

# Identificér og risikovurdér hændelser på arbejdspladsen

Det er vigtigt, at alle kender risikoen for, at traumatiserende hændelser kan ske på netop jeres arbejdsplads. At være forberedt har en stor betydning for at mindske efterfølgende traumereaktioner. Samtidig er det lettere for ledelsen at vide, hvornår den skal være opmærksom på at handle på en potentielt traumatiserende hændelse.

**Dialogens målgruppe** Medarbejdergruppen, ledelsen.

**Formål** At identificere og vurdere risikoen for traumatiserende hændelser på arbejdspladsen, så alle er forberedt og har et fælles sprog for, hvilke hændelser der kunne medføre traumereaktioner på netop jeres arbejdsplads.

**Sådan bruges kortet** Kortet kan bruges til medarbejdermøder, hvor refleksioner deles. De to scenarier og spørgsmål på bagsiden diskuteres i par eller plenum.

## Hændelser der kan fremkalde traumereaktioner

En hændelse kan give en traumereaktion, når en person har oplevet en hændelse som særlig voldsom eller livstruende. Man kan også blive påvirket, hvis flere mindre hændelser opleves over tid. To forhold knytter sig til oplevelsen:

- **Karakter:** Hændelser kan være af **fysisk** (voldelige handlinger, selvmord eller ulykker), **psykisk** (trusler og chikane) eller **forestillet karakter** (vidne til eller involveret i at noget næsten gik galt).
- **Varighed:** Hændelser kan opstå **pludseligt** eller løbende **gentages** over tid. Både manglende forberedelse og løbende belastning er væsentlige risikofaktorer for at udvikle symptomer.

**Man kan opleve en traumereaktion, selv om man ikke har været direkte udsat i hændelsen.** Det kan være, hvis man har været vidne til - eller på anden måde involveret i - hændelsen. Reaktionen kan ofte være større, hvis man ikke har haft mulighed for at handle i situationen.

## Subjektive faktorer, der påvirker traumereaktionen

Reaktionen hos de involverede er også afhængig af **subjektive faktorer**. De subjektive faktorer kan være:

- **Ansattes tidligere erfaringer** med lignende episoder. Erfaringer ruster mod en reaktion, men betyder også at man har været udsat for flere belastninger.
- **Hvorvidt ansatte oplever at have ressourcer** som tid, kompetencer og støtte til at udføre deres arbejdsopgave. Ansatte er særligt udsatte for traumereaktioner, hvis de oplever, at hændelsen kunne være undgået med de rette ressourcer.

## Scenarie A - Det kunne være gået rigtig galt

Sara er pædagog i en børnehave og har ofte vagten ude på legepladsen ved klatrestativet. En dag tager legen en mere alvorlig drejning, da en af de store drenge får lænet sig for langt ud over gelænderet og falder. Hans jakke hænger fast i stativet. Hun kommer hurtigt drengen til undsætning og får ham sikkert ned.

Begge er meget forskrækkede efter hændelsen. Sara kan ikke lade være med at tænke på, hvad der ville være sket på en travl dag, hvor hun ikke havde haft mulighed for at reagere så hurtigt.

## Scenarie B - For tæt på

Simon arbejder for Skat og laver jævnligt kontroltjek ude i små virksomheder for at sikre, at alt er, som det skal være. En dag møder han en kioskejer, som bliver tydeligt presset over Simons besøg.

Da Simon begynder at forklare sit ærinde, udtrykker kioskejeren sin frustration ved truende at råbe: "Jeg følger efter dig og finder ud af, hvor du bor!". Simon har tidligere oplevet, at virksomhedsejere bliver vrede og truende, men denne gang går det tættere på Simons privatliv. Simon bliver meget bekymret for sin egen og sin families sikkerhed.



## 5 spørgsmål til refleksion og handling

1. Hvad kan vi genkende fra scenarie A og/eller B på vores arbejdsplads?
2. Hvordan identificerer vi potentielt traumatiserende hændelser på vores arbejdsplads i dag?
3. Ved vi, hvad vi skal gøre, hvis vi eller vores kollegaer er udsat for en traumatiserende hændelse?
4. Hvilke potentielt traumatiserende hændelser er der risiko for at opleve på vores arbejdsplads?
5. Bordet rundt: Har jeg selv, eller kender jeg til nogen, som har oplevet noget, jeg ville betegne som en traumatiserende hændelse?

# Normalisér reaktionerne og håndtér dem i fællesskab

Uanset job, erfaringer og kompetencer vil alle på et tidspunkt reagere på hændelser, hvis karakteren eller varigheden bliver omfattende nok. Det er vigtigt at anerkende og normalisere reaktionerne. Tal åbent om jeres oplevelser på arbejdspladsen. Det giver mulighed for at håndtere reaktionerne i fællesskab og dermed fjerne den enkeltes skyld og individuelle ansvar.

<b>Dialogens målgruppe</b>	Nærmeste leder, medarbejdergruppen.
<b>Formål</b>	At genkende reaktioner som følge af hændelser af særlig voldsom karakter og dermed undgå, at ansatte føler, at de står alene med reaktionerne.
<b>Sådan bruges kortet</b>	Kortet kan bruges til medarbejdermøder. Refleksionerne deles og scenariet og spørgsmål på bagsiden diskuteres i par eller plenum. Nærmeste leder kan med fordel også bruge kortet i en-til-en samtaler med medarbejdere i forbindelse med en specifik hændelse.

## Reaktioner, der relaterer sig direkte til hændelsen

Personer udsat for traumatiserende hændelser kan opleve at forestille sig en gentagelse af hændelsen, at forsøge at undgå lignende situationer og at være mere på vagt. Søvnbesvær, tristhed, tankemylder, angst, vrede eller aggressivt sprogbrug, samt fysiske reaktioner såsom ondt i nakken eller hovedpine kan også være ubevidste afledte reaktioner på en hændelse.

## Vær opmærksom på reaktioner ved løbende belastning

En hændelse står ikke altid alene. Man kan også opleve en reaktion på baggrund af en række mindre hændelser i det daglige arbejde såsom aggressiv adfærd, alvorlige samtaler, gentagne konflikter eller lignende. **Derfor kan en hændelse, som normalt ikke udløser en reaktion, gå hen og blive traumatiserende, hvis den opleves tilstrækkeligt mange gange.**

## Manglende anerkendelse giver følgereaktioner

**Hvis reaktioner ikke identificeres og anerkendes af en selv, ledelsen og/eller kollegaer**, kan berørte personer føle, at de står alene med reaktionerne. Risikoen for dette er særlig stor i mange borgerrettede jobs, hvor det primære arbejde består i at hjælpe og håndtere svære situationer. Det kan skabe interne **uhensigtsmæssige fortællinger om, at ansatte ikke må opleve reaktioner som følge af belastningen.** Og det kan medføre en følelse af skyld og individuelt ansvar, der kan føre til reaktioner som angst eller depression. I alvorlige tilfælde kan det lede til selvmedicinering, misbrug eller udviklingen af egentlig PTSD.

## Scenarie A - En belastning over tid

Emil har arbejdet som sygeplejerske på en kræftafdeling i mange år. Han bliver anerkendt af sine kollegaer for måden, han håndterer de mange svære samtaler med patienterne på. Emil føler også, at han gennem sin erfaring og kompetencer er fagligt klædt på til at håndtere samtalerne.

I løbet af det seneste halve år har hverdagen dog ændret sig. Der har været nogle meget mærkbare omstruktureringer og mindre bemanning på afdelingen. De vanlige samtaler er begyndt at blive mere overvældende og uhåndterbare for Emil. Han går en dag hjem med kraftige smerter i nakke og skuldre og må sygemelde sig i en uge.

Emil taler ikke med sine kollegaer eller leder om sin reaktion. Han mener, at han selv burde kunne klare samtalerne med patienterne, og de har også alle travlt.

## Scenarie B - En følelse af en forkert reaktion

Som social- og sundhedsassistent møder Feben dagligt borgere i deres hjem. Feben er altid opmærksom på at være nærværende i hvert enkelt besøg, så borgerne ikke bliver påvirket af den effektivitet, som den travle hverdag kræver.

En formiddag besøger Feben en af sine faste borgere, men denne dag møder der hende en ubehagelig scene. Borgeren har taget livet af sig selv. I dagene efter kan Feben ikke koncentrere sig om sine opgaver, og hun oplever en uvant uro ved at træde ind i andre borgeres hjem. Efter en uge kan hun ikke længere overskue sine arbejdsopgaver og melder sig syg. Hun undgår at fortælle sin leder om sine reaktioner, da hun føler sig utilstrækkelig ved ikke at kunne tage en professionel distance fra hændelsen.



## 5 spørgsmål til refleksion og handling

1. Hvilke elementer fra scenarie A og/eller B kan vi relatere til i vores organisation?
2. I hvilke situationer har vi svært ved at vurdere, om en reaktion hos en ansat skal tages mere alvorligt?
3. Har vi på vores arbejdsplads en risiko for at opleve gentagne hændelser, som på sigt vil øge belastningen og dermed risikoen for at være traumatiserende?
4. Hvem ville vi foretrække at gå til, hvis vi havde oplevet eller været vidne til en potentielt traumatiserende hændelse?
5. Hvordan kan vi skabe en kultur på vores arbejdsplads, hvor vi taler åbent om mulige reaktioner på traumatiske hændelser?

# Tag organisatorisk ansvar for hændelsen

Klare organisatoriske procedurer og ansvarsområder i forbindelse med potentielt traumatiserende hændelser og efterfølgende reaktioner er vigtige. Det sikrer handling, der kan formindske reaktioner og forebygge nye hændelser. Samtidig fortæller det ansatte, at de ikke står alene med ansvaret, hvilket i sig selv er vigtigt i forebyggelsen af følgereaktioner hos den udsatte.

**Dialogens målgruppe** Arbejdsmiljøgruppen.

**Formål** At skabe et klart overblik over handlemuligheder og tydeliggøre ansvarsfordelingen før og efter en hændelse. På den måde kan arbejdspladsen gøre håndtering af en traumatiserende hændelse til et organisatorisk anliggende.

**Sådan bruges kortet** Arbejdsmiljøgruppen kan bruge kortet til at reflektere over handlemuligheder og vigtigheden af handling i forbindelse med traumatiserende hændelser på arbejdspladsen.

## Hav en plan for håndtering af traumatiserende hændelser

Det er vigtigt, at arbejdspladsen har en klar plan for håndtering af traumatiserende hændelser. Planen skal sikre **en klar ansvarsfordeling** i tilfælde af, at en hændelse, der kan være traumatiserende, har fundet sted. Det gælder bl.a. **hvem, der skal yde psykisk og fysisk førstehjælp**. Der skal også være en klar aftale om, **hvem der følger op med den/de berørte ansatte** og holder øje med reaktioner. Ansvaret for at holde øje med reaktioner skal ikke uddelegeres til nærmeste kollegaer, da emnet kan være meget følsomt at konfrontere en kollega med. I stedet skal en leder tage opfølgende samtaler.

### Efter en hændelse

I forbindelse med en traumatiserende hændelse kan arbejdsmiljøgruppen med fordel tænke på sig selv som en indsatsstyrke, der **1) sikrer, at faren er ovre, 2) evaluerer på, hvad der skete og hvorfor og 3) sørger for at minimere risikoen for, at det sker igen**.

### Identifikation af et organisatorisk problem kan fjerne individuelt ansvar

Efter en hændelse af særlig voldsom karakter skal arbejdsmiljøgruppen finde muligheder for nye arbejdsgange. Det skal ske for **at aflaste** den enkelte ansatte og for **at gøre alle på arbejdspladsen bedre udrustet ved eventuel gentagelse** samt for at **minimere risikoen for gentagelse**. Det styrker arbejdsgangene og viser berørte ansatte, at ansvaret for hændelsen ikke er individuel.

### Løbende opfølgning

Reaktioner på en hændelse kan være forsinket (i nogle tilfælde op til 3-7 måneder). Gentagne oplevelser med bestemte hændelser kan også føre til traumatisering, selv om reaktionen ikke kom ved første hændelse. Det er derfor vigtigt, at man som leder følger op på hændelser på arbejdspladsen.

## Scenarie A - De rette rammer

Sofie er leder på et bosted og arbejder løbende med de ansattes arbejdsvilkår og kompetenceudvikling.

En dag opstår der alligevel en episode, hvor en af bostedets nyuddannede ansatte er alene på vagt med en af bostedets beboere. Beboeren kender ikke den ansatte godt og føler sig utryk, hvilket resulterer i at beboeren slår ud efter den ansatte.

Efter episoden tager Sofie den nyuddannede ansatte til side. Hun forsikrer den ansatte om, at han ikke skulle have stået alene i den situation og ikke selv var skyld i hændelsen.

Sofie sørger herefter for, at vagtplanlægningen fremadrettet tager højde for erfaring, og at nye ansatte får ekstra tid til at lære beboere at kende under rolige forhold.

## Scenarie B - En hård konfrontation

Kamal er underviser for en fast klasse. En morgen kommer et familiemedlem i hans klasse ind i lokalet. Hun er utilfreds med Kamals undervisning. Familiemedlemmet er voldsomt ophidset og skælder højlydt Kamal ud. Kamal får kontakt til kolleger, som også oplever familiemedlemmet som ekstremt vred og truende. Kamal må gemme sig i et aflåst tomt lokale, mens kollegerne holder familiemedlemmet hen og forsøger at få hende til at falde til ro.

Efter episoden taler Kamal med sin leder, som bakker op og siger, at den slags ikke må ske igen. Lederen afvikler efter aftale med Kamal en samtale med familiemedlemmet, hvor det aftales, at hun foreløbig kun henvender sig til ledelsen og ikke kommer i klassen. Efter sommerferien er forholdene normaliseret og Kamal og familiemedlemmet har en forsoningssamtale.



## 5 spørgsmål til refleksion og handling

1. Hvilke elementer fra scenarie A og/eller B kan vi relatere til i vores organisation?
2. Hvad er vores procedurer for opfølgning på hændelser af særlig voldsom karakter?
3. Hvordan kan vores retningslinjer og procedurer kvalificeres og gøres bedre?
4. Ved vi, hvordan vi skal yde psykisk førstehjælp, og er der mulighed for ekstern psykologisk krisehjælp?
5. Hvordan kan vi ændre arbejdsgange for at forebygge og håndtere hændelser af særlig voldsom karakter?