

Styrk tryghed og trivsel

Kortlæg, forebyg og håndter konflikter og
voldsomme hændelser på alment skoler og KKFO'er

KONFLIKTHÅNTERINGSMETODEN



Indhold

2	Introduktion
5	TRIN 1 Trivselsskema
15	TRIN 2 Aftaleskema
21	TRIN 3 Registreringsskema
29	Gode råd og eksempler

I kan downloade værktøjet og Trio vejledningen [her](#)

Det er også muligt at få råd og vejledning i Børne- og Ungdomsforvaltningens MED-sekretariat, der kan henvise Jer til andre skoler, som har erfaringer med metoden.

I kan kontakte MED-sekretariatet her: arbejdsmiljo@buf.kk.dk

Hvad er konflikthåndteringsmetoden?

Konflikthåndteringsmetoden er et værktøj, som I kan bruge til systematisk at kortlægge, forebygge og håndtere konflikter og voldsomme hændelser på arbejdspladsen. Formålet 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 almen og 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 stærke arbejdsfællesskaber med en fælles pædagogisk tilgang og håndtering af arbejdsmiljøet er det bedste udgangspunkt for at nedbringe konflikter og voldsomme hændelser.

BØRNEPERSPEKTIV OG MEDARBEJDERPERSPEKTIV

Konflikthåndteringsmetoden er et værktøj, som har et dobbeltsigte: øget trivsel for børnene og øget tryghed og sikkerhed for medarbejdere.

Børneperspektivet i Konflikthåndteringsmetoden tager udgangspunkt i viden om børnefællesskaber, medarbejdernes professionelle relationskompetencer, og Low Arousal-teknikker, som har afgørende betydning for børns læring og trivsel. Den fælles tilgang sætter lærer- og pædagogteams bedre i stand til sammen at undersøge, hvilke pædagogiske tiltag der er mest hensigtsmæssige i konkrete situationer.

Medarbejdersperspektivet i Konflikthåndteringsmetoden tager afsæt i arbejdsmiljøloven og ønsket om at skabe et godt og sikkert arbejdsmiljø på folkeskoler og institutioner i Københavns Kommune.

Med Konflikthåndteringsmetoden ønskes der bl.a. at sætte fokus på inkluderende **Børnefællesskaber**. Metoden vil gerne understøtte det nysgerrige blik på, hvordan flest mulige børn og unge bliver en del af fællesskabet. Derfor lægges der i materialet stor vægt på, at børnenes egne perspektiver og oplevelser bliver inddraget.

Det skaber tillid og glæde hos børnene, når de professionelle er nysgerrige og lytter oprigtigt til deres perspektiver. De professionelle kan have mange velmente antagelser om, hvad der skal til for bedst muligt at understøtte børnenes trivsel, men kun børnene selv kan bekræfte om det er virksomt.

Konflikthåndteringsmetoden er desuden inspireret af Louise Klinges forskning om **professionel relationskompetence**. Én af de vigtigste faktorer for elevernes trivsel og læring er oplevelsen af, at de betyder noget for de voksne, altså oplevelsen af at blive mødt nysgerrigt, så man føler sig set, hørt og forstået.

Når de professionelle møder børnene nysgerrigt, bevares der hele tiden muligheden for at se bagom deres adfærd og dermed kan de professionelle bedre hjælpe barnet, når noget udfordrer. Relationskompetence i denne kontekst befinder sig i det professionelle

domæne, og handler altså ikke om at danne private og personlige relationer med eleverne, men om at optimere læringsmiljøet via relationelle greb parallelt med de didaktiske og pædagogiske greb.

Low Arousal er en pædagogisk metode til at forsøge at undgå, at mennesker følelsesmæssigt eller sensorisk bliver overstimuleret og ender i konflikter eller episoder med voldsomme hændelser. Når børn bliver overstimulerede og oplever et højt stressniveau eller 'High Arousal', kan de miste kontrol over sig selv, over deres adfærd og over situationen. Hvis de ikke er i kontrol, giver det en oplevelse af kaos. En udadreagerende adfærd kan ses som et forsøg på at genvinde balancen.

Børne- og Ungdomsforvaltningen ønsker at skabe **et godt og sikkert arbejdsmiljø** og de bedste rammer for de lokale arbejdspladser til at forebygge og håndtere konflikter og voldsomme hændelser på arbejdspladsen. Det skal være sikkert og trygt at gå på arbejde. Voldsomme arbejdsrelaterede hændelser er et arbejdsmiljøproblem og skal håndteres i fællesskab gennem de rette støttende foranstaltninger. Den professionelle og systematiske tilgang til arbejdsmiljø handler om at identificere, forebygge og håndtere mindre konflikter og voldsomme hændelser og derved minimere konflikter og voldsomme hændelser.

HVEM SKAL ANVENDE VÆRKTØJET?

I kan bruge Konflikt håndteringsmetoden til at bringe jeres eksisterende viden om pædagogik og arbejdsmiljø i spil, og således systematisere jeres håndtering af konflikter og forebyggelse af voldsomme hændelser.

Metoden er velegnet til at anvende i teams og i skolens Ressourcecenter/Pædagogisk Læringscenter (RC/PLC), hvor MED/Trio også har en vigtig rolle i at gå foran.

Metoden består af tre trin med hver sit skema, som beskrives på de følgende sider.

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

I bilagene bagerst i publikationen finder I gode råd og eksempler.

A large, light blue, stylized number '1' that serves as a background element for the title. It has a curved top and a solid vertical stem.

trin

TRIVSELSSKEMA

HVAD ER TRIVSELSSKEMAET

Trivselsskemaet er det første trin i Konflikt håndteringsmetoden og anvendes til forebyggelse og håndtering af konfliktfyldte situationer. Det vil sige situationer mellem barn-professionel eller mellem barn-barn. Trivselsskemaet er et værktøj, der understøtter både børnefællesskabet og et sikkert arbejdsmiljø ved systematisk dialog om handlingsmuligheder, der kan nedtrappe situationer, som bidrager til anspændthed og konflikter.

HUSK AT INDDRAGE BØRNEPERSPEKTIVET

I arbejdet med at understøtte alle elevers trivsel og forebygge, at konflikter eskalerer, er det en forudsætning at holde fokus på at skabe løsninger sammen med barnet/den unge. Det er afgørende at få barnet selv til at give sit syn på udfordringer og løsninger. Børnenes perspektiver og oplevelser er vigtige og børn bør altid inddrages ved beslutninger om deres trivsel og læring. Når barnet oplever, at der bliver lyttet til dets perspektiv, og at andre har blik for dets ressourcer og hvor det fungerer, skaber det tilknytning og motivation til selv at skabe positive forandringer.

Derfor skal de aftaler I laver i teamet, altid tage udgangspunkt i samtaler og udsagn fra barnet, så barnets egne informationer bruges aktivt i jeres arbejde. I aftaleskemaet er der plads til at skrive barnets konkrete udsagn ind.

Der findes mange veje ind i den gode samtale med barnet; det afgørende er at de professionelle er oprigtigt nysgerrige på at lytte til barnets perspektiver og anvende dem i det videre arbejde.

Barnet kan blive hørt gennem samtale – og gerne med en voksen, som barnet selv peger på.

FORSLAG TIL HJÆLPESPØRGSMÅL

- Er der noget, du behøver hjælp til?
- Er der noget, der bekymrer dig?
- Er der relationer, du oplever som svære?
- Kan du fortælle andre, når noget gør dig ked af det?
- Hvem har du lyst til at spørge, hvis du har brug for hjælp?
- Hvad gør du, hvis du skal have ro på dig selv?
- Hvad kan få dig til at føle dig bedre tilpas?
- Hvem er de vigtigste mennesker i dit liv?
- Hvad holder du mest af at lave?
- Hvordan har du det i skolen?
- Hvordan går det i din familie?
- Har du gode venner?

HVORNÅR SKAL VI BRUGE TRIVSELSSKEMAET

- når I oplever, at et barns adfærd i situationen er under pres
- når der er behov for at kunne handle hurtigt og entydigt
- når der er behov for en fælles professionel tilgang til at øge trivslen i børnegruppen
- når der er risiko for gentagne arbejdsulykker og/eller magtanvendelser.

HVORDAN BRUGER VI DET

Trivselsskemaet bruges i teams, der har kendskab til børnegruppen. Prioriter de situationer og børn, I vil udarbejde et Trivselsskema for.

Fremgangsmåde

1. Afsæt tid til arbejdet med **Trivselsskemaet** på jeres teammøder
2. Udvælg de børn, hvor I oplever, at jeres nuværende pædagogiske metoder ikke er tilstrækkelige i forhold til at forebygge udadreagerende adfærd
3. Udfyld Trivselsskemaet og juster det løbende, når der sker forandringer eller nye observationer
4. Inddrag RC/PLC i tide og informer ledelsen/Trio gennem **Aftaleskemaet** og opfølgningssamtaler
5. Registrer og anmeld alle mindre voldsomme hændelser i **Registreringsskemaet**
6. Ved alvorlige voldsomme hændelser kontakt jeres Trio.

Dialogen i teamet er vigtig for at styrke jeres observationer af børn og til at dele viden om hensigtsmæssige måder at møde børnefællesskabet på. Trivselsskemaet er et godt værktøj til at introducere nyansatte og vikarer til, hvordan I arbejder med særligt udfordrede relationer, og de aftaler I har indgået.

GUIDE TIL UDFYLDNING AF TRIVSELSSKEMAET

Trivselsskemaet består af fem kategorier og farvezonerne **grøn**, **gul** og **rød**. Zonerne viser en overgang fra en tilstand i høj trivsel (lav arousal) til en tilstand i højt alarmberedskab og anspændthed (høj arousal). De forskellige tilstande kan være længerevarende eller afløse hinanden fra minut til minut.

I udfylder skemaet ved at besvare spørgsmålene under hver kategori og farvezone. På de følgende sider finder I en forklaringsguide og et eksempel på et udfyldt Trivselskema. I kan finde mere inspiration til udfyldning i bilagene 'Gode råd og eksempler'.

Vær opmærksom på, at de nævnte eksempler under hver kategori ikke er en facitliste og kan variere fra barn til barn afhængig af den konkrete situation. Der kan være tale om andre eller flere kendetegn, hvor det med jeres kendskab til barnet beror på en professionel vurdering af, hvad der er kendetegn hos det enkelte barn.

FORKLARING PÅ DE 3 ZONER I TRIVSELSSKEMAET

TRIVSELS-/HVERDAGSZONE**'Balance'**

Trivsels-/hverdagszonen er kendetegnet ved adfærd, hvor barnet virker i mest mulig balance med sig selv og andre (lav arousal).

Den professionelles rolle er primært at understøtte de faktorer, som bidrager til trivsel.

ESKALERINGSZONE**'Tiltagende anspændthed
og/eller frustration'**

Eskaleringszonen er kendetegnet ved, at barnet er tiltagende anspændt og/eller frustreret.

Den professionelles rolle er primært at være på forkant ved at observere signaler og forebygge yderligere optrapning. Målet er at understøtte tilbagevenden til grøn zone.

BELASTNINGS-/KAOSZONE**'I affekt og i højeste
alarmberedskab'**

Belastnings/kaoszonen er kendetegnet ved en tilstand, hvor barnet er i affekt og i højeste alarmberedskab, hvor følelserne har taget over (høj arousal).

Den professionelles rolle er primært at skabe en oplevelse af sikkerhed for barnet, andre involverede og sig selv.

Se forklaring på de 5 kategorier i Trivselsskemaet på næste side.

FORKLARING PÅ DE 5 KATEGORIER I TRIVSELSSKEMAET

KATEGORI 1

Ydre påvirkninger

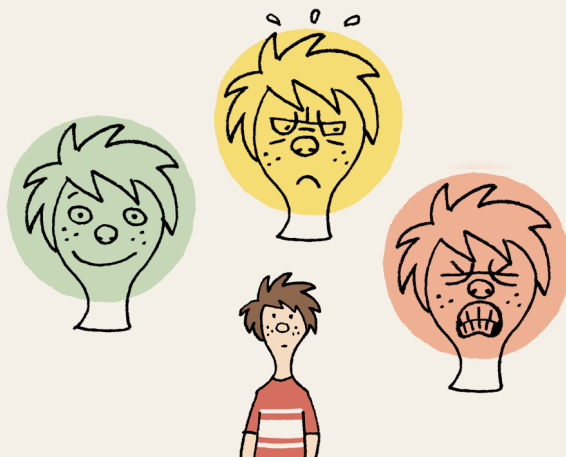


Rammer og betingelser, som bidrager til hhv. optrapning eller nedtrapning af trivselsniveauet (arousalniveauet) i relation til barnet/gruppen. Det omfatter alt fra de fysiske rammer, relationerne mellem børnene, læringsmiljøet, aktiviteter, hjemlige forhold, søvn til evt. mediciner.

Ved at beskrive de ydre påvirkninger kan den professionelle bevidst forebygge disse.

KATEGORI 2

Barnets/gruppens reaktion på situationen



De fysiske og/eller verbale udtryk barnet typisk reagerer med. Det er fx ændringer i motorik, sprogbrug og kontaktform. Adfærden signalerer om barnet er i hhv. høj trivsel (grøn zone), begyndende frustration (gul zone) eller i høj arousal (rød zone).

Ved kendskab til barnets/gruppens typiske signaler ved tiltagende arousal niveau, kan den professionelle bevidst forebygge eskalering af konflikter.

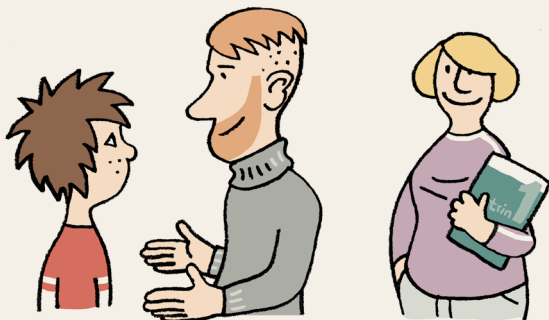
KATEGORI 3

Barnets/gruppens mestringsstrategier



Barnets/gruppens egne ressourcer og strategier til at berolige sig selv og genskabe kontrollen. Det kan være strategier som fx at afskærme sig selv for larm med høreværn eller kaste et penalhus i vrede fremfor at slå ud. Hvad der umiddelbart ser ud som en problemskabende adfærd, kan være en mestringsstrategi ift. at takle situationen ud fra bedste evne.

Ved kendskab til barnets mestringsstrategier kan den professionelle bevidst anerkende og støtte barnet/gruppen i udviklingen af disse.

KATEGORI 4**Fælles pædagogisk afstemning for barnet/gruppen**

De professionelle afstemmer deres pædagogiske/didaktiske tilgang, så den imødekommer det enkelte barns eller en gruppes behov og evner og understøtter trivsel og lav arousal. Ud fra fælles erfaringer beslutter de professionelle sig for den tilgang, der virker hensigtsmæssig ift. det enkelte barn. Det er også vigtigt, at de professionelle forholder sig til, hvordan der passes på de øvrige børn under og efter en episode.

En fælles tilgang kan bidrage til et godt teamsamarbejde, hvor alle trækker i den samme retning.

KATEGORI 5**Godt og sikkert arbejdsmiljø for medarbejderne**

Et godt og sikkert arbejdsmiljø handler om medarbejderperspektivet og om, hvordan arbejdet organiseres, så de professionelle oplever sig støttet i deres arbejde, der kan indebære høje følelsesmæssige krav, trusler og voldsomme hændelser. I kategori 5 er der fokus på, at beskrive teamets fælles retningslinjer, hensigtsmæssige fysiske rammer samt at sikre konkret ledelsesmæssig og kollegial støtte i dagligdagen, så medarbejderne har de bedste betingelser for at løse kerneopgaven til gavn for barnet/gruppen.

Se Trivselsskemaet på næste side.

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT TRIVSELSSKEMA

Trivselsskema

	YDRE PÅVIRKNINGER	BARNETS/GRUPPENS REAKTION PÅ SITUATIONEN	BARNETS/GRUPPENS MESTRINGS-STRATEGIER	FÆLLES PÆDAGOGISK AFSTEMNING FOR BARNET/GRUPPEN	GODT OG SIKKERT ARBEJDSMILJØ FOR MEDARBEJDERNE
					
TRIVSELS-/ HVERDAGSZONE 'Balance'	Hvilke situationer bidrager til at barnet/gruppen er i trivsel? Stilleaktiviteter Når der er ro i klassen Rolige lege/hyggesnak med pigegruppen Klare regler og aftaler i frikvarter med drengegruppen	Hvordan kan I se, at barnet/gruppen er i trivsel? M er glad og snakke-nde og vil gerne fortælle M opsøger de andre i klassen Er skarp og klog og ved mange ting	Hvad gør barnet/gruppen for at holde fast i at være i trivsel? M vælger at gå lidt væk, hvis der er larm Finde et roligt sted for sig selv i skolegården M siger til de voksne, at de snakker for meget	Hvad gør I helt konkret pædagogisk og didaktisk for at fremme barnets/gruppens trivsel? Aktiviteter med tydelige rammer: Start, slut, indhold, placering osv. så alle ved, hvad de skal Rolige aktiviteter i klassen Max 2 skift, og med tydelige overgange i dobbelt-lektion	Hvad gør I for at fastholde en oplevelse af trykthed og trivsel for jer som medarbejdere? Der skal, så vidt muligt, kendte voksne på ved fravær Vikarer/nye kollegaer står ikke alene uden instruktion og oplæring Vi er på forkant og tilpasser krav, hvis M er på vej i gul zone
ESKALERINGS-ZONE 'Tiltagende anspændthed og/eller frustration'	Hvilke situationer medvirker til, at barnet/gruppen oplever frustration? Når andre larmer Ved diskussion/uoverensstemmelse om regler Når M oplever uretfærdighed Når voksne taler højt og meget	Hvad er de første tegn, I ser, på frustration? 'Den indre politibetjent' aktiveres, og alt kommenteres Kan i hård tone sige til andre: "Sæt jer ned", "hør efter" Er indesluttet og trækker væk M får et tydeligt 'Slør over ansigtet', især i øjnene	Hvordan forsøger barnet/gruppen at mestre situationen? M kan gå helt hen til lågen til skolegården Har brug for en flugtvej? Laver selv mange lyde i aktiviteter med højt støjniveau Kan i sjældne tilfælde hente en voksen for at få hjælp i situationen	Hvilke pædagogiske strategier bruger I til at nedtrappe situationen? Vi afleder med sjov, der fanger M's interesse Vi sørger for bevægelses-aktivitet f.eks. gåtur med voksen iPad og musik (med ørepropper) et roligt sted	Hvad gør I for at skabe sikkerhed for jer selv og andre, når konflikter er ved at træppe op? Alle kender de nedskrevne aftaler fx om, hvor der kan hentes hjælp, hvis en situation er ved at optræppe Mulighed for personaleskift Orienterer nærmeste kollegaer, så man kan få hjælp
BELASTNINGS-/ KAOSZONE 'I affekt og i højeste alarmberedskab'	Hvad medvirker til at barnet/gruppen har et højt konflikt-niveau? Uskrevne regler Når nogle bliver drillet Når M oplever sig misforstået Hvis andre er langsomme til at hente deres bøger mv. Hvis lærerne ikke når at handle i tide	Hvilken adfærd ser I når konflikt-niveauet er optrappet? Slag, spark og trusler rettet mod elever og voksne Meget høje skrig og gråd M kan stikke af og evt. løbe hjem eller et stykke væk fra skolen M kaster, for at ramme, ting efter andre	Hvad gør barnet/gruppen konkret for at forsøge at komme ud af konflikten? M kan insistere på at komme væk fra situationen. M beder om at komme i KKFO, som et fristed Kan sige, at vi skal ringe til far eller mor	Hvilke pædagogiske tiltag har I aftalt at sætte i gang, så I nedtrapper barnets/gruppens konflikt-niveau? Pause alene eller med en voksen i rolige omgivelser Vi taler lavt og med få ord Vi bearbejder konflikter både på klasse- og på individuelt niveau ift., hvad der kan forhindre lignende konflikter	Hvad gør I for at passe på jeres egen og hinandens sikkerhed, så ingen kommer til skade? Vi har kendt personale omkring M ved kaos-zonen Efter en voldsom hændelse går man ud af skema og får hjælp af kollega, AMR, TR og/eller leder Psykisk arbejdsmiljø tages løbende op på teammøder

TRIVSELSSKEMA

Trivselsskema

	YDRE PÅVIRKNINGER 	BARNETS/GRUPPENS REAKTION PÅ SITUATIONEN 	BARNETS/GRUPPENS MESTRINGS-STRATEGIER 	FÆLLES PÆDAGOGISK AFSTEMNING FOR BARNET/GRUPPEN 	GODT OG SIKKERT ARBEJDSMILJØ FOR MEDARBEJDERNE 
TRIVSELS-/HVERDAGSZONE 'Balance'	Hvilke situationer bidrager til at barnet/gruppen er i trivsel?	Hvordan kan I se, at barnet/gruppen er i trivsel?	Hvad gør barnet/gruppen for at holde fast i at være i trivsel?	Hvad gør I helt konkret pædagogisk og didaktisk for at fremme barnets/gruppens trivsel?	Hvad gør I for at fastholde en oplevelse af tryghed og trivsel for jer som medarbejdere?
ESKALERINGS-ZONE 'Tiltagende anspændthed og/eller frustration'	Hvilke situationer medvirker til, at barnet/gruppen oplever frustration?	Hvad er de første tegn, I ser, på frustration?	Hvordan forsøger barnet/gruppen at mestre situationen?	Hvilke pædagogiske strategier bruger I til at nedtrappe situationen?	Hvad gør I for at skabe sikkerhed for jer selv og andre, når konflikter er ved at trappe op?
BELASTNINGS-/KAOSZONE 'I affekt og i højeste alarmberedskab'	Hvad medvirker til at barnet/gruppen har et højt konflikt-niveau?	Hvilken adfærd ser I når konfliktniveauet er optrappet?	Hvad gør barnet/gruppen konkret for at forsøge at komme ud af konflikten?	Hvilke pædagogiske tiltag har I aftalt at sætte i gang, så I nedtrapper barnets/gruppens konflikt-niveau?	Hvad gør I for at passe på jeres egen og hinandens sikkerhed, så ingen kommer til skade?



trin

2

AFTALESKEMA

HVAD ER AFTALESKEMAET

Aftaleskemaet ligger i forlængelse af Trivselsskemaet og er det næste trin i Konflikt-håndteringsmetoden. Skemaet hjælper jer med at danne et overblik over fælles aftaler og til at indarbejde de pædagogiske og arbejdsmiljømæssige tiltag, som I har skrevet ned i Trivselsskemaet. Aftaleskemaet skaber en organisatorisk læring, så jeres gode erfaringer udbredes, og de mindre gode erfaringer imødekommes fremadrettet.

HVORNÅR SKAL VI BRUGE DET

Det udfyldte Trivselsskema leder til en række aftaler, som I skal skrive ned i jeres Aftaleskema. Her kan I også notere, hvis øvrige personer skal involveres, som fx ledelsen, RC/PLC og nyansatte.

HVORDAN BRUGER VI DET

Når I har skrevet de fælles aftaler ned, bruges Aftaleskemaet løbende. I kan fx have Aftaleskemaet på som et fast dagsordenspunkt på teammøder og lave løbende justeringer og nye aftaler efter behov. Bagerst i værktøjet er der også et eksempel på teamets årshjul til fastholdelse af arbejdet med metoden.

GUIDE TIL UDFYLDNING AF AFTALESKEMAET

Skemaet udfyldes, ligesom Trivselsskemaet, i teamet. Det forventes at Aftaleskemaet kan udfyldes på 30 min.

1. Afsæt 30 minutter til at udfylde skemaet.
2. Udvalg en ordstyrer og en tidtager, så strukturen bliver holdt, og I kommer omkring alle områder.
3. Sørg for at få lavet aftaler, som er tydelige, konkrete og utvetydige (I kan orientere jer i eksemplerne fra det udfyldte skema). Aftalerne i skemaer skal være konkrete, angive hvilke handlinger der sættes i gang, angive hvem der er ansvarlig og hvornår der følges op.

Tag udgangspunkt i dialogen, I har haft med barnet/gruppen og tydeliggør de vigtigste pointer. Skemaet udfyldes med teamets og ledelsens aftaler og tager udgangspunkt i følgende spørgsmål:

Konkrete udsagn fra barnet:

- o Hvad er særligt vigtigt for barnet?
- o Hvilke behov giver barnet udtryk for?
- o Hvad er hjælpsomt for barnet?
- o Hvad er IKKE hjælpsomt for barnet?

Fælles pædagogisk tilgang:

- o Hvordan kan I skabe kontakt og afstemning, fx ved smil, venlige ord eller spejling?
- o Hvordan understøtter I børnenes oplevelse af samhørighed, selvbestemmelse og kompetencer?
- o Hvordan kan børnenes initiativer integreres i undervisningen?
- o Hvordan kan I anerkende børnenes mestringsforsøg, understøtte deres behov og styrke deres selvværd?
- o Hvordan kan I få større forståelse for børnenes handlinger? Fx hvordan tror I at børnene ville beskrive læringsmiljøet og relationen til jer?

- o Hvilke aftaler skal I lave for at få en fælles og afstemt pædagogisk tilgang?
Kan vores aftaler gavne hele gruppen og ikke kun det enkelte barn? Hvordan?
- o Hvordan understøtter I, at alle børn oplever, at der er brug for dem i børnefællesskabet?

Arbejds miljøindsatser i teamet og organisationen:

- o Hvordan kan I støtte hinanden før, under og efter konfliktsituationer?
- o Hvordan organiserer I jer, så det er muligt i praksis?
- o Har I gennemgået lokalernes indretning med børne- og arbejdsmiljøøjne?
- o Er der behov for at omprioritere eller inddrage andre ressourcer fx RC/PLC, personale eller fordeling af børn?
- o Hvad skal der aftales for at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø og sikkerhed?
Er det fx muligt at tilkalde hurtig hjælp eller at trække sig ved en optrappet konfliktsituation?

Aftaler med ledelsen:

- o Hvad skal afklares med ledelsen, og hvad skal ledelsen orienteres om?
- o Er der behov for en ledelsesmæssig indsats?

Hvem skal inddrages:

- o Hvilke medarbejdere, vikarer, forældre mm. skal orienteres og inddrages?
- o Hvordan skal de øvrige børn orienteres og inddrages?

Trio og organisatorisk læring:

- o Hvornår drøfter Trio Aftaleskemaerne?
- o Er der et mønster, som giver anledning til målrettede indsatser eller aftaler?
- o Er der andre teams med lignende problemstillinger, som kan drage nytte af samme type tiltag?

Se Aftaleskemaet på næste side.

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT AFTALESKEMA

Aftaleskema			
EGNE FORTÆLLINGER OM KONFLIKTSITUATIONER – Læs også afsnittet 'Husk at inddrage børneperspektivet' på side 6 i værktøjet	Hvad har barnet/gruppen fortalt jer? <i>M hader, når der er forskellige regler i frikvarter</i> <i>M siger, at det vil hjælpe ham, at klassekammeraterne ved, at de skal gå væk, hvis han er i dårligt humør</i> <i>M synes, at det stresser ham, når vi voksne taler alt for meget, når han er vred. Det gør ham forvirret og endnu mere vred</i>		
	HVAD AFTALER VI? 	HVEM GØR HVAD HVORNÅR? 	HVORNÅR FØLGER VI OP? 
FÆLLES PÆDAGOGISK TILGANG – Her kan I eventuelt overføre de vigtigste tiltag fra jeres Trivselsskema	Hvad vil vi konkret gøre for at nedbringe konflikter og fremme barnets trivsel? <i>Vi tilrettelægger undervisningen, så der max er to skift pr. dobbeltlektion</i> <i>Klasserne laver klare regler, der ikke er til forhandling, for frikvarter</i>	Hvordan og hvornår bruger vi de nye pædagogiske tiltag? <i>Årgangsteammøde med lærere og inklusionspædagog</i> <i>LKT/AKT-vejleder og inklusionspædagog informerer årgangen</i>	Hvornår evaluerer/samler vi op? <i>På næste årgangsteammøde</i> <i>4 uger efter</i>
ARBEJDSMILJØ-INDSATSER I TEAM-ET OG ORGANISATIONEN – Her kan I eventuelt overføre de vigtigste tiltag fra jeres Trivselsskema	Hvilke konkrete tiltag kan styrke vores egen sikkerhed og trivsel? <i>Ved risiko for/når M løber væk fra skolens område, følger en kendt voksen efter og har mobil med</i> <i>Efter en voldsom hændelse sættes kriseredskab i gang for udsatte kollegaer</i>	Hvordan og hvornår bruger vi de nye tiltag? <i>På næste årgangsteammøde sikres, at alle i teamet kender denne procedure</i> <i>Hele teamet inddrages på næste årgangsteammøde</i>	Hvornår evaluerer/samler vi op? <i>Årgangsteammøde 2 uger efter</i> <i>Årgangsteammøde 2 uger efter</i>
AFTALER MED LEDELSEN – Tal sammen om hvordan ledelsen skal inddrages og informeres	Hvordan kan ledelsen støtte og bidrage til trivsel og sikkerhed for os og børnene? <i>Skal afklares, om M kan ringes hjem efter voldsom konflikt</i> <i>Afklares, hvordan vi sikrer, at vikarer får instruktion og oplæring i konfliktne drøftende tilgang til M</i>	Hvem kontakter ledelsen, og hvornår? <i>Klasselærer, inklusionspædagog og ledelse mødes i denne uge</i> <i>Teamkoordinator kontakter ledelse og Trio hurtigst muligt</i>	Hvornår evaluerer/samler vi op? <i>2 uger efter mødet</i> <i>2 – 3 uger efter mødet</i>
HVEM KAN MED FORDEL OGSÅ INDDRAGES/INFORMERES? Fx forældre, psykologer, RC/PLC, inklusionspædagoger, støttepædagoger, gårdvagt, andre teams	Hvem kan støtte os i konflikthåndteringsarbejdet? <i>Forældre indkaldes til møde om M's trivsel. De præsenteres for et udfyldt Trivselsskema</i> <i>Drengegruppens forældre orienteres om nye frikvarterstilgag på Aula</i>	Hvem kontakter dem, og hvornår? <i>Klasselærer og inklusionspædagog kontakter forældre</i> <i>Klasselærer og inklusionspædagog kontakter forældre</i>	Hvornår evaluerer/samler vi op? <i>På kommende skole/hjem møde</i> <i>Så snart aftaler er på plads</i>
HVAD ER DER BEHOV FOR AT VIDERE GIVE TIL LOKALMED OG TRIO MED HENBLIK PÅ AT STYRKE SUNDHED OG SIKKERHED PÅ SKOLEN OG KKF'ØEN?	Hvilke anbefalinger vil vi gerne give videre? <i>Konflikthåndteringsmetoden er en del af oplæring og instruktion til nyansatte</i> <i>Systematisk videreformidling af udfyldte Trivsels- og Aftaleskemaer til vikarer i den, de kommer i klassen</i>	Hvem kontakter dem, og hvornår? <i>Teamkoordinator kontakter Trio</i> <i>Inklusionspædagog og teamkoordinator kontakter Trio</i>	Hvornår evaluerer/samler vi op? <i>På næstkommende teamkoordinator møde</i> <i>Inden for 3 uger</i>

AFTALESKEMA

Aftaleskema			
EGNE FORTÆLLINGER OM KONFLIKTSITUATIONER - <i>Læs også afsnittet 'Husk at inddrage børneperspektivet' på side 6 i værktøjet</i>	Hvad har barnet/gruppen fortalt jer?		
	HVAD AFTALER VI? 	HVEM GØR HVAD HVORNÅR? 	HVORNÅR FØLGER VI OP? 
FÆLLES PÆDAGOGISK TILGANG - <i>Her kan I eventuelt overføre de vigtigste tiltag fra jeres Trivselsskema</i>	Hvad vil vi konkret gøre for at nedbringe konflikter og fremme barnets trivsel?	Hvordan og hvornår bruger vi de nye pædagogiske tiltag?	Hvornår evaluerer/samler vi op?
ARBEJDSMILJØ-INDSATSER I TEAMET OG ORGANISATORISK - <i>Her kan I eventuelt overføre de vigtigste tiltag fra jeres Trivselsskema</i>	Hvilke konkrete tiltag kan styrke vores egen sikkerhed og trivsel?	Hvordan og hvornår bruger vi de nye tiltag?	Hvornår evaluerer/samler vi op?
AFTALER MED LEDELSEN - <i>Tal sammen om hvordan ledelsen skal inddrages og informeres</i>	Hvordan kan ledelsen støtte og bidrage til trivsel og sikkerhed for os og børnene?	Hvem kontakter ledelsen, og hvornår?	Hvornår evaluerer/samler vi op?
HVEM KAN MED FORDEL OGSÅ INDDRAGES/ INFORMERES? <i>Fx forældre, psykologer, RC/PLC, inklusions-pædagoger, støttepædagoger, gårdvagt, andre teams</i>	Hvem kan støtte os i konflikthåndteringsarbejdet?	Hvem kontakter dem, og hvornår?	Hvornår evaluerer/samler vi op?
HVAD ER DER BEHOV FOR AT VIDERE GIVE TIL LOKALMED OG TRIO MED HENBLIK PÅ AT STYRKE SUNDHED OG SIKKERHED PÅ SKOLEN OG KKF'ØEN?	Hvilke anbefalinger vil vi gerne give videre?	Hvem kontakter dem, og hvornår?	Hvornår evaluerer/samler vi op?

trin

3

REGISTRERINGSSKEMA

HVAD ER REGISTRERINGSSKEMAET

I **Registreringsskemaet** – værktøjets sidste trin – registrerer I mindre voldsomme hændelser, som ikke medfører sygefravær. Ved alvorlige voldsomme hændelser skal I henvende jer til jeres Trio.

En voldsom hændelse, der går ud over medarbejdere, betegnes i Arbejdsmiljøloven som en arbejdsulykke med vold og trusler om vold. Københavns kommune accepterer ikke hændelser med vold og trusler, herunder krænkende handlinger og chikane, hvilket betyder at alle episoder skal registreres i Registreringsskemaet og efterfølgende anmeldes i Københavns kommunes digitale system SafetyNet. Det gælder uanset om barnet havde til hensigt at gøre skade eller ej.

Registrering af mindre voldsomme hændelser i Registreringsskemaet skaber systematik og giver viden, som bruges til at tilrettelægge jeres forebyggende indsats, så den tager højde for udfordringerne på jeres arbejdsplads.

Registreringer i Registreringsskemaet:

- kaster lys over omfanget og karakteren af hændelser
- er en forudsætning for målrettet forebyggelse og nedbringelse af lignende episoder
- fungerer som dokumentation for den enkelte medarbejder i forhold til eventuel erstatning på den korte eller lange bane
- bidrager til statistik i BUF og på landsplan.

HVORFOR SKAL VI REGISTRERE VOLDSOMME HÆNDELSER

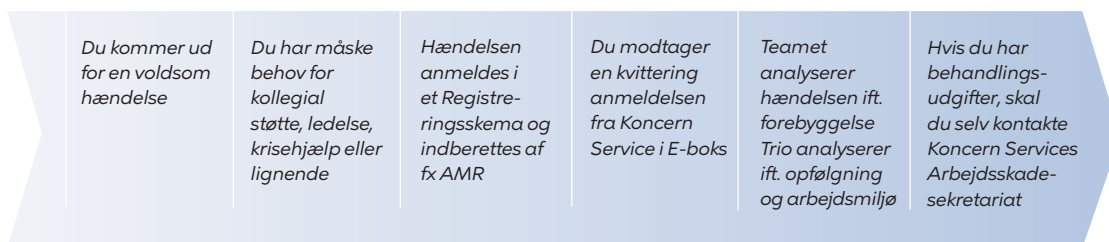
I Københavns Kommune accepteres ikke hændelser med vold eller trusler rettet mod medarbejdere, hvilket betyder, at alle hændelser skal registreres og anmeldes. Både mindre og alvorlige voldsomme hændelser, der går udover medarbejdere, betegnes i Arbejdsmiljøloven som en arbejdsulykke med vold og trusler om vold. Det handler både om hændelser i arbejdstiden samt arbejdsrelaterede hændelser udenfor arbejdstiden.

Læs mere om registrering og anmeldelse af voldsomme hændelser i Vejledning til Trio.

Eksempel på et voldsomt hændelsesforløb set ud fra barnets perspektiv:

Barnet føler sig overvældet af en given situation eller hændelse	Barnet kan reagere på episoden med en oplevelse af kaos og kan komme i høj arousal	Barnets afmagt kan komme til udtryk ved fx ukvemsord, slag, spark, skub eller spyt	Barnet kan forsøge at mestre situationen ved fx at løbe væk eller at skrig	Barnet kan have brug for at voksne bevarer roen og måske træder et skridt tilbage	Barnet har efterfølgende behov for at blive set og hørt
--	--	--	--	---	---

Eksempel på et anmeldelsesforløb efter en voldsom hændelse:



HVORNÅR SKAL VI BRUGE DET

Registreringsskemaet anvendes ved arbejdsulykker, der indbefatter mindre voldsomme hændelser uden sygefravær, med eksempelvis riv og krads, slag, skub og spark samt grænseoverskridende adfærd og trusler.

HVORDAN BRUGER VI DET

Registreringsskemaet er et forenklet, tidsbesparende afkrydsningsskema, der bruges ved mindre voldsomme hændelser uden sygefravær. Samtidig er det med til at sikre, at der ikke sker underreportering. Registreringsskemaet udfyldes af den skadelidte medarbejder, hvorefter hændelserne samlet anmeldes i SafetyNet af en arbejdsmiljørepræsentant eller leder.

Registreringsskemaet udfyldes præcist og kortfattet.

GUIDE TIL UDFYLDNING AF REGISTRERINGSSKEMAET

På næste side finder I en guide til udfyldning af Registreringsskemaet.

GUIDE TIL UDFYLDELSE AF REGISTRERINGSSKEMA

Registreringsskema til mindre voldsomme hændelser uden fravær

SKADELIDTES NAVN:	SKADELIDTES CPR:		UDFYLDES AF AMG	
BARNETS NAVN:	KLASSE/GRUPPE:	BARNETS ALDER:	SAFETYNET	
LEDERS UNDERSKRIFT:	MÅNED:		STATISTIK	

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
1	3	5	7	
			SLAG, SPARK, SKUB	
			RIV, KRADS, NIV	
			BID, SPYTTET PÅ	
			KAST MED GENSTANDE	
			SKRIG, RÅB	
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER	
2	4	6	KRÆNKENDE SPROGBRUG	
			PSYKISK PÅVIRKNING	
			ANDET:	
			HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	8
				J A
				N E J

- 1 Skriv dato for hændelsen.
- 2 Tidsrummet er et cirka tidspunkt. Flere mindre hændelser med samme barn inden for en given tidsramme, fx kl. 10.30 – 11.15, kan anføres i samme række.
- 3 Beskriv, hvad der skete lige op til hændelsen. Hvad gjorde du, hvad gjorde barnet osv.
- 4 Hvor skete hændelsen? Fx i klassen, i skolegården, på gangen, på tur. Hvad skete der i situationen, hvor hændelsen opstod? Fx ved krav, ved skift, ved konflikt eller lignende.
- 5 Beskriv din fysiske skade **helt konkret** som fx ondt i v/arm, blåt mærke på h/ben, hovedpine, ondt i ører.
- 6 Beskriv din psykiske påvirkning **helt konkret**, som fx voldsomt forskrækket, udtrættet, angst, vrede, sitren i kroppen, svimmelhed, kvalme, hukommelsessvigt, koncentrationsbesvær, synsforstyrrelser, osv.
- 7 Skriv med tal fra 1 – 5, hvor fysisk eller psykisk påvirket du er. Det handler om **din vurdering**:
 - 1–2 Hændelser der kun giver overfladiske skader
 - 3 Kommet til skade, fx fået et mærke, er øm, forskrækket
 - 4–5 Er kommet til skade og har fx tydelige mærker, blåt mærke, sår eller bid, oplevet alvorligere trusler, er psykisk påvirket i alvorligere grad (chokeret, rystet eller fortvivlet).
- 8 Hvis du havde brug for hjælp i situationen, havde du så mulighed for at få den? Sæt X.

J A	
N E J	

Se Registreringsskemaet på næste side.

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT REGISTRERINGSSKEMA

Registreringsskema til mindre voldsomme hændelser uden fravær

SKADELIDTES NAVN: <i>Julius</i>	SKADELIDTES CPR: <i>123456-7890</i>	UDFYLDES AF AMG		
BARNETS NAVN: <i>Mikkel</i>	KLASSE/GRUPPE: <i>1.B</i>	BARNETS ALDER: <i>7 år</i>	SAFETYNET	
LEDERS UNDERSKRIFT:		MÅNED: <i>November</i>	STATISTIK	

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
12.11.	<i>Mikkel og 2 drenge var i konflikt i skolegården om regler i en leg. Han slog 1 af drengene</i>	<i>Øm i bryst og v/ben efter slag og spark</i>	SLAG, SPARK, SKUB RIV, KRADS, NIV BID, SPYTTET PÅ KAST MED GENSTANDE SKRIG, RÅB	4
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER KRÆNKENDE SPROGBRUG PSYKISK PÅVIRKNING ANDET:	3
9.00-9.15	<i>Jeg ville stoppe konflikten men fik flere slag og spark og truet med: "du skal dø"</i>	<i>Lettere psykisk påvirket af situationen</i>	HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	3
			JA	X
			NEJ	

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
15.11.	<i>Mikkel blev drillet. I frustration kastede han sko og taske mod mig. Han skreg højt i 10 min.</i>	<i>Ondt i venstre arm og øm i ører efter meget høje skrig</i>	SLAG, SPARK, SKUB RIV, KRADS, NIV BID, SPYTTET PÅ KAST MED GENSTANDE SKRIG, RÅB	3 4
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER KRÆNKENDE SPROGBRUG PSYKISK PÅVIRKNING ANDET:	2
8.15	<i>I klassen i dansk. Jeg blev ramt på arm af taske der blev kastet hårdt efter mig</i>	<i>Lidt forskrækket og træt i hovedet</i>	HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	
			JA	
			NEJ	X

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
			SLAG, SPARK, SKUB RIV, KRADS, NIV BID, SPYTTET PÅ KAST MED GENSTANDE SKRIG, RÅB	
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER KRÆNKENDE SPROGBRUG PSYKISK PÅVIRKNING ANDET:	
			HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	
			JA	
			NEJ	

REGISTRERINGSSKEMA

Registreringsskema til mindre voldsomme hændelser uden fravær

SKADELIDTES NAVN:	SKADELIDTES CPR:		UDFYLDES AF AMG	
BARNETS NAVN:	KLASSE/GRUPPE:	BARNETS ALDER:	SAFETYNET	
LEDERS UNDERSKRIFT:		MÅNED:	STATISTIK	

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
			SLAG, SPARK, SKUB	
			RIV, KRADS, NIV	
			BID, SPYTTET PÅ	
			KAST MED GENSTANDE	
			SKRIG, RÅB	
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER	
			KRÆNKENDE SPROGBRUG	
			PSYKISK PÅVIRKNING	
			ANDET:	
			HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	JA
				NEJ

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
			SLAG, SPARK, SKUB	
			RIV, KRADS, NIV	
			BID, SPYTTET PÅ	
			KAST MED GENSTANDE	
			SKRIG, RÅB	
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER	
			KRÆNKENDE SPROGBRUG	
			PSYKISK PÅVIRKNING	
			ANDET:	
			HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	JA
				NEJ

DATO	BESKRIV OPTAKTEN TIL HÆNDELSEN	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE FYSISKE SKADE	BESKRIV FRA 1-5 GRADEN AF DIN FYSISKE/PSYKISKE SKADE 1 = LAV 5 = HØJ	
			SLAG, SPARK, SKUB	
			RIV, KRADS, NIV	
			BID, SPYTTET PÅ	
			KAST MED GENSTANDE	
			SKRIG, RÅB	
TIDSRUM	BESKRIV HVOR HÆNDELSEN FOREGIK, OG HVAD DER SKETE	BESKRIV KONKRET DIN EVENTUELLE PSYKISKE SKADE	VERBALE TRUSLER	
			KRÆNKENDE SPROGBRUG	
			PSYKISK PÅVIRKNING	
			ANDET:	
			HVIS DU HAVDE BRUG FOR HJÆLP I SITUATIONEN, VAR DET SÅ MULIGT AT FÅ DEN?	JA
				NEJ

**GODE RÅD OG
EKSEMPLER
(BILAG)**

Gode råd og eksempler

Her finder I erfaringsbaserede gode råd og eksempler, som kan støtte jer i arbejdet med Trivselsskemaet.

Vær opmærksom på, at børn reagerer forskelligt. Eksemplerne kan derfor variere fra barn til barn.

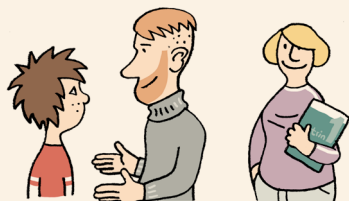
Arbejdet med barnets reaktion

Eksempler på adfærd og signaler, der kan være tegn på ændret adfærd i **gul** og **rød** zone:



- Motorisk urolig
- Flakker rundt
- Dimser med ting
- Irritabel
- Bliver let ked af det
- Bliver let vred
- Bekymrer sig
- Flakker med øjnene
- Ekstra lyd/lys følsom
- Kort lunte
- Opsøger konflikter
- Smækker med døren
- Kaster med ting
- Verbalt konfronterende
- Driller/provokerer
- Samarbejder ikke
- Lytter ikke
- Ingen dialog
- Skælder ud
- Koldt tomt blik
- Ingen øjenkontakt
- Sparker/slår til ting
- Siger ukvemsord
- Svarer hårdt igen
- Isolerer sig
- Går i affekt
- Udadreagerende adfærd mod andre børn
- Udadreagerende adfærd mod medarbejdere
- Råber
- Apatisk
- Selvskade

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



Fælles pædagogiske afstemninger ved hjælp af Low Arousal-teknikker

HVAD ER LOW AROUSAL

Low Arousal er en rogivende pædagogik, der hviler på dét menneskesyn, at alle mennesker, børn som voksne, gør sit bedste ud fra de givne omstændigheder.

Low Arousal baserer sig på tre grundprincipper,

- Kravtilpasning – hvordan og hvilke krav kan jeg stille i en konkret situation med barnet/børnene
- Affektive metoder – hvilken affekt smitter jeg med, og hvordan smitter barnet mig
- Afledning – hvordan afleder jeg min egen affekt og hvordan afleder jeg barnet/børnegruppen i den konkrete situation

HVAD KAN LOW AROUSAL

Low Arousal har til formål at give dig kompetencer til at støtte barnet i at undgå at blive følelsesmæssigt eller sensorisk overstimuleret og derved ende i konflikter eller episoder med voldsomme hændelser.

Når børn bliver overstimulerede og oplever et højt stressniveau eller 'High Arousal', kan de miste kontrol over sig selv, over deres adfærd og over situationen. Hvis de ikke er i kontrol, kan det give en oplevelse af kaos. En udadreagerende adfærd kan ses som et forsøg på at genvinde balancen.

HVORDAN BRUGER DU LOW AROUSAL

Low Arousal er træning af teknikker til at bevare egen ro indadtil og udadtil for at understøtte at barnet/børnene bevarer eller genfinder egen ro.

Det gælder om at hjælpe barnet/børnene tilbage til en følelse af kontrol/mestring over sig selv og situationen.

ERFARINGER MED LOW AROUSAL

Erfaringer fra Danmark viser Low Arousal medfører øget trivsel og færre magtanvendelser. Både organisatoriske og ledelsesmæssige forhold er afgørende for positiv effekt ved metoden.

LOW AROUSAL TEKNIKKER TIL AT BEVARE RO INDADTIL OG UDADTIL

Ro indadtil:

- Træk vejret dybt for at understøtte din ro
- Hav eventuelt en hjælpesætning til dig selv som hjælper dig med at finde roen
- Tal langsomt og med korte sætninger.

Ro udadtil:

- Udtryk et neutralt kropssprog – stil dig eventuelt med siden til
- Lad din øjenkontakt fokusere på andet end barnet. Kig fx på ting i rummet, se ud ad vinduet etc.
- Giv barnet plads omkring sig
- Giv barnet mulighed for at trække sig
- Hold igen med krav
- Tal afdæmpet og roligt
- Kom med forslag til barnet om, hvordan I kommer videre herfra i den konkrete situation
- Giv tid – lad barnet få en tænkepause.

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

Fælles pædagogisk afstemning med professionelle relationskompetente handlinger

Ifølge skoleforsker Louise Klinge påvirker lærernes relationskompetencer børn og unges trivsel og læring. Hendes forskning har kortlagt præcise kendetegn ved lærerens relationskompetence, som kan bruges til at tale professionelt om børn på.



For at trives og lære har børn og unge brug for at blive mødt omsorgsetisk

Lærerens og elevernes samarbejde om en faglig dagsorden kan opstå, når læreren bestræber sig på, at hver enkelt elev og klassen som helhed trives i et fagligt fællesskab.

Det betyder bl.a. at læreren er opmærksom på elevernes fysiske behov, ved f.eks. at lade elever, der snøfter, gå ud og pudse næse, eller ved ikke at lade eleverne sidde stille for længe ad gangen. Læreren handler med andre ord omsorgsetisk.

Desuden skal læreren have en både generel og specifik viden om eleverne og deres lærings- og udviklingsprocesser. Denne viden er bl.a. nødvendig, for at læreren kan stille realistiske krav til sine elever og sørge for, at den faglige formidling tilpasses elevernes niveau.

For at trives og lære har børn og unge brug for at blive mødt af afstemmere

Når læreren agerer relationskompetent betyder det fx at bringe sig på bølgelængde med eleverne, så lærerens ord og handlinger hjælper eleverne med at fastholde koncentrationen og muliggør, at de kan og vil følge lærerens lederskab. Små ting som smil, opadgående toneleje, venlige ord og nikken spiller en afgørende rolle. Det er særligt gennem de træk ved lærerens kommunikation, eleverne oplever, at læreren har dem på sinde. At de betyder noget.

TYPISKE AFSTEMMERE:

Typiske afstemmer kan være: timing i turgivning og -tagning; opadgående toneleje; smil; latter; øjenkontakt og berøring ved god relation; spejling; imødekommenhed overfor forslag; venlige ord; nikken; stille og rolig tale; passende intensitet.

TYPISKE FEJLAFSTEMMERE:

Afbrydelse; nedadgående toneleje, himlen med øjnene, at vende ryggen til den anden, der taler; afvisning af forslag, råben; kontrollerende tone og ordvalg; upassende intensitet.

For at trives og lære har børn og unge brug for at opleve samhørighed, kompetence og selvbestemmelse

Observationer og elevinterviews viser tre psykologiske behov, som skal imødekommes for, at eleverne engagerer sig i undervisningen. De tre behov er oplevelsen af selvbestemmelse, kompetence og samhørighed. Det sker først og fremmest, når eleverne kan se, at undervisningen er meningsfuld, når opgaverne er tilpassede deres faglige niveau, og når de føler sig værdifulde i klassens fællesskab.

SÅDAN GIVER DU ELEVER MULIGHED FOR AT OPLEVE KOMPETENCE:

- Sørg for struktur med klare og meningsfulde retningslinjer og mål
- Giv så ofte som muligt optimalt udfordrende opgaver
- Tal selv så lidt som muligt, og skab rum for elevernes udfoldelse
- Muliggør, at elever kan bidrage på mange måder. Ikke kun verbalt, men også gennem fx kreativ udsmykning af klassen og løsning af praktiske opgaver
- Giv informativ og anerkendende feedback
- Vær sikker på, at eleverne har forstået opgaven
- Understøt dine krav og anvisninger med gestik, sådan at dine forventninger ikke drukner i ord
- Vær opmærksom på elevernes behov for bevægelse og variation for bedst at kunne fastholde fokus.

SÅDAN GIVER DU ELEVER MULIGHED FOR AT OPLEVE SELVBESTEMMELSE:

- Vis, at faget er vigtigt, og gør det vedkommende
- Forfølg ofte elevernes initiativer
- Vær lydhør og forsøg at sætte dig i elevernes sted
- Skab ofte plads til undrende spørgsmål og spontane ytringer
- Giv valgmuligheder

- Begrund dine krav og de regler, der håndhæves
- Brug negativ emotionalitet som brugbar information
- Anvend formative evalueringer.

SÅDAN GIVER DU ELEVER MULIGHED FOR AT OPLEVE SAMHØRIGHED:

- Vis værdsættelse af respekt og omsorg for alle elever
- Lad eleverne tale med og more sig med hinanden så ofte som muligt
- Hav det sjovt sammen med eleverne – det kan sagtens ledsage et fagligt fokus
- Udvis interesse i hver enkelt elev
- Lad hver elev opleve, at der er brug for ham eller hende
- Lyt med nærvær, når eleverne taler
- Skæld mindre ud.



Organisatoriske tiltag, der bidrager til et godt og sikkert arbejdsmiljø

Tiltagene skal altid vurderes i forhold til jeres konkrete arbejdsplads og karakteren af de episoder, I kan komme ud for. Udvælg relevante tiltag eller justér dem, så de passer til jeres hverdag. Listen er ikke udtømmende.

Før en episode med voldsomme hændelser:

- Tjek de lokale retningslinjer for forebyggelse og håndtering af voldsomme hændelser, og se hvilke muligheder og aftaler I har
- Tjek de fysiske rammer. Er lokalerne lyse og venlige eller er der pladsmangel, som øger konflikter? Er der støj og uro?
- Tjek lokaler og fjern skarpe genstande, som kan anvendes som kasteskyts i en ophedet situation
- Aftal på forhånd særlige tiltag ift. børn med uforudsigelig adfærd, som kan blive udadreagerende. Det kan fx være aftaler om ture ud af huset, særlige aftaler med gårdvagter, vikarer mm.
- Organiser jeres arbejde, så I enten er to, eller så I kan komme hurtig i kontakt og få hjælp i tilspidsede situationer. Ved sygdom skal planen justeres og meldes ud
- Aftal, at alle medarbejdere altid kommer til undsætning, også selvom det er kollegaer fra andre teams. Forlad ikke stedet før situationen er under kontrol
- Orienter hinanden om børn, der er særlig sårbare og har en øget risiko for at gå i affekt. Vær på forkant og forberedte på, hvordan I støtter hinanden. Afblæs, når det ikke er aktuelt mere
- Undlad at lade nyansatte og vikarer være alene i klasser, hvor risikoen for voldsomme hændelser med vold er tilstede
- Aftal, hvem der tager sig af de andre børn under en optrappet konflikt
- Aftal, hvornår en kollega tager over (voksenskiift kan være nedtrappende).

Ved en episode med voldsomme hændelser:

- Gå ikke ind i en optrappet konflikt, der kan eskalere, før du har tilkaldt hjælp
- Gå ikke mellem to børn, der slås, før du har tilkaldt hjælp
- Hav en mobiltelefon på dig og indtast numrene på forhånd
- Tænk på egen og andres sikkerhed først. Fjern andre børn, og træk dig, hvis muligt

- Grib kun ind, hvis barnet eller andre er i fare (evt. magtanvendelse)
- Giv, hvis muligt, barnet i affekt en udvej. Undlad at diskutere eller stille krav. Giv plads og mulighed for at genoprette roen. Tag først dialogen med barnet, når der er ro på
- Kontakt ledelsen og orienter om situationen hurtigst muligt efter. Ledelsen vurderer, om der er behov for opfølgning.

Efter en episode med voldsomme hændelser:

- Når situationen er afsluttet, vurderer I, om der er behov for at involverede taler situationen igennem, eller om der skal indkaldes en afløser, inden arbejdet fortsættes
- Inden I forlader arbejdspladsen, afsættes fx 10 min. i teamet til at spørge til de involverede. Følg jeres retningslinjer i kollegial psykisk førstehjælp
- Aftal hvem der følger op med barnet/børnene og hvornår
- Aftal hvem der følger op med forældre
- Aftal hvilke og hvordan kollegaer orienteres
- Anmeld episoden som en arbejdsulykke – leder eller AMR hjælper den ramte medarbejder
- Teamet drøfter arbejdsulykker på hvert teammøde med henblik på justering af aftaler for at forebygge lignende episoder
- Trio analyserer med faste mellemrum alle registrerede episoder med voldsomme hændelser og iværksætter forebyggende initiativer fremadrettet
- Sørg for, at I har et fast punkt på jeres teammøder, hvor I kan drøfte jeres arbejdsmiljø. Overvej hvordan I kan støtte hinanden konstruktivt ift. belastninger
- Involver ressourcpersoner (PPR, RC/PLC, kompetencecenter m.m), hvis I har brug for ekstra støtte til håndtering af konkrete børn
- Aftal supervision fra en professionel både i forhold til jeres egen pædagogiske praksis med vanskelige børne- eller forældrerelationer og ift. til jeres håndtering af høje følelsesmæssige krav i arbejdet.
- Planlæg systematisk opfølgning i årgangsteam møder ved hjælp af et årshjul

Teamets årshjul

På næste side ses et eksempel på et årshjul til planlægning af arbejdet med Konflikt-håndteringsmetoden.

I årshjulet indsættes dato for:

- A. Hvornår Trivsels- og Aftaleskema udfyldes på relevante elever
- B. Hvornår der følges op på udfyldte Trivsels- og Aftaleskemaer for at sikre vedligeholdelse

ÅRSHJUL

Teamets årshjul

MÅNED	TRIVSELSSKEMA Udfyldes på flg. barn/gruppe Dato: Tid: 45 min.	AFTALESKEMA Udfyldes på flg. barn/gruppe Dato: Tid: 30 min.	TRIVSELSSKEMA / OPFØLGNING 4.-6. uge på flg. barn/gruppe Dato: Tid: 10-20 min.	AFTALESKEMA / OPFØLGNING 4.-6. uge på flg. barn/gruppe Dato: Tid: 10-20 min.	TOVHOLDER PÅ DET ENKELTE TRIVSELS- OG AFTALESKEMA
Aug.					
Sept.					
Okt.					
Nov.					
Dec.					
Jan.					
Feb.					
Mar.					
Apr.					
Maj					
Jun.					

Eksempel på fast dagsorden-skabelon til teammøder

Her vises et eksempel på en fast dagsorden-skabelon til teamets møder, hvor Konflikt-håndteringsmetodens elementer og sprog er indtænkt, så de også bliver en del af teamets almindelige drift og strukturer.

Teamet tilføjer, udover de faste punkter, lige så mange aktuelle punkter til dagsordenen, som der må være behov for og tid til.

Dagsordenspunkter (formuleres som spørgsmål, for at sikre fokus)	Drøftelse (D) Orientering (O) Beslutning (B)	Varighed
Pkt. 1: (Fast punkt) Elever – hvilke aftaler i aftaleskema skal vi have fulgt op på? Ansvarlig:	D, O og B	20 min
Referat: (I referatet skrives bl.a. hvem der sikrer at hvad bliver gjort hvornår. Referatet skrives under punktet, læses op og godkendes inden næste punkt.)		
Pkt. 2: (Fast punkt) Registreringsskema – er der sket voldsomme hændelser, vi skal have registreret? Ansvarlig:	O	15 min
Referat:		
Pkt. 3: (Teamets eget punkt) Ansvarlig:		
Referat:		
Pkt. 4: (Teamets eget punkt) Ansvarlig:		
Referat:		
Pkt. 5: (Teamets eget punkt) Ansvarlig:		
Referat:		
(Fast punkt) Evaluering af mødet: Kunne det have været bedre? Ansvarlig:	D, evt. B	5 min
Referat:		
Punkter til næste dagsorden: (Udfyldes løbende under mødet)		

**Styrk tryghed og trivsel - VÆRKTØJ til alment skoler
Børne- og Ungdomsforvaltningen**

November 2020

**Design: FJORD Visuel kommunikation
Illustrationer: Gitte Skov**

I kan downloade skemaer til TRIN 1-2 & 3 [her](#)

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

Læs mere om metoden [her](#)

BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN

MED Sekretariat
1600 København V

T 4020 9378

M arbejdsmiljo@buf.kk.dk