

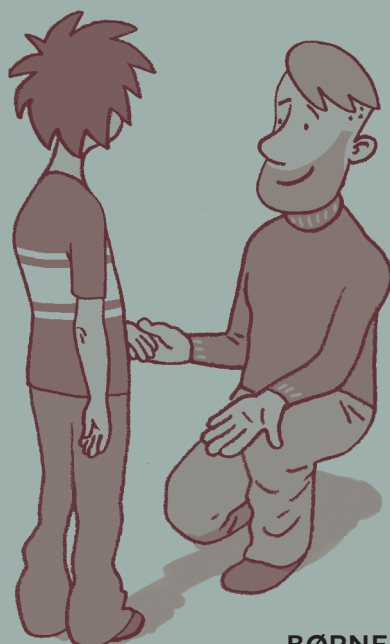
VEJLEDNING



# Styrk tryghed og trivsel

Bliv klogere på TRIOens opgave  
i guiden til værktøjet

**KONFLIKTHÅNTERINGSMETODEN**



BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN



# Vejledning til TRIO

## KONFLIKTHÅNTERINGSMETODEN

**Konflikthåndteringsmetoden** er et værktøj, som I kan bruge til systematisk at kortlægge, forebygge og håndtere konflikter og voldsomme hændelser på arbejdspladsen. Målet er at minimere konflikter og voldsomme hændelser ved at styrke trivslen for børn og samtidig forebygge belastninger, arbejdsulykker og sygefravær for medarbejdere.

Konflikthåndteringsmetoden er udviklet på baggrund af erfaringer fra specialskoler i København i samarbejde med Arbejdsmiljø København. Den baserer sig på viden om, hvad der virker inden for pædagogik, læring og arbejdsmiljø. Erfaringen viser, at en fælles pædagogisk tilgang, kombineret med fælles håndtering af arbejdsmiljøet, er det bedste udgangspunkt for at arbejde systematisk med metoder til at nedbringe konflikter og voldsomme hændelser. Hele metoden skal resultere i en udbredt forståelse af, at et godt arbejdsmiljø er en fælles opgave og et fælles ansvar.

Den fælles tilgang sætter lærer- eller pædagogteams i bedre stand til sammen at undersøge, hvilke pædagogiske virkemidler, der er mest hensigtsmæssige i konkrete situationer.

Som TRIO afklarer I, hvilke ressourcer og risikofaktorer, der er tilstede på jeres arbejdsplads. Det skal I gøre for at sikre medarbejderne et sundt og sikkert arbejdsmiljø, hvor de kan udøve et godt pædagogisk arbejde. Det handler fx om de fysiske rammer, arbejdets organisering, muligheder for faglig/kollegial/ledelsesmæssig støtte og kompetenceudvikling.

Konflikthåndteringsmetoden er et pædagogisk- og arbejdsmiljøværktøj og kan ikke bruges til udredning/diagnosticering af det enkelte barn. Metoden er et supplement til jeres lokale retningslinjer for at forebygge og håndtere konflikter og voldsomme hændelser, og derfor skal metoden bruges i sammenhæng med jeres daglige pædagogiske praksis.

### Overvejelser inden Konflikthåndteringsmetoden tages i brug

**Inden I tager** Konflikthåndteringsmetoden i brug, skal I overveje følgende omkring metoden i forhold til jeres arbejdsplads:

1. Hvilket børne- og læringssyn ligger bag jeres pædagogiske tilgang i forhold til konfliktløsning?
2. Hvordan kommer jeres børnesyn til udtryk?
3. Hvordan sikrer I, at metoden bliver en del af den pædagogiske dialog og understøtter håndteringen af konflikter fremadrettet?
4. Hvordan skaber I tydelige rammer for, at alle medarbejdere anvender metoden i praksis?
5. Hvad er voldsomme hændelser i jeres øjne, og hvad er acceptabelt ud fra et arbejdsmiljøperspektiv?
6. Hvad betyder det for jer at arbejde i et miljø, hvor I dagligt eller ugentlig håndterer konflikter og voldsomme hændelser?
7. Hvordan følger I op på voldsomme hændelser?
8. Hvordan yder I psykisk førstehjælp?
9. Hvilke lokale retningslinjer skal fastlægges for at forebygge og håndtere voldsomme hændelser på arbejdspladsen? Se *Lærereforeningens pjece 'Vold, trusler og magt-anvendelse' fra 2017* [her](#)

## PLANLÆGNING OG IMPLEMENTERING

Det tager tid at vænne sig til nye metoder. Betragt tiden som en investering, der kommer igen. Det er vigtigt at afsætte tid til introduktion, arbejde og evaluering af Konflikt-håndteringsmetoden på fx teammøder. Husk at introducere nyansatte og vikarer til Konflikt-håndteringsmetoden og jeres aftaler i relation til den.

Arbejdet med Konflikt-håndteringsmetoden tilpasses jeres hverdag, og måden I organiserer jer på.

Hvis arbejdet skal lykkes, skal ledelsen og TRIO gå foran og prioritere metoden. Følgende afsnit beskriver, hvad I skal være opmærksomme på, når I implementerer metodens tre trin i jeres daglige arbejde.

### Metodens tre trin:

- **TRIN 1: Trivselsskema** til forebyggelse og håndtering af konkrete situationer, hvor barn-professionel situationer, eller barn-barn situationer er udfordret eller konfliktfyldte
- **TRIN 2: Aftaleskema** til fastlæggelse af tilgange, aftaler og indsatser for medarbejdere, ledere og TRIO
- **TRIN 3: Registreringsskema** til registrering af konkrete episoder med mindre voldsomme hændelser.

### Inddragelse af Ressourcecenter eller Pædagogisk læringscenter

I kan med fordel overveje, om I bør inddrage Ressourcecenter eller Pædagogisk læringscenter (RC/PLC). Ved inddragelse af RC/PLC kan teamet få sparring til andre pædagogiske og/eller didaktiske virkemidler. Derudover kan RC/PLC hjælpe med implementeringen og arbejdet med Trivselsskemaet, fastholdelsen af nysgerrigheden og fungere som tovholder i dialogen omkring Trivselsskemaet.

### Vejledning til samarbejdet med RC/PLC

#### Afsæt mindst 1 time.

*Forberedelse:* Download Word-versionen af Trivselsskemaet og vis det på storskærm. Aftal på forhånd hvem der udfylder Trivselsskemaet undervejs i interviewet.

**5 min:** RC/PLC interviewer teamet om, hvilken afgrænset problemstilling, som de ønsker at undersøge nærmere. Er der fx specifikke situationer eller tidspunkter på dagen, som giver anledning til konflikter eller voldsomme hændelser. Afslut med et undersøgelsesspørgsmål.

**30-45 min:** Brug ca. 10-15 min. på hhv. grøn, gul og rød zone i alle kategorierne i Trivselsskemaet. RC/PLC stiller uddybende spørgsmål undervejs for at få belyst teamets erfaringer og refleksioner.

**10 min:** Teamet lytter til RC/PLC, som reflekterer over hvilke ideer, overvejelser og muligheder, det har givet anledning til undervejs. Alt efter teamets behov tilbyder RC/PLC konkrete råd til sidst.

**10 min:** Teamet snakker om, hvad de er blevet klogere på, og hvad de ønsker at gøre mere eller mindre af fremover.

**5 min:** Teamet udfylder Aftaleskemaet og aftaler en evt. opfølgningssgang med RC/PLC. Teamkoordinator er ansvarlig for at følge op med ledelsen.

## TRIN 1: TRIVSELSSKEMAET

**Trivselsskemaet** anvendes til forebyggelse og håndtering af konfliktfyldte situationer. Det vil sige situationer mellem barn-professionel eller barn-barn. TRIOens opgave er at introducere skemaet og sikre de organisatoriske rammer for arbejdet. Brug Trivselsskemaet i teams, der har kendskab til børnegruppen. Teamkoordinatoren introduceres særligt til metoden og får ansvaret for at sætte det på dagsordenen og løbende følge op.

Trivselsskemaet				
	1. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	2. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	3. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	4. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.
Trivselsskemaet				
Trivselsskemaet				
Trivselsskemaet				

Aftaleskemaet				
	1. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	2. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	3. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	4. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.

## TRIN 2: AFTALESKEMAET

**Aftaleskemaet** ligger i forlængelse af Trivselsskemaet. Brug skemaet til at skrive jeres fælles aftaler ned og til at skabe overblik over de medarbejdere, som skal orienteres om jeres beslutninger. Derudover er det vigtigt, at informere relevante kollegaer og ledelsen om Aftaleskemaet, så alle kender teamets aftaler og kan understøtte arbejdet bedst muligt. Som TRIO er det vigtigt, at I følger op og løbende tilpasser Aftaleskemaerne. Det skaber en organisatorisk understøttelse af medarbejdernes sikkerhed og trivsel.

## TRIN 3: REGISTRERINGSSKEMAET

**Registreringsskemaet** har til formål at registrere konkrete episoder med mindre voldsomme hændelser uden sygefravær for at undgå underrapportering og skabe mulighed for forebyggende indsatser og organisatorisk læring. TRIOens opgave er at samle registreringsskemaerne, anmelde dem i Safetynet og efterfølgende analysere alle hændelser for at forebygge fremadrettet.

Registreringsskemaet til mindre voldsomme hændelser uden fravær				
	1. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	2. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	3. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.	4. Hvert team/afdeling har ansvar for at sikre, at alle medarbejdere er trykklare og har mulighed for at sætte sig ind i deres kollegers situationer.

Børne- og Ungdomsforvaltningen er underlagt Københavns Kommunes politik om forebyggelse, identificering og håndtering af problemer med vold og trusler om vold på arbejdspladsen. I denne politik defineres vold og trusler om vold som handlinger, som forvolder en ansat fysisk eller psykisk skade – uanset om skaden er forvoldt med forsæt eller ved uagtsomhed.

**Fysisk vold** defineres som hændelser med eksempelvis angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

**Psykisk vold** defineres som hændelser med eksempelvis trusler, der fremsættes over for medarbejdere. Det er mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen, trusler mod medarbejdernes ejendele eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer. Eksempler på mundtlige trusler er bl.a.; "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger. Andre eksempler på krænkende adfærd er fx chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn. Både trusler og anden krænkende adfærd kan også fremsættes digitalt fx på sms, e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

## HVORFOR SKAL VI ANMELDE HÆNDELSER OM VOLD OG TRUSLER?

I Københavns Kommune er der nul-tolerance i forhold til hændelser med vold eller trusler, hvilket betyder, at alle hændelser skal anmeldes.

Både mindre og alvorlige voldsomme hændelser, der går udover medarbejdere, betegnes i Arbejds miljøloven som en arbejdsulykke med vold og trusler om vold. Det gælder uanset om barnet havde til hensigt at gøre skade eller ej. Det handler både om hændelser i arbejdstiden samt arbejdsrelaterede hændelser udenfor arbejdstiden.

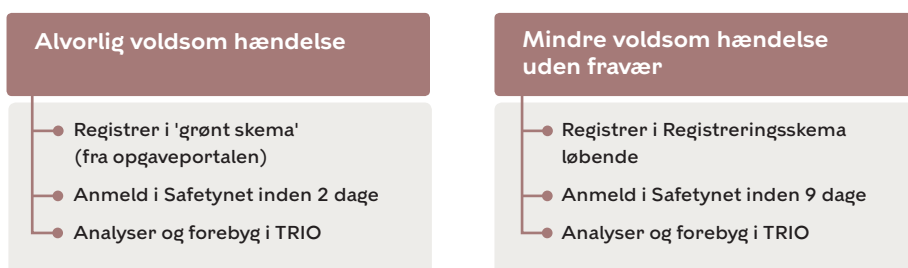
TRIOen skal informere medarbejderne om, at registreringerne:

- kaster lys over omfanget og karakteren af hændelser
- fungerer som dokumentation for den enkelte i forhold til eventuel erstatning
- er en forudsætning for, at forebyggelsen kan målrettes og nedbringe lignende episoder
- bidrager til statistik i Børne- og Ungdomsforvaltningen og på landsplan
- bearbejder og forebygger underrapportering.

## HVOR SKAL VI ANMELDE?

I Københavns Kommune anmeldes alle hændelser med vold og trusler i Safetynet (de selvejende skoler/institutioner skal anmelde i EASY). Alvorligere voldsomme hændelser anmeldes i Safetynet ved hjælp af Indberetningsskema til arbejdsulykker (det grønne skema). Det findes på Børne- og Ungdomsforvaltningens opgaveportal, som ledelsen har adgang til.

Ved mindre voldsomme hændelser uden sygefravær, som eksempelvis kan forekomme flere gange ugentligt, kan Registreringsskemaet hjælpe med at kortlægge og skabe overblik over antallet og karakteren af de forekomne arbejdsskader. Sådanne hændelser registreres i Registreringsskemaet og anmeldes samlet i SafetyNet.



Trioen skal aftale, hvem der er ansvarlig for at indtaste og anmelde Registreringsskemaerne i SafetyNet. Der må aldrig optræde elevnavne i SafetyNet.

## Kortlægning og analyse

I skal i TRIOen følge op på og analysere tidligere anmeldte arbejdsulykker for at forebygge, at de samme typer episoder/arbejdsulykker sker igen. Brug den nye viden til at tilrettelægge jeres forebyggende indsats, så den tager højde for de udfordringer, der er på jeres arbejdsplads.

Brug nedenstående spørgsmål til at lave en systematisk analyse af episoder med mindre og/eller alvorlige voldsomme hændelser:

- Hvor ofte møder medarbejdere kritiske hændelser?
- I hvilke situationer?
- I hvilke lokaler?
- På hvilke tidspunkter?
- Hvilke medarbejdere er involveret?
- Hvilken form for voldsomme hændelser udsættes medarbejdere for?
- Hvad kan I lære af håndteringen af episoden?
  - Hvordan håndterede I den voldsomme hændelse?
  - Hvilke op- og nedtrappende handlinger blev brugt?
  - Hvordan støttede kollegaer hinanden?
  - Hvordan var ledelsen eller andre ressourcepersoner inddraget?
  - Hvordan forløb førstehjælpen?
  - Har der været sygefravær som følge af episoden?
- Hvilke konsekvenser har hændelsen haft for de involverede medarbejdere på kort eller lang sigt?
- Er jeres viden/kompetencer til at løse konflikter tilstrækkelige?
- Er den nuværende oplæring af nye medarbejdere tilstrækkelig?

Analysen afsluttes ved, at I drøfter konkrete handlinger og tiltag, som både retter sig på individ-, gruppe- og organisationsniveau. Skriv, hvilke tiltag I igangsætter, hvem der er ansvarlig, hvordan tiltaget meldes ud, og hvornår I følger op.

I kan nedskrive jeres aftaler i Aftaleskemaet eller jeres forebyggelsespolitik.



# Baggrund for Konflikt håndteringsmetoden

## FORMÅLET MED KONFLIKTHÅNTERINGSMETODEN

Konflikt håndteringsmetoden er affødt af BUF's 'Strategi for forebyggelse af vold og trusler om vold' og har til formål at skabe de bedste rammer for de lokale arbejdspladser for at håndtere konflikter og forebygge voldsomme hændelser som en del af kerneopgaven.

"Det er visionen i Børne- og Ungdomsforvaltningen, at der skal være god trivsel og gode læringsmiljøer for alle børn og unge, og at det skal være trygt og sikkert at gå på arbejde. Det skal realiseres gennem forebyggelse, så både børn, unge og medarbejdere, der har deres daglige gang på vores skoler og institutioner, trives og har en tryk hverdag." (BUF Intra, 2017)

## HVORFOR ER DET VIGTIGT AT FOREBYGGE OG HÅNTERE VOLDSOMME HÆNDELSER PÅ ARBEJDSPLADSEN?

Københavns Kommunes trivselsundersøgelser fra 2015, 2017 og 2019 viser en stigning i antallet af episoder med udadreagerende adfærd, der går udover medarbejdere i Børne- og Ungdomsforvaltningen. En ny undersøgelse fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (Aust, et. Al., 2018) viser en stigning i negativ adfærd som fx chikane, vold og trusler fra børn mod personalet på blandt andet Københavnske folkeskoler og institutioner.

Børne- og Ungdomsforvaltningen ønsker at forebygge og håndtere konflikter og voldsomme hændelser på alle institutioner og skoler. Det handler oftest om situationer, hvor et barn eller en gruppe af børn reagerer voldsomt, fordi barnet eller gruppen af børn er udfordret i den sammenhæng eller det samspil, som de indgår i.

## FÆLLES FAGLIGHED OG ET GODT ARBEJDSMILJØ GÅR HÅND I HÅND

Arbejdsfællesskaber, fælles faglighed og et godt arbejdsmiljø er gensidige forudsætninger for at lykkes med at nedbringe antallet af konflikter og voldsomme hændelser. Ved fælles faglighed forstås en kultur, hvor medarbejderne har en fælles opfattelse af og tilgang til fx pædagogik, didaktik og arbejdsmiljø.

Arbejdet med at nedbringe konflikter og episoder med voldsomme hændelser går derfor på to ben.

For det første kræver det fælles faglighed via systematisk teamsamarbejde, hvor teamet i fællesskab har fokus på, hvordan alle børn kan inkluderes og imødekommes ud fra deres forskellige forudsætninger. For det andet kræver det et godt og sikkert arbejdsmiljø, hvor de professionelle har de rette betingelser og støtte, så fagligheden kan komme i spil.

## FÆLLES HOLDNING TIL BØRNEPERSPEKTIVET OG KONFLIKTFORSTÅELSE

Erfaringen viser, at en fælles pædagogisk tilgang kombineret med fælles håndtering af arbejdsmiljøet er det bedste udgangspunkt for at arbejde systematisk med metoder til at nedbringe konflikter og voldsomme hændelser på arbejdspladsen. Den fælles tilgang sætter lærer- og pædagogteams bedre i stand til sammen at undersøge, hvilke pædagogiske tiltag der er mest hensigtsmæssige i konkrete situationer.

Teamet kan fx i specifikke situationer blive enige om at tilpasse kravene til børnene i modsætning til at være mere grænsesættende. Det giver fælles retning, både i relation til børnene og i det kollegiale samarbejde.

### PÆDAGOGISK TILGANG - BØRNEPERSPEKTIVET

Når der opstår konflikter og/eller indad- eller udadreagerende adfærd i en barn-professionel eller barn-barn situation, skal det ses som en udtryksform, der for barnet er den mest tilgængelige her og nu.

Både Louise Klinges (2017) beskrivelser af den professionelle relationskompetencer i folkeskolen og Bo Hejlskov Elvéns (2013) beskrivelse af Low Arousal anbefales til konfliktnedtrappende pædagogiske tilgange.

Ifølge Bo Hejlskov Elvén er en udadreagerende adfærd ikke ønsket, men et forsøg på at skabe kontrol over kaos. Alle mennesker, der kan opføre sig ordentligt, gør det. Det er de professionelle opgave at skabe de bedste betingelser for, at det kan lade sig gøre. I en professionel sammenhæng er det de voksnes opgave at tage ansvar for konflikten og hjælpe med at forebygge eller nedtrappe ad pædagogisk vej. Det er derfor afgørende, at medarbejderne er klædt på til opgaven. En opgave, som både består i at forstå de enkelte elevers særlige udfordringer og at kende til konfliktnedtrappende kommunikation og adfærd (Elvén, 2013).

Den pædagogiske tilgang skal understøtte alle elevers trivsel og forebygge, at konflikter eskaleres og ender i udadreagerende, negativ adfærd, som bl.a. voldsomme hændelser – verbalt og fysisk.

### MØDET MED ELEVERNE

Det væsentligste i mødet med eleverne er så vidt muligt at styrke muligheden for, at mødet gavner elevernes trivsel og læring. Ifølge Louise Klinge er en af de vigtigste faktorer for elevernes trivsel, oplevelsen af, at de har betydning for de voksne (Klinge, 2017).

Eleverne bruger meget tid på at afkode de voksne og er optagede af, om de voksne har dem på sinde. Hjernen reagerer ikke på gode hensigter og intentioner. Den reagerer på den reelle adfærd i mødet. Relationen mellem eleverne og de voksne er derfor afgørende for, hvordan elevernes oplevelse af at gå i skole er.

Ved at have fokus på relationen kan man opnå mange forebyggende effekter, som er centrale for både elever og de professionelle. Fx øges modstandsdygtigheden i nervesystemet, så man ikke så let bringes ud af balance og bliver stresset. Ligeledes understøttes selvreguleringsprocesserne. Det er afgørende at kunne regulere sig selv med en konfliktnedtrappende kommunikation og adfærd – både for elever og de professionelle.

Når vi møder eleverne med en indstilling til, at deres handlinger er meningsfulde, skaber vi grundlaget for en relation præget af gensidig respekt. I en relation, hvor vi møder børn på en nysgerrig og imødekommende måde, bevarer vi hele tiden muligheden for at se bagom deres adfærd. Dermed kan vi bedre lykkes med at hjælpe barnet med at stabilisere deres nervesystem, når noget udfordrer dem.

## ARBEJDSMILJØTILGANG - MEDARBEJDERPERSPEKTIVET

Voldsomme arbejdsrelaterede hændelser er et arbejdsmiljøproblem og skal håndteres i fællesskab. Hvis der er risiko for arbejdsrelateret hændelser, skal det forebygges og håndteres jf. Københavns Kommunes politik.

Der skal skabes støtte og sikkerhed for medarbejderne gennem identifikation, forebyggelse og håndtering af negativ adfærd og voldsomme hændelser (verbalt og fysisk). På den måde mindskes belastninger på både individ-, team- og organisationsniveau.

For at kunne forebygge og håndtere voldsomme hændelser er det afgørende at komme hele vejen rundt og arbejde på en systematisk måde. Arbejdet kan derfor bedst understøttes med konkrete lokale retningslinjer og metoder på den enkelte arbejdsplads.

## DET PSYKISKE ARBEJDSMILJØ PÅVIRKER LØSNINGEN AF KERNEOPGAVEN

Et arbejdsmiljø med mange voldsomme hændelser vil sandsynligvis medføre belastninger hos medarbejderne. En rapport fra det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (Aust et. al., 2018) viser, at jo flere voldsomme hændelser på skoler, jo mindre trivsel hos medarbejdere.

Det kan fx være tilfældet, hvis medarbejdere er overladt til at håndtere konflikter og uadægerende adfærd fra børn alene - uden kollegial og/eller ledelsesmæssig støtte og opbakning. Manglende anerkendelse og opfølgning af medarbejdere udsat for voldsomme episoder betegnes som dobbelt krænkelse (Aust et. al., 2018).

Det kan være medarbejdere, der er pressede, fordi de både skal håndtere to børn i konflikt, et barn, der kaster med en stol, og en urolig klasse samtidig. I disse situationer vil der ofte være mindre pædagogisk overskud til at reagere hensigtsmæssigt. I værste fald kan det øge antallet af magtanvendelser eller medføre yderligere konflikter og voldsomme hændelser.

Hvis der ikke eksisterer et organisatorisk beredskab til at håndtere voldsomme hændelser, kan det medføre en øget utryghed eller magtesløshed blandt medarbejderne. Hvis de professionelle er i et højt beredskab, vil evnen til at *mentalisere* (indleve sig i og afstemme sine handlinger ift. børnene) være forringet. Det kan igen medføre øget konfliktniveau og øget pres hos medarbejderne. Dermed er en negativ spiral i gang.

For at understøtte trivsel for både elever og medarbejdere forudsætter det derfor, at arbejdspladsen:

- på den ene side arbejder med at forebygge mistrivsel/stress/konflikter med pædagogiske tiltag, der imødekommer alle børn
- på den anden side arbejder med at forebygge belastninger for medarbejderne ved at tilføre de rette støttende foranstaltninger og skabe et godt arbejdsmiljø.

## FORANSTALTNINGER, DER NEDBRINGER ANTALLET AF VOLDSOMME HÆNDELSER

Foranstaltninger, der ifølge mange års erfaringer og seneste forskning, bidrager til at nedbringe antallet af episoder med voldsomme hændelser på arbejdspladsen, er:

Identifikation:

- Systematisk registrering og anmeldelse af hændelser (fx Registreringsskemaer), så TRIOen kender omfanget og karakteren og dermed kan målrette deres forebyggelse (fx opfølgningstiltag i Aftaleskemaet).

Forebyggelse:

- Udarbejde og efterleve lokale retningslinjer i praksis
- Arbejde systematisk med risikovurdering i hverdagen (fx Trivselsskemaet)
- En ledelse, der prioriterer arbejdet og går foran
- En handlende kultur, der arbejder med at håndtere voldsomme hændelser
- Kompetencer i konflikthåndtering og pædagogiske relationer
- Viden om jeres specifikke målgruppe og faglige udfordringer
- Støtte og vidensdeling i et kollegialt teamsamarbejde
- Støtte fra ledelsen.

Håndtering:

- Handleplaner til håndtering af konfliktsituationer, så den enkelte ikke står alene
- Opfølgning og anerkendelse af voldsomme hændelser (på kort og lang sigt)
- Analyse af hændelser for at sikre fremadrettet læring.



## KILDER

Andersen, L. P., Gadegaard, C. & Høgh, A. (2015). *Risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen*. Arbejdsmedicinsk Klinik, Universitetsklinik, Herning Institut for Psykologi, Københavns Universitet.

Find rapporten [her](#)

Aust, B., Andersen, L. P. S., Laursen, L. L., Erdogan, M., Kristiansen, J. & Nielsen, H. B. (2018) *Undersøgelse af chikane, trusler om vold og fysisk vold rettet mod undervisningspersonale i udvalgte folkeskoler*. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) og Styrelsen for Undervisning og Kvalitet, Undervisningsministeriet.

Find undersøgelsen [her](#)

Revideret vold, trussel, mobbe og chikanepolitik i Københavns Kommune (2016) & 'En strategi for forebyggelse af vold og trusler om vold i Børne og Ungdomsforvaltningen' (2017). Materialet findes på Børne- og Ungdomsforvaltningens opgaveportal, som ledelsen har adgang til.

Danmarks Lærerforening (2017) *Pjece Vold, trusler og magtanvendelse*.

Find pjecen [her](#)

Elvén, B. H. (2013) *Adfærdsproblemer i skolen*. København: Dansk Psykologisk Forlag.

Find bogen [her](#)

Elvén, B. H. (2018) *Kort & godt om konflikter og Low Arousal*. København: Dansk Psykologisk Forlag.

Find bogen [her](#)

Klinge, L. (2017) *Læreres relationskompetence - Kendetegn, Betingelser og Perspektiver*.

Klinge, L. København: Dafolo.

Find bogen [her](#)

Medarbejder i Københavns Kommune (s.d.) *Vold, trusler om vold, mobning og chikane*.

Find artiklen [her](#)

Socialt Udviklingscenter SUS (2014) *Risikovurdering - et bidrag til voldsforebyggelse*. Vold som Udtryksform.

Find publikationen [her](#)

Uhrskov, T. & Naver, K. (2017) *LA2 - Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud*. Socialstyrelsen.

Find manualen [her](#)



