

VEJLEDNING



Styrk tryghed og trivsel

Bliv klogere på LokalMED og Trioens opgave
i guiden til værktøjet / almenskoler og KKFO'er

KONFLIKTHÅNDBTERINGSMETODEN



BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN

Vejledning til LokalMED og 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 LokalMED afklarer I, hvilke ressourcer og risikofaktorer, der er til stede 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. Ledelsen har det overordnede ansvar for medarbejdernes sundhed og sikkerhed, herunder at sikre at alle voldsomme hændelser anmeldes i SafetyNet.

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.

HVORDAN HÆNGER TRIVSELS- OG AFTALESKEMAET SAMMEN MED ANDRE VÆRKTØJER?

I arbejdet med Konflikthåndteringsmetoden skal I vurdere, hvordan det kan hænge sammen med andre værktøjer, såsom Pædagogisk Notat, som allerede anvendes. Trivsels- og Aftaleskema erstatter altså ikke andre værktøjer, men værktøjerne supplerer hinanden. Trivsels- og Aftaleskemaet kan således fungere som bilag til eksempelvis Pædagogisk Notat.

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 Konflikthåndteringsmetoden på fx teammøder. Arbejdet med Konflikthåndteringsmetoden tilpasses jeres hverdag, og måden I organiserer jer på.

IMPLEMENTERING PÅ SKOLEN

Hvis arbejdet skal lykkes, skal ledelsen, LokalMED og Trio gå foran og prioritere metoden. Ledelsen og medarbejderrepræsentanter skal derfor arbejde målrettet sammen, hvad enten det er i Trio, LokalMED eller i AMO (Arbejdsmiljøorganisation). Når der i vejledningen står Trio, henvises der således til et samarbejdsorgan bestående af ledere og medarbejderrepræsentanter. Følgende afsnit beskriver, hvad I, som Trio, skal være opmærksomme på, når I implementerer metodens tre trin i jeres daglige arbejde. Ledelsen skal i samarbejde med Trio lave en implementeringsplan, der afsætter tid til introduktion, arbejde med og evaluering af Konflikthåndteringsmetoden.

Overvejelser inden Konfliktløsningsmetoden tages i brug

Inden I tager Konfliktløsningsmetoden 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](#)*

Konfliktløsningsmetoden skal tilpasses jeres hverdag og måden I organiserer jer på. Konfliktløsningsmetoden skal arbejdes ind i skolens didaktik, pædagogik og det eksisterende beredskab til at håndtere mindre konflikter og voldsomme hændelser, herunder fælles retningslinjer og politikker for arbejdsmiljøarbejdet på skolen.

Det er vigtigt at ledelsen og Trio får skabt en tydelig ramme for, hvordan arbejdet kan udføres. Beslut først, hvornår det giver mening at påbegynde implementeringen af metoden i forhold til øvrige indsatser på skolen, og i hvilke teams det giver mest mening at anvende metoden.

Ledelsen og Trio skal ligeledes sikre at nyansatte og vikarer bliver introduceret til Konfliktløsningsmetoden og aftalerne som en del af et introduktionsforløb til skolen.

TJEKLISTE TIL LOKALMED OG TRIO

For at komme hele vejen rundt i implementering af Konfliktløsningsmetoden kan en tjekliste benyttes. På denne måde kan I sikre at metoden forankres og bliver en del af jeres daglige arbejde med konfliktløsning.

Se eksempel på tjekliste på næste side.

Eksempel på en tjekliste til implementering af arbejdet med Konflikt håndteringsmetoden

Tjeklisten fungerer som en handlingsplan. LokalMED og Trio aftaler og lægger en plan for implementering af Konflikt håndteringsmetoden ved at udfylde felterne. Tjeklisten kan være med til at sikre at metoden bruges i hverdagen og forankres på arbejdspladsen.

Tjekliste

AKTØRER	HVAD SKAL PLANLÆGGES?	HVAD AFTALER VI, OG HVORNÅR SÆTTES DET I GANG?	HVORNÅR SAMLER VI OP OG EVALUERER?
LokalMED	Sætter en overordnet procesplan for Konflikt håndteringsmetoden på MED dagsorden		
	Læser materialet 'Styrk tryghed og trivsel - vejledning' inden mødet		
	Drøfter om der skal være fælles eller trinvis introduktion		
	Drøfter hvordan værktøjet, overordnet set, bliver en del af praksis		
Trio	Udarbejder en implementeringsplan for hvordan, der konkret skal arbejdes med værktøjet		
	Undersøger, hvor det giver mest mening at bruge værktøjet f.eks. bestemte trin, team, stuer mv.		
	Drøfter, om årshjul og dagsorden-skabelon (Vejledning s. 6 og 7) skal indgå f.eks. i teamkontrakt		
	Drøfter, om inklusionsteam/ støttepædagoger mv. kan supportere på teamniveau		
	Undersøger, hvilke tiltag, der kan iværksættes for at forebygge samt følge op på arbejdsulykker (se Vejledning side 11: 'Kortlægning og analyse')		
	Planlægger, hvordan værktøjet introduceres for nyansatte og vikarer		

IMPLEMENTERING I TEAMET

Udover at sørge for de tydelige rammer generelt i organisationen, er det afgørende at det bliver meget tydeligt, hvordan metoden skal implementeres helt ud i de enkelte teams. Det er væsentligt, at metoden bliver rammesat i en struktur, som falder naturligt ind i den måde, hvorpå teamene i forvejen er strukturerede.

For nogen vil det være oplagt at anvende metoden i fagteams eller klasseteams, og for andre i årgangsteams. Hvis I allerede er organiseret i årgangsteams, anbefales denne teamstruktur, som den mest optimale, da der oftest er flere muligheder for at få flere perspektiver på børnene og hele børnefællesskabet. Det skaber en højere værdi, hvis både lærere og pædagoger i teamet kan bidrage med vigtig viden om børnene.

Ledelsen kan desuden med fordel anvende en fast dagordensskabelon til teammøder, som understøtter at teamene får indarbejdet metoden naturligt, f.eks. når de alligevel har 'Elever' på dagsordenen.

Ved rammesætning af teammøder kan der f.eks. anvendes en struktur, hvor hvert 3. teammøde udelukkende er til udfyldelse af Trivselsskemaer og Aftaleskemaer. Det kan i starten opleves som invaderende på teamets 'almindelige' dagsorden, men med tiden opleves som, at samtalerne om børnene bliver mere afgrænsede og fokuserede og afstedkommer aftaler og handling – og at der på den måde også bliver mere tid på de 'almindelige' teammøder til andre emner.

Eksempel på et årshjul til planlægning af arbejdet med Konfliktbehandlingsmetoden

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

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.

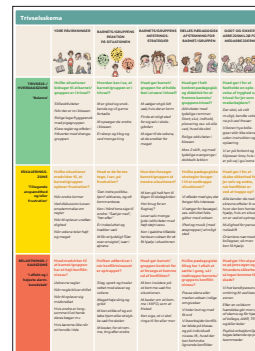
Dagsordenspunkter <i>(formuleres som spørgsmål, for at sikre fokus)</i>	Drøftelse (D) Orientering (O) Beslutning (B)	Varighed
<p>Pkt. 1: <i>(Fast punkt)</i> Elever - hvilke aftaler i aftaleskema skal vi have fulgt op på?</p> <p>Ansvarlig:</p> <p>Referat: <i>(I referatet skrives bl.a. hvem der sikrer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

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.

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.



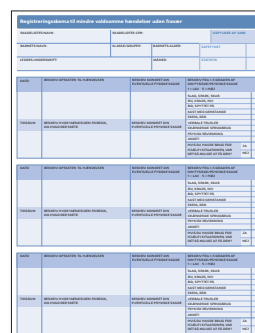
TRIN 2: AFTALESKEMAET

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: REGISTRERINGSKEMAET

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.

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.



HVAD ER FYSISK VOLD?

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, forhånelser eller diskriminerende udsagn. Både trusler og anden krænkende adfærd kan også fremsættes digitalt fx på sms, e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

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.

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 Arbejdsmiljøloven 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.

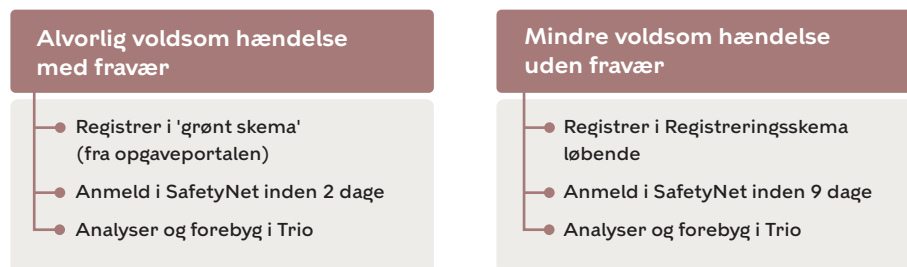
Ledelsen har det overordnede ansvar for at medarbejdere registrerer voldsomme hændelser og at hændelserne efterfølgende bliver anmeldt i SafetyNet. Ledelsen skal informere medarbejderne om, at registreringerne:

- 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 underreportering.

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. Anmeldelsesfristen på 9 dage henviser til ledelsens ansvar. Ved en arbejdsskade er der i følge arbejdsmiljøloven en forældelsesfrist på 1 år.

HVORDAN FÅR I ADGANG TIL SAFETYNET?

En nøgleperson (fx en AMR, leder eller administrativ medarbejder) skal oprettes som bruger af SafetyNet af en autorisationsansvarlig i det Administrative Fællesskab i jeres områdekantor. Efterfølgende deltager nøglepersonen i et e-læringskursus om indberetninger af arbejdsskader 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 eskalerer og ender i udadreagerende, negativ adfærd, som bl.a. voldsomme hændelser – verbalt og fysisk.

BØRNEFÆLLESSKABER

I arbejdet med at understøtte alle elevers trivsel og forebygge, at konflikter eskalerer, er det en forudsætning at holde fokus på, hvordan børnefællesskabet kan rustes til at inkludere mange forskellige børn samt at være fleksibelt til at kunne skabe løsninger sammen med barnet/den unge.

Det er væsentligt i så høj grad som muligt at få barnet selv til at give sit syn på udfordringer og løsninger.

Børn er eksperter i eget liv og skal aktivt 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.

De professionelle kan have mange velmente antagelser om, hvad der skal til for bedst muligt at understøtte barnets trivsel, men kun barnet selv kan bekræfte, om det er virksomt.

Når vi hører barnets perspektiv er det mere sandsynligt, at fokus ikke blot lander på, hvordan det enkelte barn skal have hjælp til at indgå i fællesskabet, men derimod også hvordan fællesskabet kan blive dygtigere til at rumme de enkelte børn.

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 uadadreagerende 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 mistriivsel/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 konfliktåndtering 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 og forebyggelse både i Trio og på teamniveau.

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.

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.

