forstå og reflektere over egne reaktioner og mestringsstrategier i konfliktsituationer på arbejdspladsen. Formålet er, at borgeren får øje på virksomme mestringsstrategier og handlemuligheder, som han/hun kan benytte sig af for bedre at kunne håndtere frustrerende situationer uden at komme i konflikt med andre.



Oplæg til borger

Alle mennesker bliver indimellem uenige med andre (fx sin familie, kollegaer eller venner), og nogle gange kan det ende i en konflikt.

Hvis man ofte kommer i konflikt med andre, kan det være rigtig godt at være opmærksom på, hvorfor konflikterne opstår, og hvad man kan gøre for at undgå, at uenigheder udvikler sig til konflikter. Det er meget forskelligt, hvordan vi som mennesker reagerer i konflikter. Nogle bliver nemt vrede og aggressive, og andre bliver helt stille og går.

Sig eksempelvis: *Du har fortalt mig, at der nogle gang opstår svære situationer, hvor du bliver uenig med andre, og det fx ender i en konflikt, som bliver ubehagelig for dig (fx på en arbejdsplads).*



Vejledning

Du kan sammen med borgeren udvælge en specifik konfliktsituation, hvis borgeren oplever mange konflikter på sin arbejdsplads eller på sprogskolen – som I ved hjælp af løsningsfokuserede spørgsmål kan undersøge sammen og blive klogere på:

- Hvad gør borgeren allerede for at håndtere eller undgå konflikter – evt. i forbindelse med særlige situationer/personer/tidspunkter
- Nye handlemuligheder og mestringsstrategier, som borgere kan huske på og bruge næste gang, vedkommende står i en lignende situation



Dialog med borgeren

Du fortæller...

- *Det lyder svært... Hvad gjorde du?*
- *Hvordan lykkedes du med at komme igennem det?*
- *Hvad tror du, andre så dig gøre?*
- *Hvordan lykkedes du med at passe på dig selv?*
- *Hvilken forskel gjorde det?*
- *Hvordan er du lykkedes med at passe på x?*
- *Hvordan er du lykkedes med, at det ikke er blevet værre?*

Herefter kan I sammen undersøge en lignende situation, hvor borgeren klarede det godt og ikke kom i konflikt, selvom det var en svær situation:

- *Hvad lykkes du med (måske bare i glimt), som fungerede godt for dig i forhold til (situationen)?*
- *Hvad mere lykkedes du med?*
- *Hvad gjorde du, som fungerede godt for dig der?*
- *Hvad mere gjorde du?*
- *Hvad tror du, andre vil sige, at du lykkedes med?*
- *Hvad mere vil de sige, at du lykkedes med?*
- *Hvilken forskel gjorde det? (for dig, for din familie, for din kollegaer etc.)*
- *Hvad tror du, at andre ville sige var mest hjælpsomt af det, du gjorde?*
- *Hvad fortæller dig det?*
- *Hvad af det, du har beskrevet, vil det være mest meningsfuldt for dig at gøre mere af?*

Gode råd efter konfliktsituationer

- *Kender dine nærmeste/kollegaer til, at det er svært for dig? Det kan være vigtigt for dem at forstå din reaktion, så de kan samarbejde med dig, og så I sammen kan sørge for, at disse situationer ikke opstår igen.*
- *Hvem kan du få hjælp af? En kollega/ven eller andre?*
- *Hvis du og dine nærmeste/kollegaer fx har en konflikt, er det vigtigt, at I får talt sammen bagefter.*
- *Der kan være forskellige versioner af en historie/situation. Det kan være, din kollega har oplevet situationen anderledes, end du har.*
- *Det er vigtigt at lytte til hinanden, så man hver især føler sig hørt og forstået. På den måde kan man undgå, at konflikten opstår igen.*

Huskepunkter og nye handlinger

Lav sammen nogle huskepunkter, som borgeren kan tage med hjem, og som kan hjælpe vedkommende i fremtidige situationer.



Hjemmearbejde

Borgeren får huskepunkterne med hjem og afprøver dem, hvis det bliver aktuelt.

5. Det gode virksomhedssamarbejde

Når du via de relevante værktøjer i Manualen har fået afdækket borgerens ressourcer, kompetencer og motivation samt skånehensyn, kan du enten selv eller i samarbejde med en virksomhedskonsulent finde den rette virksomhed til borgeren. Sideløbende med virksomhedsforløbet kan du fortsat arbejde med værktøjerne i Manualen. Det er en fordel, at indsatserne foregår parallelt, så borgeren får en struktureret hverdag med beskæftigelse samtidig med, at han/hun lærer at blive bedre til at mestre sine traumesymptomer. På den måde kan borgeren også træne sine nye handlemåder på en arbejdsplads.

Når du arbejder med borgere med traumer, er det vigtigt at tilpasse virksomhedsforløbet, så det bliver en succes for borgeren og ikke trigger for mange af de traumerelaterede udfordringer. Det er derfor vigtigt, at også virksomhedssamarbejdet bliver traumebevidst, og at virksomheden bliver klædt på i forhold til at kunne håndtere borgerens skånehensyn. Det er ofte små, men vigtige ting, som kan gøre en stor forskel for borgeren.

I dette afsnit præsenteres en række gode råd til virksomhedssamarbejdet i det traumebevidste arbejde. Rådene kan både bruges, når du skal finde den rette virksomhed til borgeren og i den løbende dialog med virksomheden. Det er vigtigt med en tæt dialog med virksomheden hele vejen gennem forløbet, og det kan være nødvendigt at tilknytte en mentor, der enten er ansat i virksomheden, i kommunen eller fra en ekstern aktør, så eventuelle misforståelser hurtigt kan blive ryddet af vejen.

5.1 Det rigtige virksomhedsmatch

Når du skal finde det rigtige virksomhedsmatch til en borger med traumer, er det vigtigt at have blik for den enkeltes ressourcer og at tage udgangspunkt i hans/hendes motivation. Det er vigtigt at lave et individuelt tilrettelagt virksomhedsmatch, der passer til de ressourcer, kompetencer og skånehensyn, som borgeren har. Skånehensyn skal altid tage udgangspunkt i den enkelte borgers behov.

Der er dog nogle generelle funktionsnedsættelser, som mange borgere med traumer kan have, og som kan være en god idé at være opmærksom på, når du skal finde en virksomhed sammen med borgeren.

Funktionsnedsættelser, der kan følge med traumer, og som er vigtige at have fokus på, når man skal finde det rette virksomhedsmatch

- Kognitive vanskeligheder – svært at lære nyt, koncentrere sig og huske
- Uforudsigelighed kan være vanskelig at håndtere
- Træthed, hovedpine, smerter i kroppen, lys- og lydfølsomhed
- Vanskelighed ved at overskue mangeartede kontakter til andre



Arbejdsopgaver, der kan være udfordrende for borgere med traumer:

- Tidspresede opgaver fx salgsarbejde i supermarked
- Komplekse opgaver med tilegnelse af megen ny viden
- Funktioner med varierende rammer og krav, fx receptionist eller stressende produktionsmiljøer

Arbejdsopgaver, der kan imødekomme generelle skånehensyn for borgere med traumer:

- Enkle, rutineprægede opgaver uden stramt tidspres fx i lager/produktion
- Opgaver uden pludselige lys og lydbelastninger, fx pedelopgaver udendørs eller rolige produktionsmiljøer
- Mindre arbejdsmiljøer eller afdelinger

Støtte ved kognitive vanskeligheder i virksomheden

Traumer kan påvirke menneskers kognitive funktioner som hukommelse og indlæring. Mange borgere med symptomer på traumer kan derfor være udfordret i forhold til glemsomhed, indlæring og koncentrationsbesvær. Det kan komme til udtryk på følgende måder:

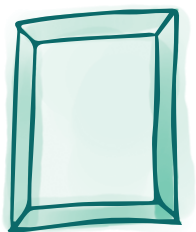
- Vanskeligt ved at huske opgaver og arbejdsgange
- Langsomt tempo
- Manglende initiativ og igangsætning
- Manglende sproglig forståelse
- Manglende overblik
- Manglende fleksibilitet
- Svært ved impuls kontrol

Hvis du skal finde en relevant arbejdsplads til en borger med specifikke udfordringer som kognitive vanskeligheder, fysiske smerter el.lign., skal du være opmærksom på, hvilken støtte, der skal til, for at den enkelte borger kan fungere på arbejdspladsen.

Nedenfor præsenteres en række generelle råd til det virksomhedsrettede arbejde i forbindelse med borgere med traumer.

5.2 Generelle råd til det virksomhedsrettede arbejde

- **Fokuser på** ressourcer og tal om funktionsnedsættelse og skånebehov frem for diagnose og sygdom i din dialog med virksomheden.
- **Hav fokus på** gensidige forventninger og klare aftaler om mål og delmål samt progression i dialogen med både borgeren og virksomheden.
- **Brug gerne** tegninger og illustrationer eller vis opgaven, så I sikrer den fælles forståelse. Brug evt. huskelister til borgeren.



- **Skab struktur** og klare rammer på arbejdspladsen ved at sørge for, at borgeren får rutinemæssige opgaver, og at der er gennemsigtige arbejdsgange.
- **Forklar virksomheden**, at det kan være nødvendigt at instruere i en opgave flere gange og evt. lave beskrivelser eller instrukser med billeder og/eller et dagsskema. (Tal med virksomheden om, hvem der skal gøre det).
- **Det er en god idé** at indlægge små "hjernepauser", hvor borgeren kan hvile eller gå en tur og ikke skal præstere.
- **Forklar virksomheden**, at det er en god idé at udvise forståelse for, hvis borgeren har behov for særlige hensyn. Hvis fx hun/han bliver meget utilpas ved at gå i kælderen efter ting eller opholde sig i små indelukkede rum, så vær opmærksom herpå og find løsninger sammen med virksomheden.
- **Gør virksomheden opmærksom på** at være aktivt opsøgende i forhold til at inddrage borgeren i det sociale, at invitere borgeren med til de faste pauser og ind i snakken gennem spørgsmål på simpelt dansk eller engelsk.



- **Gør virksomheden opmærksom på** at være eks-plicit om de uskrevne regler på arbejdspladsen, og at de gerne må spørge nysgerrigt, hvis de oplever misforståelser.
- **Informér virksomheden om**, at tanker og bekym-ringer om flugt, hjem, familie og fremtid kan gøre det sværere at lære nye måder at gøre tingene på, indgå i nye sociale sammenhænge og varetage nye opgaver.
- **Accepter**, at det tager tid at lande i alt det nye – og fortæl virksomheden, at det er ok at spørge, hvis de undrer sig over noget, og at de kan kontakte jobcentret, hvis de har behov for hjælp og spar-ring.
- **Sørg for at være i tæt dialog** med både virksom-heden og borgeren, så misforståelser hurtigt kan blive ryddet af vejen.
- **Støtte er nødvendigt** – også når borgeren får job på ordinære vilkår. Hyppig opfølgning i starten. Trap ud gradvist.
- **Lad så meget støtte som muligt** varetages af naturlige støttemuligheder. Fx af en mentor/buddy ansat i virksomheden.



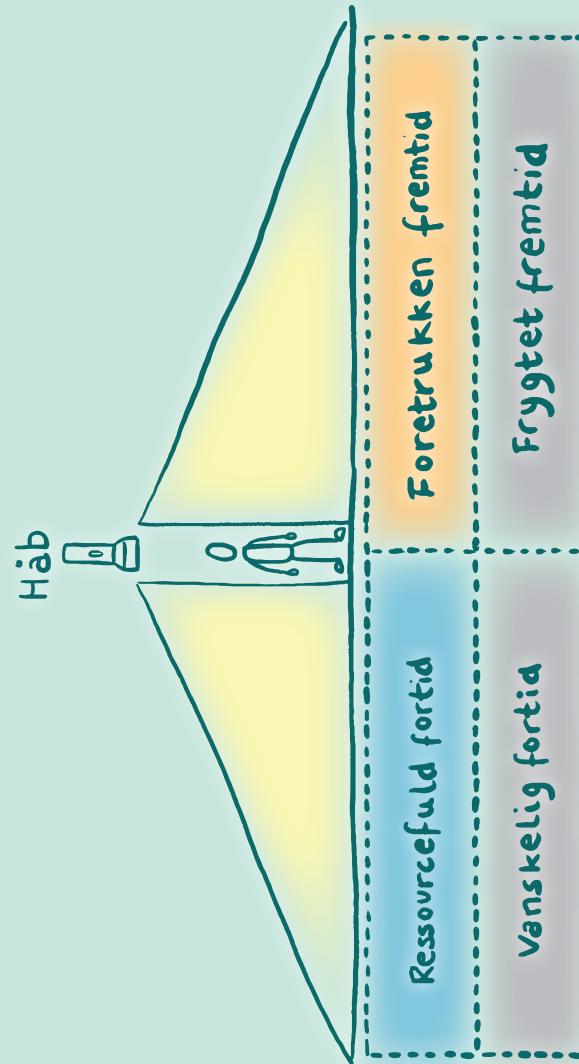
- **Overvej at bruge en mentor**, eller tilknyt en buddy i virksomheden, der kan støtte borgeren i at komme ind i det sociale og faglige fællesskab på arbejdspladsen. Det kan i nogle situationer være en fordel med en tosproget mentor, der kan hjælpe borgeren med de sproglige udfordringer på arbejdspladsen.

Bilag 6.1 SOS-modellen

FORMÅL

Bekymring	Fungerer	Se ske	Aftaler
Beskrivelser af handlinger som er bekymrende/udfordrende. Hyppighed, kontekst og varighed.	Beskrivelse af handlinger, som fungerer godt, som vi kan gøre mere af.	Beskrivelser af adfærd, som viser, at forandringen er indtruffet, og som vi kan begynde at gøre.	Beskrivelser af prøvehandlinger, som vi vil gøre mere af eller afprøve for at understøtte forandring.
Risikoadfærd Indvirkning	Undtagelser Hvad er blevet bedre?	Tegn Adfærd	Handlinger vi vil gøre (hvem, hvad, hvor, hvornår)
Vilkår Komplicerende faktorer Risikofaktorer	Ressourcer	Faglige begreber og mål Idéer og forslag	Praktiske aftaler og koordinering

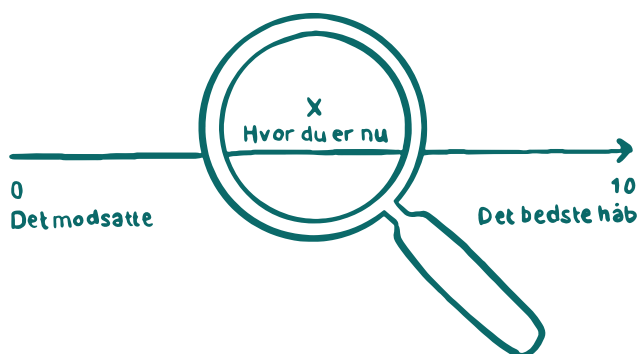
Bilag 6.2 LØFT-kvadranten



(Moon 2022)

Bilag 6.3 LØFT-skalaen





Kort introduktion til brug af skalaer i den løsningsfokuserede tilgang

I det løsningsfokuserede spørger vi til det bedste håb, til det der fungerer allerede, og til hvordan en foretrukken fremtid vil se ud.

En måde at illustrere dette på er skaleringer, som i det løsningsfokuserede har et helt særligt fokus.

Traditionelt sættes skalaen mellem 10 og 0, hvor 10 tallet er det borgeren håber på, og 0 blot er det modsatte.

Hovedvægten er at *pakke alt det ud*, som borgeren allerede gør, hen imod det som borgeren håber på.

Om at sætte en skala, få et kryds og pakke "sker allerede" ud

En samtale kunne lyde sådan:

Finde håbet:

- **Hvad håber du på, at der kommer ud af vores samarbejde?**
At jeg ikke har så meget angst, og at jeg får en anden praktikplads?
- **Hvilken forskel ville det gøre, at du havde mindre angst og fik en praktikplads?**
Så ville jeg måske føle, at jeg var i gang med noget meningsfuldt, og at jeg var på vej
- **At du var på vej og i gang med noget meningsfuldt... hvilken forskel ville det gøre?**
Så ville jeg føle mig ok og have mere energi.

Sætte skalaen:

- **Ok... så hvis 10 er at du faktisk føler dig ok og har energi nok til det liv du gerne vil leve, og det som er vigtigt for dig ... det er 10 og 0 er det modsatte...** (tegner skalaen) **hvor vil du så sige, at du er nu?**
Øhhh... så jeg er måske på en 4'er...
- (sætter krydset)... Så du er på en 4'er... så **hvad lægger du mærke til, at du allerede lykkes med, der gør at du er på 4** i forhold til at lave noget, der er meningsfuld og have energi, **og ikke lavere?**
Ja altså jeg er jo træt om morgenen, fordi jeg sover så dårligt... og har svært ved at komme i gang...
- Ja det er klart, du er træt når du sover dårligt... **så hvad er det du lykkes med allerede, måske bare lidt, når du alligevel ligger på 4 og ikke lavere?**
Ja altså jeg kommer jo op, fordi min hund skal jo ud, så der er ikke så meget at gøre...
- Ja så du kommer op fordi hunden skal ud... **hvad mere gør, at du alligevel ligger på 4 og ikke lavere?**
Ja og så er jeg begyndt at ringe sammen med min veninde hver morgen, så vi hjælper hinanden med at planlægge noget for dagen.
- Ok, så det gør du også... **Hvad mere lykkes du med?**



Herfra er hovedfokus at finde så mange beskrivelser som muligt, der gør at krydset sidder så langt fra 0 som det gør.

Vigtig pointe: De fleste bliver optaget af at komme op ad skalaen, eller hvorfor de ikke ligger højere, både den der spørger og den der bliver spurgt, men den vigtigste samtale er at pakke så meget som muligt ud under krydset.

Op ad skalaen og "godt nok"

Hvis man har mere tid i samtalen, kan man også gå et lille skridt op ad skalaen.

Det kunne lyde som følgende:

- Så du lægger allerede mærke til, at du kommer op og ud med hunden, ringer med din veninde og lægger planer, ...(opremsning af alle de beskrivelser der er kommet der gør at krydset er oppe på 4) ... Hvis nu vi talte sammen om 14 dage og du der ville sige, nu er jeg på 4,5 eller 5... **hvad ville du så have lagt mærke til**, der gjorde, at du ville tænke, nu er jeg et skridt længere oppe?
Øehh... det ved jeg ikke... måske ville jeg være kommet i gang med noget mere...
- Kommet i gang med noget... ja... **hvad mere ville du lægge mærke til**, som gjorde at du tænkte ... nu er jeg faktisk lidt længere oppe ad skalaen?
Måske at jeg mødtes lidt mere med Jeanette... og fik snakket lidt mere, når jeg var sammen med hende...



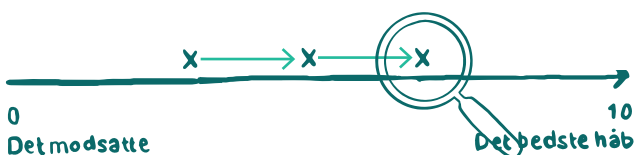
Når et skridt op ad skalaen er pakket ud, kan der evt. også spørges til, hvor langt op ad skalaen der ville være godt nok. Det gør ofte afstanden mellem hvor borgeren er, og der hvor borgeren har behov for at komme hen mindre.

Vigtig pointe: Det løsningsfokuserede spørger aldrig vtil "hvad der skal til" at komme op ad skalaen, men kun til hvordan forandringen vil vise sig.

Det kunne lyde som følgende:

- **Så hvor langt op ad skalaen skal du være for, at du tænker, at det er godt nok?**
Altså hvis jeg var på 7, tror jeg det ville være godt nok. Jeg ved jo godt, at jeg ikke altid har al den energi, jeg kunne håbe på... men 7 ville være godt nok...

- Ok, så 7 ville være godt nok. (sæt et kryds). **Hvad ville fortælle dig, at du var på 7?**
Så ville jeg komme ud hver dag og møde mennesker og være ok med at være igang med noget. Og måske ville jeg også være mere social... altså tale mere med folk rundt omkring... og have noget at tale om.
- Så kommer ud hver dag, tale mere med mennesker og have noget at tale om... **Hvilken forskel ville det gøre?**
Så ville jeg nok være mere tilfreds med mit liv ...



De grundlæggende spørgsmål er:

- Så hvis 10 er at (håbet) og 0 er det modsatte, hvor vil du så sige, at du er nu?
- Hvad lægger du mærke til, at du allerede lykkes med der gør, at du er på X og ikke lavere?
- Hvad er det du lykkes med allerede, måske bare lidt, når du alligevel ligger på X og ikke lavere?
- Hvad mere lykkes du med allerede? (gentages mange gange – hovedvægten i samtalen)
- Evt. Hvad har andre lagt mærke til?
- Hvilken forskel gør det?

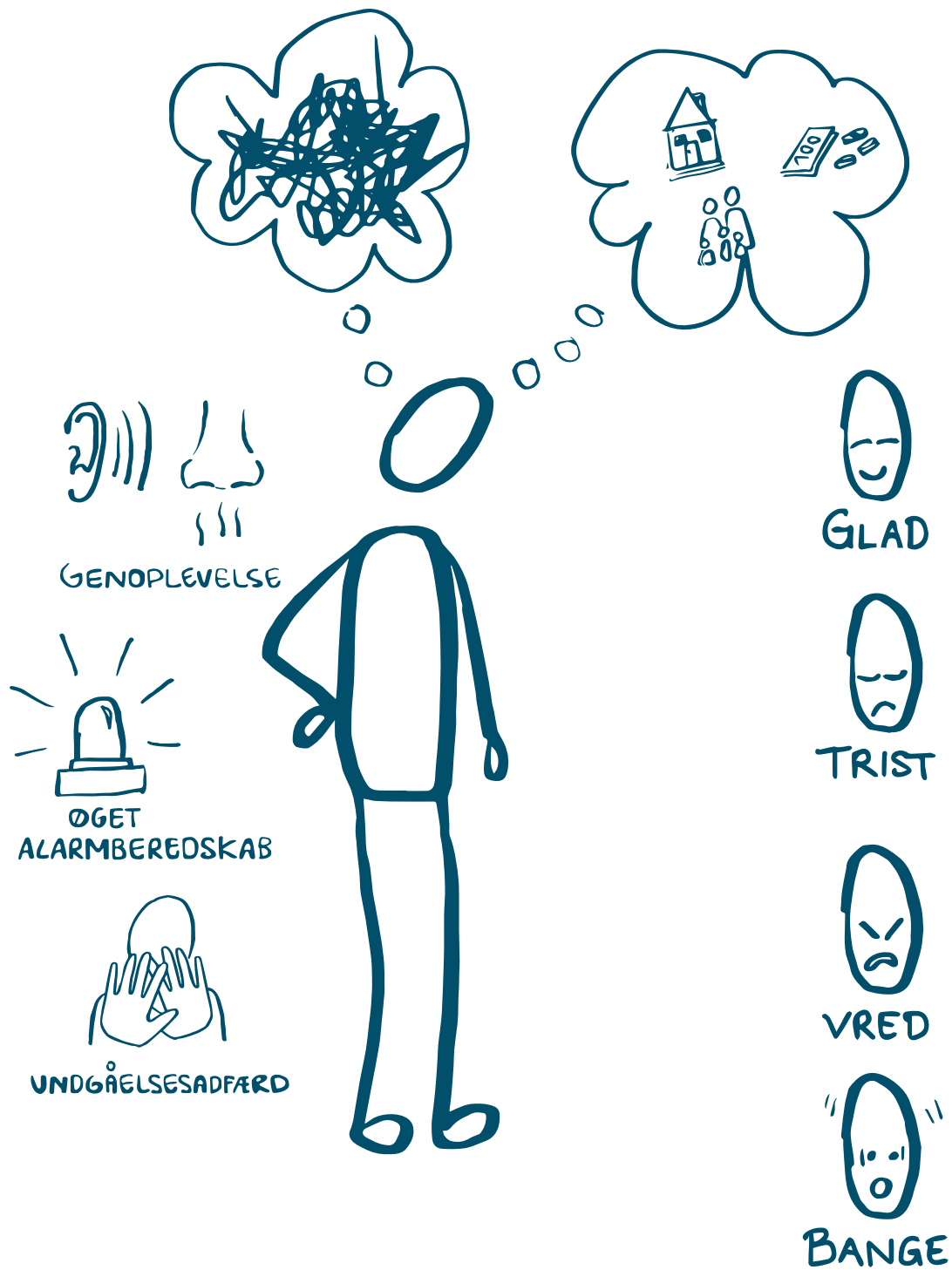
Et skridt op:

- Hvad ville du så have lagt mærke til der gjorde, at du ville tænke, nu er jeg et skridt længere oppe?
- Hvad mere?
- Hvilken forskel ville det gøre?

Godt nok:

- Hvor langt oppe ad skalaen skal du være før du tænker at det er godt nok?
- Hvad mere?
- Hvilken forskel ville det gøre?

Bilag 6.4 Hvad er traumesymptomer?



Bilag 6.5 Groundingøvelse

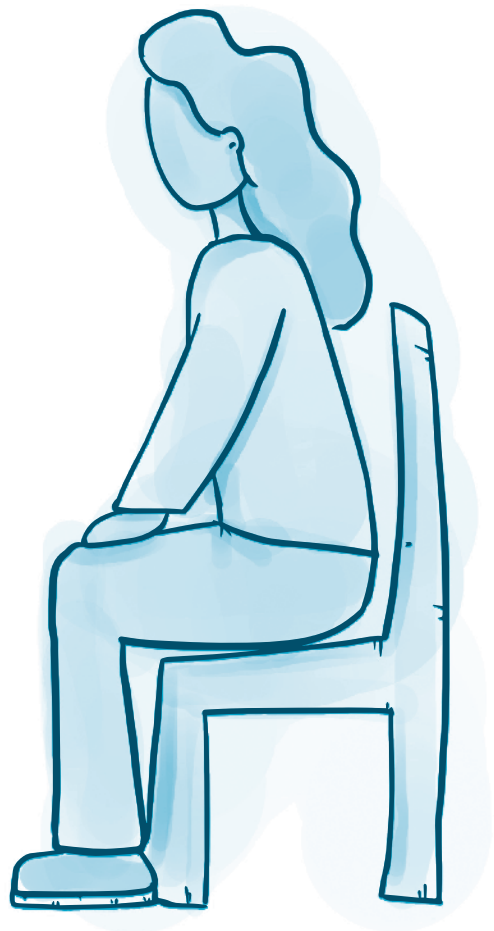
Groundingøvelse

"Prøv at lægge mærke til om du sidder godt i stolen. Er dine hænder og fødder placeret, så det føles rart for dig."

"Prøv at vende din opmærksomhed mod din krop og sid i ro og mag et øjeblik."

"Træk vejret stille og roligt."

"Mærk efter, om du har lyst til at strække dig eller bevæge din krop. Hvis du har, er du velkommen til at gøre det."



Bilag 6.6 Er sikkert sted

Et sikkert sted
Du må lukke øjnene eller have dem åbne – det bestemmer du selv. Tænk på et sted, hvor du føler dig helt rolig og tryk og har det godt med dig selv (det kan både være i Danmark eller i dit hjemland).

Hvor er du – hvad ser du for dig?

Hvordan føles det i din krop at være der?

Mærk, hvordan det føles i din krop at være der.

Er der andre mennesker sammen med dig? Måske er du alene.

Læg mærke til farverne – hvad ser du?

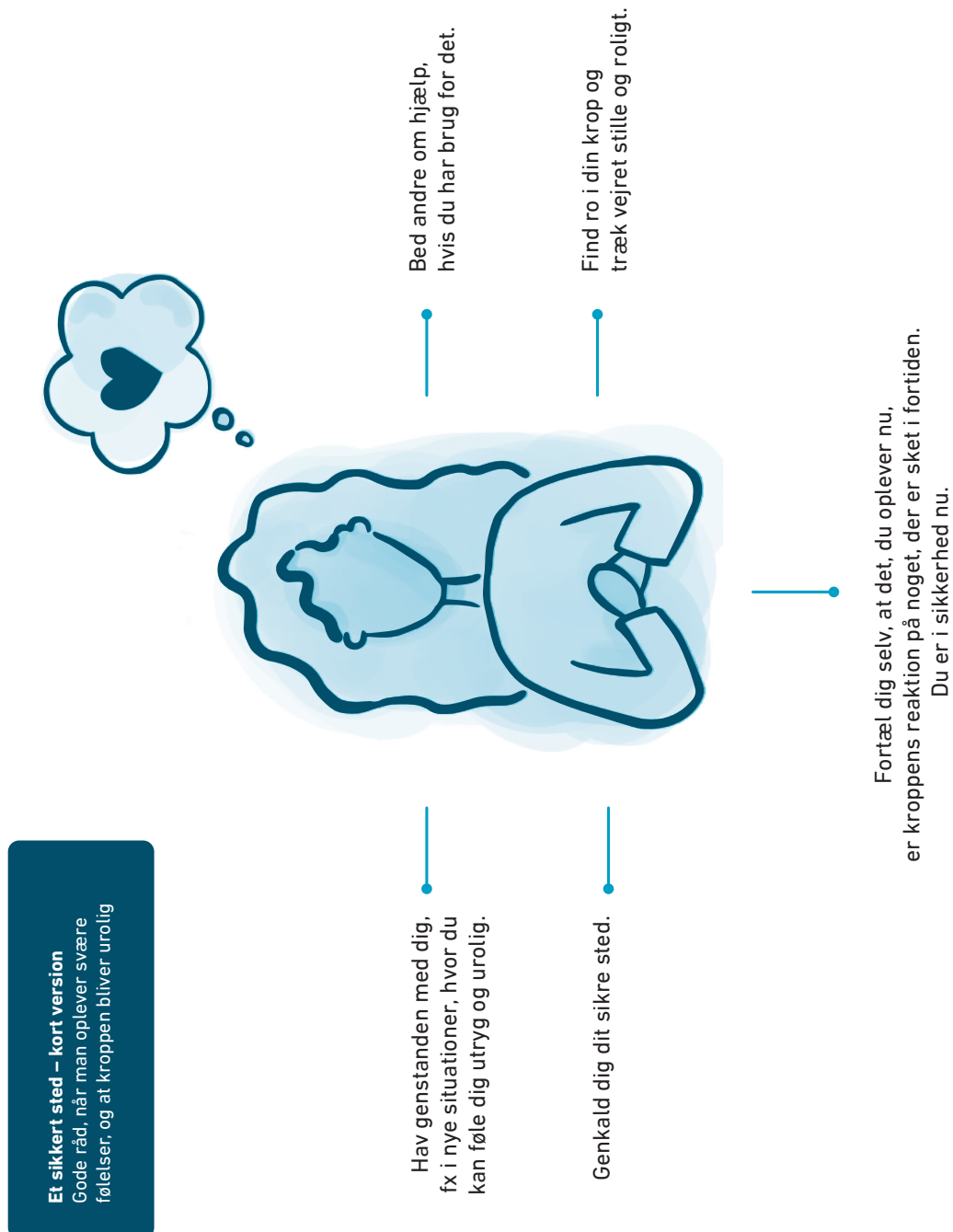
Kig dig omkring: Hvad ser du?

Er der lugte – kan du lugte noget? Hvad kan du lugte?

Er der lyde? Hvilke?

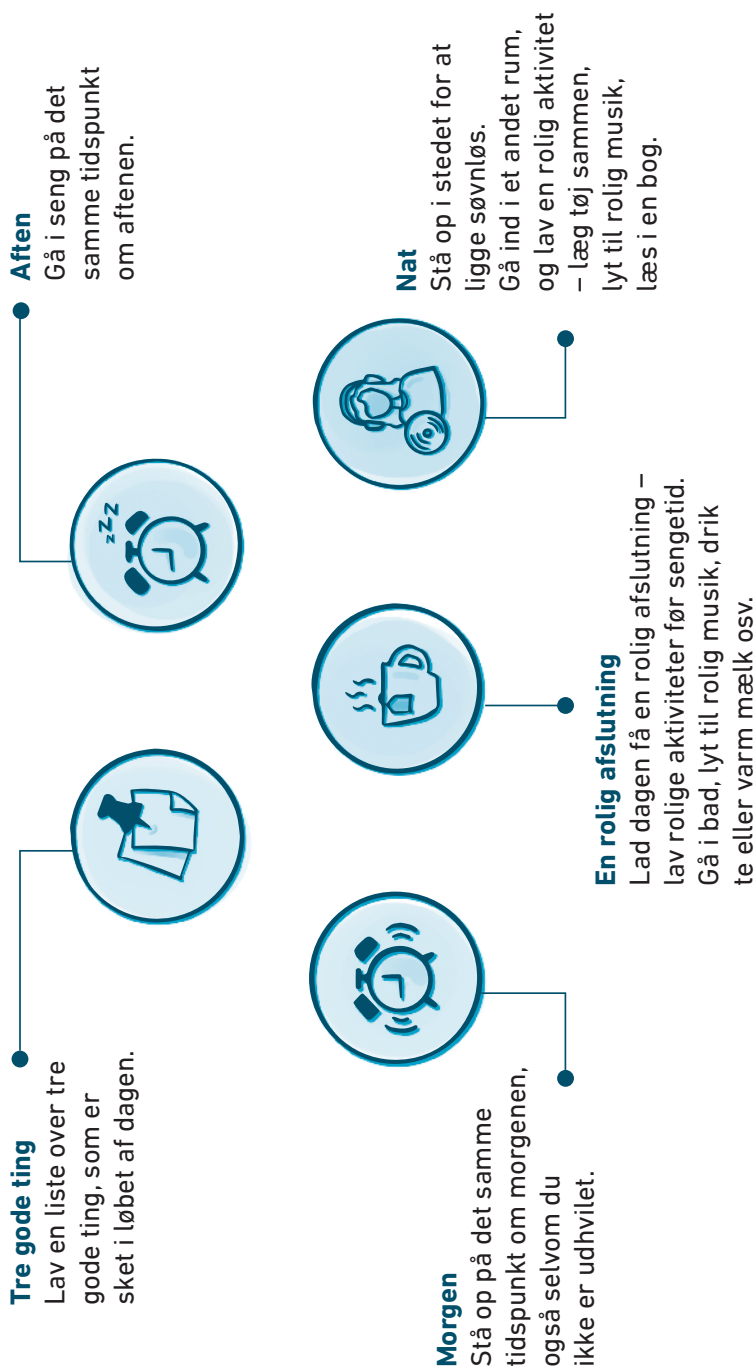
Dette sted er dit indre, trygge sted, der giver dig en god følelse, som du altid kan fremkalde for dig selv, når du føler dig utryk. (Har svært ved at sove eller vågner op fra mareridt, oplever utrygge situationer på en arbejdsplads el.lign.)

Bilag 6.7 Et sikkert sted – kort version

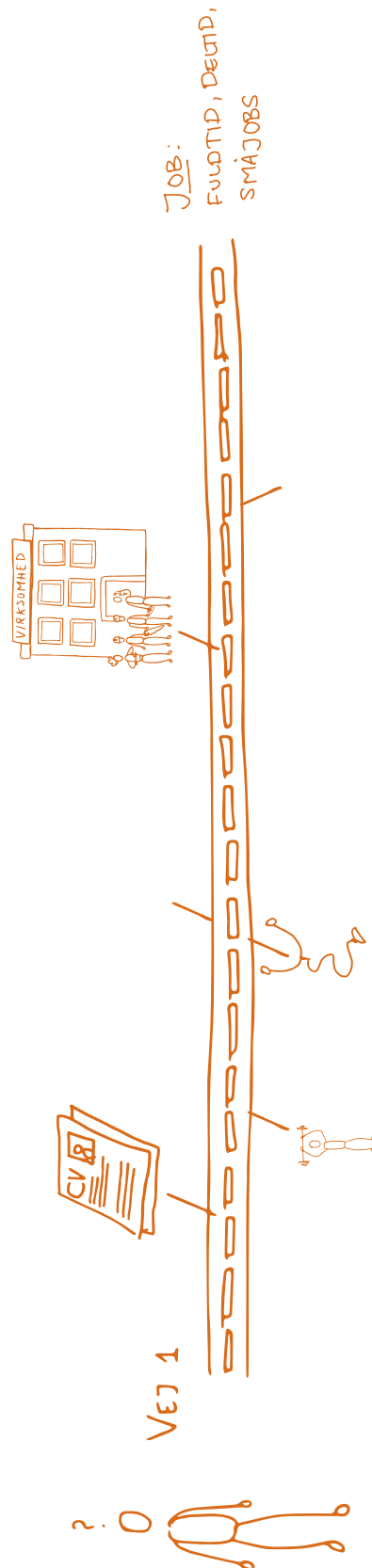


Bilag 6.8 Den gode søvn

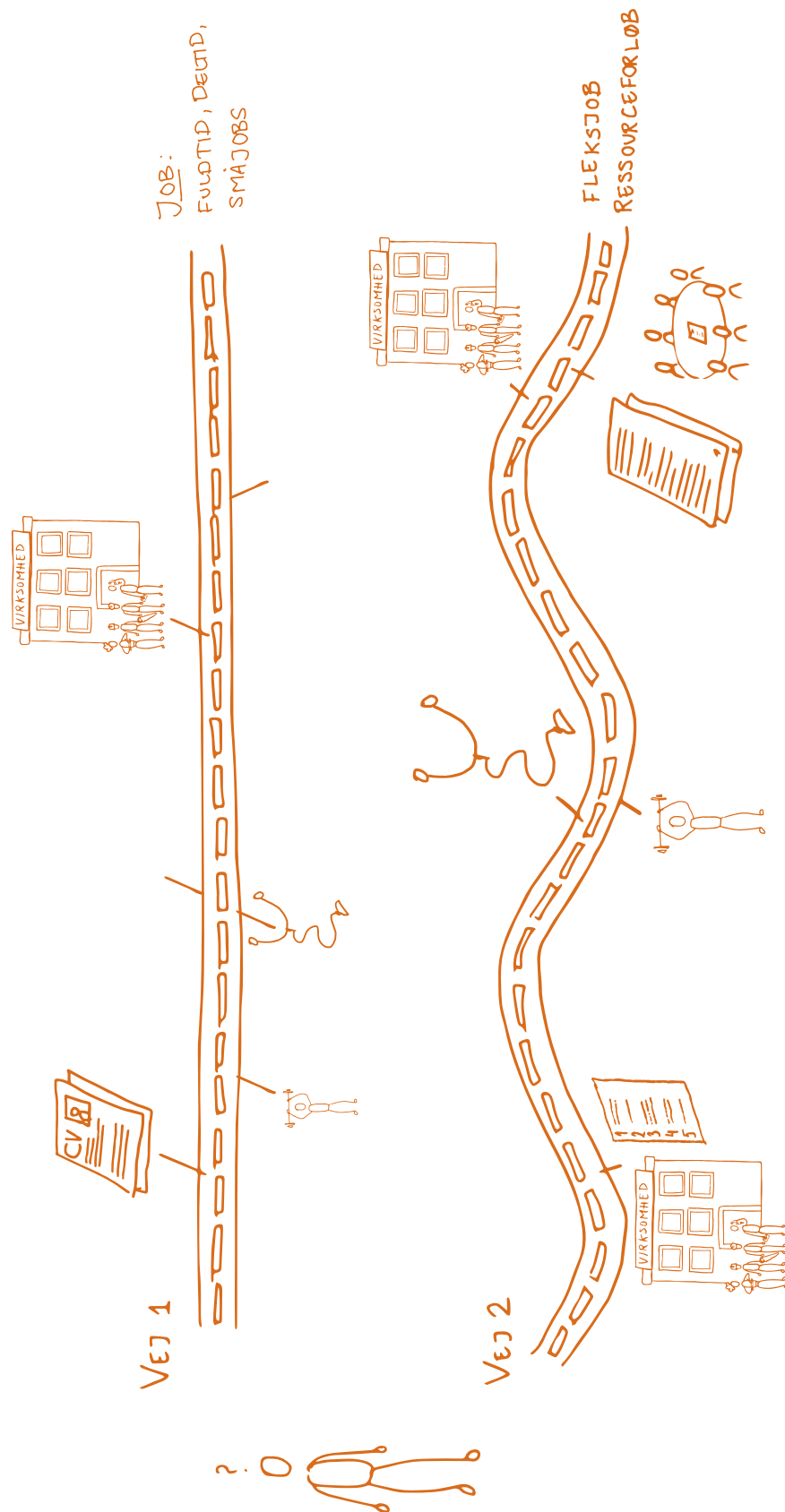
Den gode søvn



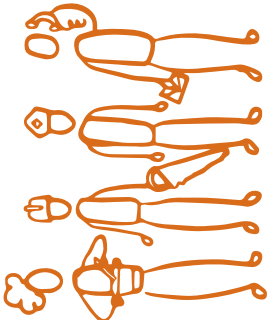
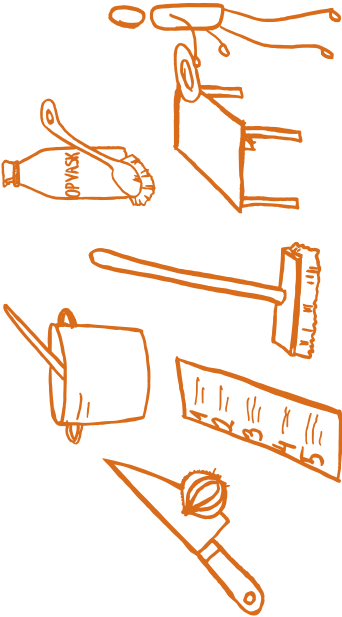
Bilag 6.9 Jobcentret og to veje til job – Vej 1



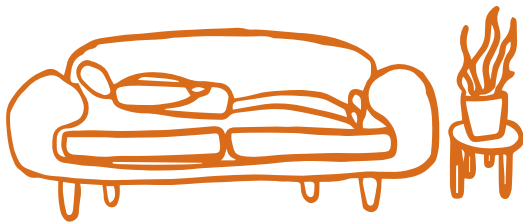
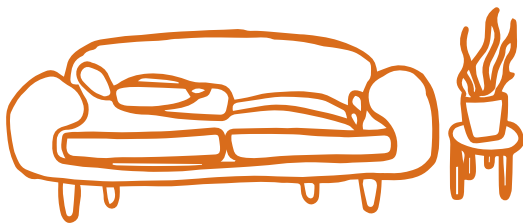
Bilag 6.10 Jobcentret og to veje til job



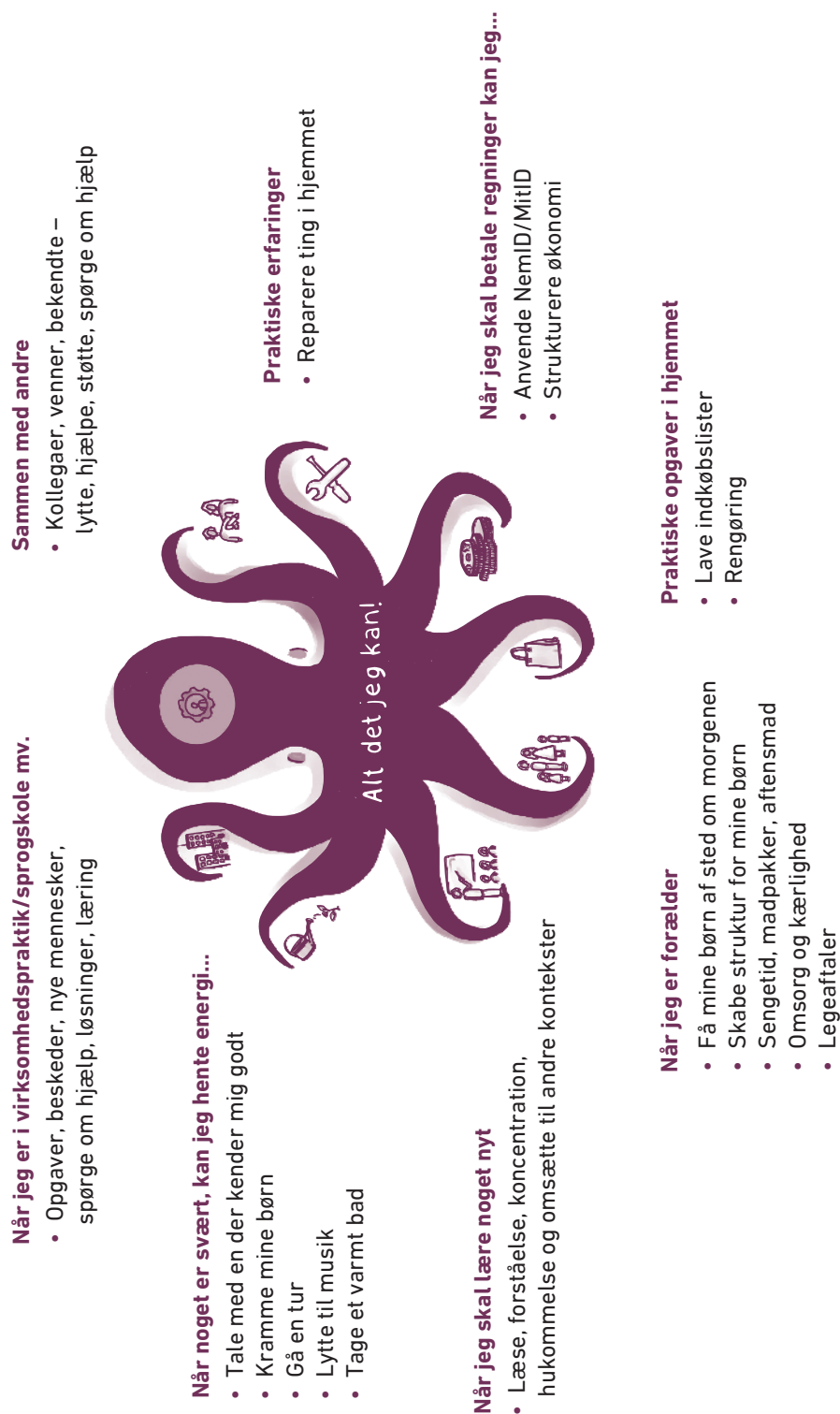
Bilag 6.11 Hvad skal afklares?

1. HVOR MANGE TIMER? 	2. PÅ HVILKE TIDSPUNKTER? 	3. I HVILKE JOBBFUNKTIONER? 
4. MED HVILKE ARBEJDSOPGAVER? 	5. I HVILKE ARBEJDSSTILLINGER? 	

Bilag 6.12 Hvordan kan man arbejde, når man er syg?



Bilag 6.13 Kompetenceblæksprutten



- **Praktiske gøremål:** Lave morgenmad, vaske op, smøre madpakker, følge børnene i skole/børnehave, købe ind og gøre rent, transport til arbejde, transport hjem fra arbejde, hente børnene fra skolen/børnehaven, lave lektier, lave aftensmad, vaske op, børste tænder/gå i bad, læse godnathistorie, putte børn, gå i seng.
- **Groundingøvelse og Et sikkert sted**
- **Søvnrutiner**
- **Kost og motionsvaner**
- **Pauser:** Mentale pauser/pusterum. Eksempelvis i en lærings- eller jobsituation.
- **Arbejde og/eller sprogskole**
- **Møder og andre aktiviteter** fx på skolen/jobcentret/fritidsliv mv.
- **Sociale aktiviteter**

[illegible]

