

**Projekt:
Paris på
Seden Enggaard**

Konflikthåndteringspolitik

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNDBTERINGSPOLITIK

Indholdsfortegnelse	side
1. Forhistorie – hvorfor en voldsforebyggelsespolitik?	3
2. Vilkår	5
3. Holdninger til vold	6
4. Definitioner	8
5. Viden om vold	9
6. Før/under og efter	12
7. FAQ (Formerly asked Questions – typisk stillede spørgsmål)	14
8. Førstehjælpskassen	15
9. Funktioner ifm. voldspolitik og bearbejdning	23
10. Forankringsovervejelser	24
11. Specielt til nye medarbejdere	26
12. Bilag	27
Bilag 1. Indberetningskema (ex)	
Bilag 2. Magtanvendelsesbekendtgørelsen	
Bilag 3. Arbejdsskadesanmeldelsen	
Bilag 4. Et eksempel på en handleplan	

V.
Konsulentfirmaet HKP
v/ Henrik Kastrup Pedersen
Højager 31
8530 Hjortshøj.
Tlf. 2097 8160
Email: kastrup@mail.tele.dk

1. Forhistorie – hvorfor en voldspolitik?

Hvorfor arbejde med voldsforebyggelse?

Den korte version er, at Seden Enggaard er en arbejdsplads med betydelig voldsrisiko (vurdering fra APV 1997) og fordi risikoen for at blive udsat for vold og trusler kan minimeres kraftigt.

Dette materiale er 3. del af det voldsforebyggelsesprojekt, der blev igangsat i efteråret 2003 – med projektnavnet PARIS.

De to første dele af projektet refererede til

1. Viden om vold – varetaget af Niels Rasmussen, hvis formål det var at bibringe fælles viden om vold – dels via undervisning, dels via afprøvning af voldsforebyggende træning i afdelingerne og på skolen

2. Analyse af tanke- og reaktionsmønstre hos de unge og hos medarbejderne før, under og efter en voldsepisode – varetaget af konsulentfirmaet SUELL Team v/ Dorthe Suell og Marianne Keiser – hvis formål det var at gennemføre enkelt- og fokusgruppeinterview af udvalgte medarbejdere og elever samt at beskrive og analysere resultaterne, herunder at anbefale voldsforebyggende aktiviteter i den pædagogiske og organisatoriske praksis.

3. del – processen ifm. udarbejdelsen af nærværende konflikthåndteringspolitik - er varetaget af konsulentfirmaet HKP v/ Henrik Kastrup Pedersen – hvis formål det var at samle opnået viden om vold og at sætte denne viden ind i en politikmæssig sammenhæng - med fokus på at gøre viden om og holdninger til konflikthåndtering, vold og voldsforebyggelse tilgængelig for aktuelle og kommende medarbejdere.

Projektet er beskrevet i en ansøgning til Arbejdstilsynet, der efterfølgende har finansieret en del af projektets udgifter.

Af projektformålet fremgår det:

Seden Enggaard ønsker i projekt "PARIS på Seden Enggaard" at reducere voldsepisoderne på institutionen ved at sætte øget fokus på dialog, kommunikation, refleksion, samarbejde, den pædagogiske praksis og ny viden.

Vi ønsker at præcisere, at vi i dette materiale forholder os til vold som handlinger fra elever mod medarbejdere og vold mellem elever.

Det betyder, at vi i denne sammenhæng ikke anskuer begrebet vold som et aspekt fra medarbejder til elever.

Samtidig vil vi benytte den lejlighed til at markere at fysisk og psykisk vold mod elever fra medarbejdere under ingen omstændigheder accepteres – i det vi henviser vi til magtanvendelsesbekendtgørelsen og arbejdsgrundlaget.

Vold og trusler er en stor belastning for de medarbejdere, der rammes. At blive udsat for vold er en chokerende oplevelse, som kan sætte dybe spor, hvis der ikke gives hjælp og omsorg.

Medarbejdere, som arbejder med truede og truende elever, oplever desuden mange mindre konflikter. Disse kan ophobe sig og med tiden udløse en voldsom reaktion hos medarbejderen, måske efter en forholdsvis ufarlig hændelse.

Psykisk arbejdsmiljø

Voldsforebyggelse kan ikke ses isoleret. Voldsforebyggelse og psykisk arbejdsmiljø hænger tæt sammen. Det psykiske arbejdsmiljø på en arbejdsplads spiller en rolle for, om kulturen på arbejdspladsen er konfliktoptrappende eller konflikt-dæmpende.

Den gavnlige effekt af at arbejde med at reducere vold og trusler smitter derfor af på det psykiske arbejdsmiljø som helhed.

Medarbejdere, der arbejder bevidst med voldsforebyggelse, bliver bedre til at analysere og handle i vanskelige situationer. Det øger den enkeltes overskud til at være nærværende, og evnen til at mærke egne og andres grænser forbedres.

Voldsproblematikken løser sig dog ikke én gang for alle. Det er en tilbagevendende proces at mødes om problemerne og løse dem sammen. Det gælder for det gode psykiske arbejdsmiljø, og det gælder for problemer med vold og trusler.

Opsummering:

Hvorfor fokusere på vold og voldsforebyggelse og konflikthåndtering:

- Fordi det nytter (ifølge statistikker fra Arbejdstilsynet, SUC Socialt udviklingscenter)
- Fordi en politik synliggør arbejdspladsens holdning til og afvisning af vold og trusler.
- Fordi fornuftig håndtering skal være gennemtænkt og aftalt på forhånd - og ikke skal opfindes i løbet af en kaotisk situation.
- Fordi ansvaret for opgaver før, under og efter voldsomme episoder skal være klart for alle.
- Fordi politikken skaber sammenhæng mellem indsatsen på individ-, afdelings- og organisationsniveau

Derfor fokuserer vi på:

- At forebygge og nedbringe antallet af volds- og trusselsepisoder
- At sikre et godt psykisk arbejdsmiljø
- At sikre at alle er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres
- At udvikle metoder til at håndtere vold og trusler
- At sikre at alle ansatte ved, hvem de lokale netværkspersoner er, og hvad de kan bruges til
- At sikre at alle kolleger oplyses om, at der findes debriefing på arbejdsstedet
- At sikre at kolleger får akut krisehjælp og oplyses om muligheden for at få den nødvendige hjælp til at bearbejde psykiske eftervirkninger
- At sikre at alle prøve-ansatte og nye kolleger oplyses om arbejdspladsens politik for håndtering af vold og trusler
- At sikre at alle ansatte bliver introduceret til konflikthåndteringspolitikken
- At ledelsen og sikkerhedsgruppen fortløbende skaber rammerne for opfølgning og udvikling af politikken

2. Vilkår

Denne politik gælder for alle medarbejdere på Seden Enggaard og igangsættes pr. 1. august 2004.

I forbindelse med beslutningen om indholdet i politikken er det afklaret, at politikken skal evalueres samtidig med evalueringen af arbejds/værdigrundlaget i efteråret 2005.

Det er af afgørende vigtighed, at konflikthåndteringspolitikken opfattes som et dynamisk arbejdsredskab, der kontinuerligt skal passe til hverdagen.

SEs bestyrelse har underskrevet aftale med Hovedsamarbejdsudvalget i Københavns Kommune - HSU – i HSU har repræsentanter for området sæde.

SE er generelt omfattet af Københavns Kommunes politik på området

3. Holdninger til vold

Det er vores opfattelse, at vold mod ansatte er et fælles problem og et fælles ansvar på SE.

Vi ønsker at vold og konflikter skal håndteres med et åbent og tillidsfuldt udgangspunkt med henblik på at skabe et psykisk arbejdsmiljø for medarbejderne og et social-psykisk bo - og undervisningsmiljø for eleverne, og som er præget af tryghed og ikke-vold.

Vi finder det væsentligt at fokusere på at vold refererer til et af de øverste trin på konfliktrappen¹ og kan omfatte såvel et fysisk som et psykisk aspekt.

Vi betragter fysisk og psykisk vold som overgreb, hvoraf det ene aspekt ikke pr. automatik er mere alvorligt end det andet.

Vi må af hensyn til arbejdsmiljøet, kontinuerligt være opmærksom på omfanget af vold, sørge for aktiv forebyggelse og strategisk håndtering af vold samt at sikre et beredskab i tilfælde, hvor volden alligevel opstår.

Det er ledelsen, sikkerhedsorganisationen samt SU på SE, der er ansvarlige for at tilrettelægge indsatsen overfor volden, under hensyntagen til de ansatte såvel som eleverne.

I den forbindelse finder vi det vigtigt at der for medarbejdere der er fysisk eller psykisk voldsramt, er klare beskrivelser og kommandoveje ifm tilvejebringelse af den nødvendige hjælp.

Og at denne hjælp er umiddelbart tilgængelig når behovet opstår.

Som udgangspunkt er det vores opfattelse, at vi – som supplement til den enkeltes egne grænser – også har systemgrænser (indarbejdet og tydeliggjort i organisationen) der kan medvirke til at den enkelte medarbejder får den nødvendige hjælp.

Som udgangspunkt anmelder SE ikke elever til politiet.

Det er den enkelte elevs eller medarbejders ansvar - at anmelde den enkelte episode til politiet.

SE tilbyder såvel hjælp som støtte til at gennemføre anmeldelsen

Vi ønsker at signalere afstandtagen til vold som udtryksmiddel i alle afskygninger af begrebet

- Vi anser vold og trusler for at være et fællesproblem og et fælles ansvar
- Vi taler åbent om vold og trusler
- Vi forebygger vold og trusler
- Vi registrerer vold og trusler
- Vi kan regne med hinandens opbakning
- Vi kan regne med ledelsens opbakning
- Vi betragter det som en del af det pædagogiske arbejde at arbejde med konflikter iff elevernes udviklingsmuligheder
- Vi betragter – også - konflikter som kimen til at kunne se nye muligheder

¹ Se side 8

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNDBTERINGSPOLITIK

Det væsentligste aspekt ved konflikthåndtering er medarbejdernes og de unges sikkerhed, hvorfor handlinger der refererer til denne sikkerhed ligger over alle andre motiver.

Som udgangspunkt herfor indgår følgende rollerettigheder for elever og medarbejdere:

Vi opererer med rollerettigheder – det vil sige at der er forskel på de roller som hhv. forstander, viceforstander, afdelingsledere, lærere, pædagoger, TAP ere, og elever har.

De personlige rettigheder er til gengæld fælles for alle. Dette vedrører det enkelte menneskers rettigheder med:

- at være: Tyk, tynd, sort, hvid, kristen, muslim, buddhist.
- at have: Holdninger, meninger, og følelser
- at handle: Udtrykke meninger, holdninger og følelser

4. Definitioner

Definition på vold.

Det betragtes som vold, hvis en medarbejder eller elev udsættes for fysisk overlast som slag, spark, bid, krads, spyt osv.

Psykisk overlast som trusler om vold, truende adfærd, trusler om vold mod egen familie, grove verbale krænkelser, systematisk fornædelse.

En risiko for vold og trusler om vold over længerevarende tid, der resulterer i psykiske reaktioner.

Det betragtes som vold, uanset om voldsudøveren er bevidst om handlingens karakter og konsekvenser eller ej. Volden kan forekomme som en bevidst og forsætlig skadevoldende handling. Men volden kan også være udtryk for afmagt, frustration eller fortvivlelse som reaktion på kommunikationsproblemer.

Fysisk vold: angreb mod kroppen såsom slag med eller uden genstande, spark, skub, bid eller lignende.

Psykisk vold: trusler mod den ansatte, hans familie eller ejendom.

Trusler kan også udtrykkes uden ord. Ved knyttede næver, en bevægelse af fingeren hen over halsen, tegninger af en hængt medarbejder e.l.

Også mobning, chikane og nedsættende bemærkninger betragtes som psykisk vold.

Ligesom det at være vidne til voldsomme begivenheder fx elever der smadrer inventar, vold eleverne imellem - også er indeholdt i definitionen.

Konflikter

Konflikter kan beskrives som en bevægelse fra sproglig uenighed og til psykisk og fysisk vold. Samt flere niveauer her i mellem. (Konflikttrappen, se fig.1)

Konflikter viser sig i relationen mellem medarbejder(e) og elev(er) og mellem elev(er) og elev(er)

Konflikter kan andrage såvel et positivt fremadrettet aspekt (som konfliktens parter kan drage nytte af) og et negativt destruktivt traumefremkaldende aspekt (som konfliktens parter ikke kan drage nytte af)

Konflikttrappen

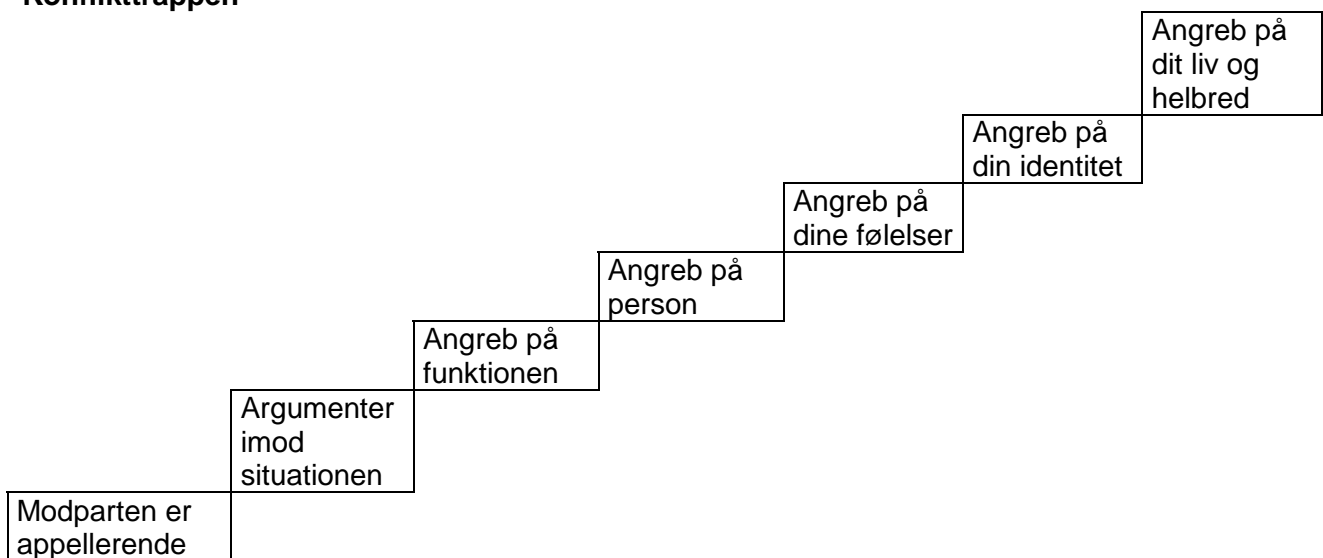


Fig. 1

5. Viden om vold

Konsekvenser hos medarbejdere

Krisereaktioner er normale reaktioner på usædvanlige hændelser.

Chokfasen

Verden opleves uvirkeligt.

Kontakten mellem tænkning og følelser er delvist afbrudt.

Oplevelse af sig selv som i en glasklokke eller på automatpilot.

Voldsomme udbrud af gråd eller vrede ses også.

Reaktionsfasen

Voldsomme udbrud af gråd, vrede eller angst.

Fysiske symptomer som ondt i maven og hovedet.

Det oplevede optager tankerne både dag og nat.

Det skete bliver langsom erkendt.

Bearbejdningsfasen

Hændelsen er nu erkendt.

Kontakten mellem hovedet og følelserne genskabes.

Spørgsmålet om hvorfor gentages. Igen og igen.

Langsomt vendes fokus mod fremtiden.

Nyorienteringsfasen

Slutter principielt aldrig.

Oplevelsen er integreret og kan tales om, hvilket der stadig er behov for.

Hos de unge

Den fysiske og psykiske vold er sjældent planlagt. Den opstår oftest i situationen, fx i afmagt eller som reaktion eller som kulmination på en konflikt.

SEs holdning er, at trusler oftest opstår i situationer, hvor det for voldsudøveren gælder, at problemet opstår som en reaktion på et symptom og som følge deraf som et oplevet pres ift. krav og nye situationer m.m. samspilsmodellen, der fokuserer på samspillet mellem individ og graden af sårbarhed.

Volden kan opstå som følge af:

- at eleven er påvirket af alkohol eller stoffer.
- at personalet anvender magt fx som kulmination på en konflikt.
- at personalet stiller krav til eleven

Konflikter med vold opleves som fortrinsvis bundet til bestemte elevtyper:

De udagreagerende, aggressive, voldsomme, karakterafvigende, som er på vagt over for voksne.

"Typiske" konfliktårsager i skolen:

- At skulle gøre hvad der bliver sagt
- Krav om "ordentligt sprog"
- Sladder i pigegruppen kan føre til konflikter, hvor det er nødvendigt at skille dem ad.
- Indbyrdes konflikter mellem kærestepar.

"Typiske" konfliktårsager i afdelingerne:

- Krav situationer, alt det de unge "skal"
- Utryghed øger risiko for konflikter og vold. Når der er ændringer, store eller små opstår utryghed f.eks. når en medarbejder er syg, ændringer i planer mm.

Mønstre

Konkrete mønstre i konflikters opståen – hvornår/om hvad m.m.?

På SE ser vi ofte konflikttilspidsningsituationer i forbindelse med:

- når vi stiller krav – (også rimelige krav)
- kommer for tæt på
- træder på det ømme
- registrerer behovsudskydelse hos eleverne
- at de unge regredierer til 5 års trods
- efter telefonsamtaler med forældre/sagsbehandler
- bagtaleri – de unge i mellem
- opmærksomhedstrang
- egocentrisk adfærd
- alle typer uforudsete hændelser
- splitting mellem forældre/medarbejdere – lærere/pædagoger
- abstinenser
- kæresteproblemer
- hierarki – uoverensstemmelser og uklarhed
- når enkelte elever mister autoritet
- sproglig uformåenhed/abstraktionsevne – forskel i oplevelsesniveau og bevidsthedsniveau
- kulturforvirring – genkendelighed i "hjemmekultur" - ikke-genkendelighed ved SE kultur
- når de unge ikke kender deres grænser
- mandag/fredags konflikter (ifm hjemrejser)

Konkrete mønstre i konflikters håndtering – hvornår/hvordan lykkes det at undgå vold/konflikt-optrapning m.m.?

På SE ser vi ofte voldsundgåelse i forbindelse med at medarbejdere:

- opsøger de unge/sætter sig hos dem
- sætter aktiviteter i gang
- intervenserer – splitte gruppen ad ved fx ved at sende en/to elever på værelset
- sørger for flugtveje for eleven
- tager en pause i et skænderi – og at sige det højt
- har roligt kropssprog (afspænding)
- vurderer situationen – egne ressourcer og tilgængelige ressourcer
- har styr på hvilken medarbejder, der har kommandoen = den der bor i lejligheden
- taler og instruerer højtlydt
- gør det man siger man gør og at det kan lade sig gøre
- bevarer voksenrollen – uanset elevens adfærd
- får sluttet ordentligt af
- har og anvender et grundigt kendskab til den enkelte elev
- bevarer roen – ved aggressivitet fra elever – reager modsat - tal langsomt, sid ned
- appellerer til at "forhandlingen" foregår et andet sted
- laver aftaler med de unge – om hvordan en bestemt situation skal løses
- har en god forhistorie i relationen medarbejder/elev imellem
- fokuserer på at lære eleverne deres egne grænser at kende

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNDBOK

- lytter
- udviser empati
- har fokus på anerkendelse og ressourcer
- ser bag om og handle på de unges signaler før konflikterne udvikler sig til vold
- bevidst træner og bruger kropssproget
- har tæt kollegialt samarbejde, hvor indsigt i hinandens arbejde og erfaringsudveksling afhjælper og styrker håndteringen af konflikter

6. Før/under og efter

- medarbejderniveau

Fase	Ideer til medarbejderhandlinger (Undgå at ..., prøv at ..., husk at ...)
Før en konflikt	<ul style="list-style-type: none"> • hold psykisk afstand – respekter urørlighedszoner • flyt fokus – fx afled opmærksomhed • enten er du på vej væk eller bliv der - og vis det tydeligt • gør det modsatte af hvad eleverne regner med – (situationsbestemt ...) • giv eleven fysisk kontakt – i ufarlige situationer • adviser kolleger • accepter den retfærdige vrede – bekræft følelsen – sig det højt – spejling med ord • vær autentisk – "vær til stede" • vurder den forventede effekt af din andel i en konfliktoptrapning • tag konflikten bevidst på et tidspunkt, hvor du ved at ressourcerne er til stede (tidsmæssigt, mandskabsmæssigt m.m.) • forsøg at afspænde din krop • ritualiser din medvirken til at skabe den mentale forberedelse hos eleverne til at kunne præcisere forventninger og overblik over egne handlemuligheder ifm ex en hjemrejse (torsdag aften)
Under en konflikt	<ul style="list-style-type: none"> • vurder hvem eleven er (aktuel situation) • få overblik over situationen – lokalet, tilstedeværende, kendskabet til elever • vær åben i dit kropssprog • hold lav stemmeføring - hvis du vil berolige • eller høj stemmeføring – hvis du vil vinde • lad døren stå åben når du går på værelset • placer dig i rummet så du selv kan komme væk • snak højt hele tiden om hvad du gør og hvad du forventer kollegaen skal gøre fx skærme, få øvrige elever væk • hvis en kollegas grænse er nået/overskredet bed vedkommende om at gå/sig du overtager • hvis din grænse er nået/overskredet bed en kollega om at overtage • find det punkt i konflikten som giver mening for eleven (forsøg at gennemskue hvad der er problemet, kom bag ved elevernes udtryk) • luk aldrig kommunikationen – sig ikke – jeg vil først ... når du har ... • skab forudsætninger for at du altid kan komme til at handle – gøre noget (næsten) uanset hvad – undgå handlingslammelse
Efter en konflikt	<ul style="list-style-type: none"> • tal situationen igennem med din kollega – specielt hvis din kollega er ny • hvis politiet har hentet elever/hvis elever er stukket af ovenpå en stor konflikt – saml de øvrige elever, byd på sodavand og tal tingene igennem – relater til de konsekvenser en bestemt adfærd kan få og udtryk bekymring herfor frem for at tage afstand – gør kun dette hvis du kan gennemføre det – tilkald ellers forstander eller afdelingsledere • vis omsorg for din kollega – snak situationen igennem, spørg til om der er nogen hjemme til at tage imod, kan du selv køre osv., tag evt. stilling til om kollegaen kan være alene – også selv om episoden efter din mening ikke var alvorlig • tal episoden igennem med eleven – på det rigtige tidspunkt, som kan være såvel lige efter eller første gang du er på arbejde efter episoden

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNTERINGSPOLITIK

- organisationsniveau

Fase	Ideer til organisatoriske initiativer (hvad skal SE som organisation?)
Før en konflikt	<ul style="list-style-type: none">• have en formuleret, velkendt og tilgængelig konflikthåndteringspolitik• introducere nye medarbejdere til konflikthåndteringspolitikken• kontinuert at samle op på registrering af psykisk og fysisk vold• sikre at såvel ledelse som alle medarbejdere har en omsorgskollega• sørge for flere folk på kritiske tidspunkter (ex fredag eftermiddag og mandag morgen)
Under en konflikt	<ul style="list-style-type: none">• sikre at det er legitimt at kontakte og/eller tilkalde en ledelses- repræsentant i situationer, der kræver det• uddelegere retten til at tilkalde ekstraressourcer til medarbejdere på arbejde• sikre at beredskabet er kendt• give mulighed for at tilkalde politi/læge (skal senere meddeles til ledelse)
Efter en konflikt	<ul style="list-style-type: none">• give adgang til nødvendig hjælp• give nødvendig omsorg/debriefing• evaluere hændelsen – og udlede erfaring på baggrund heraf• foretage opfølgende konsekvenshandlinger (sygemelding, bortvisning af elever m.m.)• at ledelsen tager sig af medarbejderne – medarbejderne tager sig af eleverne• vurdere om et beredskab efter en konflikt skal justeres• medvirke til at sikre at medarbejderen får talt situationen igennem med eleven• give mulighed for at medarbejderen aktivt kan til eller fravælge muligheden for at tale situationen igennem med den pågældende elev• ved den type konflikter der vedrører materiel ødelæggelse og/eller hærværk – vurderer medarbejderne hvem der skal deltage i oprydningsarbejdet• indberetning af hændelse + afsendelse til rette myndighed• en hændelse skal meldes til ledelsen som forudsætning for at evt. debriefing kan iværksættes• at deltage i debriefing (er et påbud og kan ikke afslås)• forstander kan vurdere, at en medarbejder, der har været udsat for psykisk/fysisk vold – på trods af vedkommendes afvisning af behov for hjælp – SKAL gennemføre opfølgning på et debriefing forløb• skabe mulighed for erfaringsudveksling

7. FAQ (Formerly asked Questions – typisk stillede spørgsmål)

Spørgsmål	Svar
Skal jeg deltage i debriefing – hvis jeg har været udsat for eller været vidne til fysisk eller psykisk vold?	Ja, det er din ret og din pligt samt hvis du bliver bedt om det af afdelingslederne/ledelsen
Hvornår skal jeg anmelde fysisk eller psykisk vold?	Hver gang fysisk og psykisk vold har karakter som beskrevet i definitionsafsnittet. (se side 8) Den voldsramte eller dennes kollega eller afdelingsleder informerer ledelsen om hændelsen. Souschef anmelder i samarbejde med den voldsramte, hændelsen til relevante myndigheder.
Hvorfor skal jeg anmelde vold?	a. For at du kan få den nødvendige hjælp b. For at SE kan opsamle erfaringer c. For at vi i fællesskab fortløbende kan blive dygtigere til at håndtere vold
Skal jeg have en omsorgskollega?	Ja. Du skal meddele viceforstander hvilken kollega du ønsker som omsorgskollega. Dette skal cleares med den udvalgte.
Hvem skal sikre at alle har en omsorgskollega?	Det skal du selv. Men viceforstander tjekker og opfordrer til at udvælgelsen sker
Skal det offentliggøres, hvem der er hvis omsorgskollega?	Ja. Findes på intranettet
Hvad sker der med registreringer af lovlige magtanvendelser?	Indberetninger af lovlige magtanvendelser registreres og opbevares på SE
Hvad er forskellen – proceduremæssigt – på registreringer af lovlige magtanvendelser og	

8. Førstehjælpskassen

INDBERETNINGSTYPER	Opgaver	Primær-aktør(er)	Hvornår	Husk ...	Eksempler
Lovlige magt-anvendelses-indberetninger	Udarbejde indberetning	Medarbejder		Skemaet findes fortrykt på intranettet	... når en medarbejder har haft anvendt fysisk magtanvendelse indenfor magt-anvendelsescirkulæret fx ført elev på værelset, fastholdt elev i forbindelse med overgreb på medarbejder/elev
	Aflevere/sende indberetning til viceforstander	Medarbejder			
	Underskrive indberetning	Forstander			
	Afsende skema til Københavns Kommune	Forstander			
Overtrædelse af magtanvendelser og nødværge -	Undersøge forløbet - høre sagens parter	Forstander			... når en medarbejder har haft anvendt fysisk magtanvendelse udenfor magt-anvendelsescirkulæret – eller hvis der er tvivl om indgrebets art.
	Indberette forløbet med indstilling	Forstander			
	Afsende skema til Københavns Kommune	Adm.			
Interne registreringer (fysisk og psykisk vold) Registrerings-skema	Udarbejde beskrivelse	Medarbejder + viceforstander		Brug fortrykt skema	... når en elev har overskredet den enkelte medarbejders grænse for acceptabel adfærd – se definitioner på fysisk og psykisk vold side 8
	Aflevere/sende indberetning til viceforstander	Medarbejder			
	Udarbejde statistik over hændelser	Viceforstander			
	Afsende skema til Københavns Kommune	Adm.			
Indberetning til skadesanmeldelses modtagende myndighed	Udarbejde beskrivelse til arbejdsstyrelse og forsikring	Medarbejder/viceforstander			... når der er opstået personskade eller hvis der er risiko for at der vil opstå efterfølgende fysiske og/eller psykiske gener - behandling; nedsat arbejdsevne; varige mén; eller sygefravær over 5 uger
	Afsende indberetning				

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNTERINGSPOLITIK

<p>Brug af registrerings-skemaet</p>	<p>Formålet med brug af registrerings-skemaet er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Få et samlet overblik over omfanget af vold og trusler. • Afdække eventuelle risikofaktorer på arbejdspladsen, for at kunne forebygge disse. • Afdække eventuelle "mønstre" over, hvordan vold opstår og udvikler sig. • Afdække eventuelle behov for videreuddannelse. • Afdække eventuelle behov for at ændre på arbejdstilrettelæggelsen. • Aflive ufrugtbare myter om vold og voldsrisiko på arbejdspladsen. <p>Formålet er derimod ikke at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placere skyld og ansvar for voldsepisoden. • Påpege "uheldig" adfærd hos enkeltpersoner på arbejdspladsen. <p>Registrerings-skemaet tages i brug efter en konkret voldsepisode på arbejdspladsen. Det er vigtigt, at sikkerhedsgruppen på forhånd har udstukket nogle rammer for, i hvilke situationer skemaet skal udfyldes. Skal der f.eks. være tale om vold af fysisk karakter eller udfyldes skemaet også efter grove verbale trusler?</p> <p>Skemaet udfyldes af den voldsramte medarbejder sammen med en repræsentant for sikkerhedsgruppen/afdelingsleder/souschef. Sikkerhedsgruppen skal sørge for at informere medarbejderen grundigt om formålet med at skemaet udfyldes. Læg vægt på at forklare, at skemaet er et fremadrettet redskab, som anvendes for at forebygge vold og trusler i fremtiden. Hensigten er derfor at kunne lære af situationer med vold og trusler</p> <p>Brug af registrerings-skemaet er påbudt JF. Hovedsamarbejdsudvalgets bestemmelser.</p>
<p>Procedure ved indberetning til arbejdstilsynet</p>	<p>Anmeldelse til Arbejdstilsynet</p> <p>Vold og trusler, som har medført uarbejdsdygtighed i 1 dag eller mere ud over tilskadekomstdagen skal altid anmeldes til Arbejdstilsynet inden 9 dage efter første fraværsdag. Anmeld også skaden til Arbejdsskadestyrelsen, hvis skaden skønnes at kunne begrunde krav om ydelser efter Lov om sikring mod følger af arbejdsskade.</p> <p>Arbejdsskader kan anmeldes ved hjælp af det elektroniske anmeldelsessystem EASY (findes på www.Arbejdstilsynet.dk eller www.ask.dk). I EASY er der indbygget en automatik, som sikrer, at anmeldelserne sendes til de rette modtagere, hvad enten der er tale om Arbejdsskadestyrelsen, Arbejdstilsynet eller et forsikrings-selskab. Anmeld også skaden til Arbejdsskadeforsikringen, hvis skaden skønnes at medføre udgifter til behandling; nedsat arbejdsevne; varige mén; eller sygefravær over 5 uger.</p> <p>SE er tilmeldt SYSTEMET – men fungerer ikke altid teknisk.</p> <p>Det er en god tradition, at den voldsramte sammen med viceforstander udfylder anmeldelsen. Udover at det hjælper til at få udfyldt blanketten, giver det også anledning til at få talt situationen igennem.</p> <p>Anmeldelsen er et tydeligt signal fra arbejdspladsen til medarbejderen om, at</p>

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNDBTERINGSPOLITIK

	<p>situationen tages alvorligt. Antallet af og indholdet i arbejdsskades anmeldelserne giver desuden sikkerhedsorganisationen mulighed for at følge effekten af voldsforebyggelsesindsatsen.</p> <p>På SE er viceforstander ansvarlig for at modtage og håndtere anmeldelser</p>
Hvornår politi-indberetning?	<p>At involvere politiet er en mulighed, hvis en konflikt har udviklet sig til en reel faresituation. Politiet er uddannet til og arbejder med at beskytte mod overgreb. De prioriterer voldsituationer højt, og forsøger at komme hurtigt til stede ved nødkald.</p> <p>Der kan holdes løbende kontakt med politiet og laves aftaler om, hvordan samarbejdet ved anmeldelse, tilhold og tilkald skal foregå. Politiet kan desuden medvirke ved potentielt voldsomme situationer. Det skaber ro og signalerer klart overfor borgeren, hvordan samarbejdet skal foregå.</p> <p>Såfremt personalet vurderer at en trussel repræsenterer en overhængende fare eller at der er foretaget handlinger af særlig voldsom art – kan enhver medarbejder tilkalde politiet. Hvorefter ledelsen orienteres af den pågældende medarbejder</p> <p>En beslutning om at afgive en politianmeldelse skal træffes af den enkelte medarbejder eller elev evt. i samråd med ledelsen. SE tilbyder støtte og hjælp i forbindelse med en evt. anmeldelse. Vi samarbejder med det lokale SSP – forstander er udpeget medlem.</p>
Psykisk førstehjælp – nyttige navne	<p>Afdelingsledere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per Andersen - 605 • Arne Poulsen - 607 • Lillian Dall - 609 <p>Forstander Hans Jørgen Jønsson - 604 Viceforstander Kay Lauridsen - 603 Omsorgskollega – enhver medarbejder opfordres til at opbevare omsorgskollegaens telefonnummer</p>
Kriseplan (debriefing)	<p>Består af</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktiske hændelsesforløb • Tanker man har gjort sig • Reaktioner/følelser under og efter hændelsen • Symptomer under og efter hændelsen • Information • Sammenfatning <p>Se eksempel på handleplan ifm. fysisk eller psykisk voldsbearbejdsning – bilag 4.</p>

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNTERINGSPOLITIK

	<p>Tommelfingerregler for psykisk førstehjælp:</p> <p>Det er vigtigt, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lytte og rumme• Spørge til situationen• Vise omsorg og nærvær• Følge den andens behov• Acceptere alle følelser <p>Undgå at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tale selv, styre samtalen• Fortælle om egne oplevelser• Bagatellisere• Analysere og forklare• Blive forlegen over følelser• Lade den voldsramte være alene• Bebrejde eller kritisere den voldsramte
De unges opgaver ifm. voldsforebyggelse	<p>Elever i skolen udarbejder et anti-voldsmateriale – Elevrådet godkender anti-voldsmaterialet med henblik på:</p> <p>a) bevidstgørelse af elevholdninger til vold og konflikter</p> <p>b) introduktion af nye medarbejdere (evt.)</p> <p>På husmøder tages konfliktepisoder op i det omfang det af ledelse og medarbejdere skønnes nødvendigt/formålstjenligt - jf politikker i de enkelte lejligheder</p> <p>Konflikt – og volds risici hos de enkelte elever indbygges i de interne handleplaner mhp at lærere/medarbejdere/kolleger kan koordinere indsatsen ifm at begrænse vold og konfliktoptrapning.</p>
Inspiration, hjælp og litteratur	<p>Der henvises til ledelsen og til sikkerhedsgruppen på Seden Enggaard. Mange fagforeninger har desuden ansatte med erfaringer i og evt. materiale om konflikthåndtering.</p> <p>Derudover kan der hentes yderligere materiale hos:</p> <p>Arbejdstilsynet</p> <p>Arbejdstilsynet fører tilsyn med arbejdsmiljøet. Her kan man få vejledning om lovgivning og regler om arbejdsmiljø. Arbejdstilsynet har afdelinger i hele landet. Arbejdstilsynets hjemmeside informerer om adresser samt om aktuelle indsatser, informationsmaterialer, vejledninger mm. www.at.dk/ Tlf. 70 12 12 88</p> <p>Bedriftssundhedstjenesten, BST</p> <p>BST-konsulenter rådgiver, vejleder og underviser i arbejdsmiljø, herunder voldsforebyggelse.</p> <p>Administration i tilknytning til ældrepleje, sygehuse og døgninstitutioner er tilsluttet BST, mens andre kontorområder kan få rådgivning af BST mod betaling.</p> <p>Arbejdsmiljørådets Service Center</p> <p>Her kan materiale om arbejdsmiljø bestilles. www.asc.amr.dk Tlf. 36 14 31 31</p> <p>Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration</p> <p>laver informationsmaterialer, projekter og temadage om arbejdsmiljø for alle ansatte i finanssektoren og på offentlige kontorer. www.bar-foka.dk/ Tlf. 33 93 12 55</p>

Vold som udtryksform

har siden 1992 lavet projekter og informationsmateriale om voldsforebyggelse.
www.vold-som-udtryksform.dk/ Tlf. 33 93 44 50

Derudover kan der søges informationer i følgende litteraturliste:

Ansigt til ansigt med fysisk vold - i den professionelle hverdag

Breakwell, Glynis M.

Hans Reitzels Forlag 1994

Fra konflikt til løsning

Christiansen, Birgitte W. Landsforeningen SIND 1999

Bestilles hos SIND www.sind.dk/ Tlf. 35 24 07 50

Job med vold

Holm, Per (red.) Vold som udtryksform 2000

Bestilles hos Socialt Udviklingscenter www.vold-som-udtryksform.dk/

Tlf. 33 93 44 50

Krisehjælp - hvordan?

Kommunernes Landsforening, Amtsrådsforeningen,

Københavns og Frederiksberg Kommuner samt KTO 1998 revideret 2003

Bestilles på www.krise.dk/ eller Tlf. 33 11 30 07

Når vold er hverdag

- et magasin om forebyggelse af vold i social- og sundhedssektoren

Projekt Vold som udtryksform og Arbejdstilsynet 1999

Bestilles hos Arbejdstilsynet www.at.dk/ Tlf. 33 15 20 00

Psykisk arbejdsmiljø

Intimidering af medarbejdere - særligt i relation til injurier, afpresning, vold og trusler om vold. Notat af HK Kommunal og Advokatfirmaet Schebye og Jacobsen, 2003.

Psykisk førstehjælp og medmenneskelig støtte

Lise Knudsen m.fl. Dansk Røde Kors 1998

Bestilles hos Dansk Røde Kors Tlf. 35 25 92 00

Supervision som dialogisk læreproces

Helle Alrø og Marianne Kristiansen

Aalborg Universitetsforlag 1998

Tjek på Kriseplanen

- Vold som Udtryksform 2002

Bestilles hos Socialt Udviklingscenter

www.vold-som-udtryksform.dk/ Tlf. 33 93 44 50

Vold og trusler på arbejdet

Berliner, Peter

G.E.C. Gads Forlag 1995

Vold som udtryksform

Rapport fra to kommunale projekter.
Eksempler på ambulancetjenester, registreringskemaer mm. PULS projektet KL og KTO 2000
Bestilles hos Kommuneinformation www.ki.kl.dk/ eller Tlf. 33 11 38 00

Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse.

AT- meddelelse nr. 4.08.4.

Findes på www.at.dk/

Vold og trusler mot tilsatte i kriminalomsorgen

Hammerlin, Y & Kristoffersen, R

Dokumentasjon og Debatt nr. 2/2001

Kriminalomsorgens utdanningscenter Oslo, 2001

TVIST - Projekt Trusler og Vold, Helbred og Trivsel hos ansatte i Statsfængsler

Delrapport 1. Høgh, A & Rýd, J-E m.fl.

Arbejdsmiljørådets Service Center, 2001

Den institutionsmæssige placering af indsatte - Undersøgelse

af: Klienter, Trivsel, Vold og trusler mod personalet

Nordskov-udvalget. Direktoratet for Kriminalforsorgen, 2000

Tjek på kriseplanen

Vold som Udtryksform, 2002

Arbejdsmiljøvejviser 34: Militær og politi

Arbejdstilsynet, 1998

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø

Arbejdstilsynet, 1998

Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse

At-meddelelse nr. 4.08.4 af februar 1997

Endelig kan der søges på følgende hjemmesider – som supplement til ovenstående:

www.vold-som-udtryksform.dk

www.arbejdstilsynet.dk

www.kriminalforsorgen.dk

www.danskfaengselsforbund.dk

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNTERINGSPOLITIK

kations redskaber og teknikker	<p>Giv udtryk for ...</p> <p>... iagttagelse ud fra egen position (jeg ser..., jeg hører...) Ved neutralt at fremlægge sin iagttagelse, signaleres at eleven er blevet hørt og forstået. Det skaber kontakt til den anden og viser, at man forsøger at sætte sig ind i og løse problemet.</p> <p>... Egen reaktion (egne følelser) At udtrykke egne følelser som ærgrelse, beklagelse eller irritation viser, at man ikke er uberørt af situationen, og at det er tilladt at have andre følelser end glæde og tilfredshed.</p> <p>... Egne hensigter (mening og uddybelse) Ved at forklare egne hensigter uddybes meningen bag, hvad der er sket eller skal ske i sagsforløbet. Uddybelse skaber mening og forståelse, hvor f.eks. et afslag, der står alene kan virke som en afvisning.</p> <p>... Forslag (konkrete løsninger) Forslag til hvad der konkret skal ske, giver styring over situationen. Det skaber tryk til at blive vist en konkret løsningsmulighed og det kan forhindre, at den anden mister beherskelsen fuldstændigt. JF det optrappende</p> <p>Fra forløbet med Niels Rasmussen er det særligt oplagt at nævne: De 5 modeller til konfliktforståelse</p> <p>Type Handler om ... Håndtering</p> <p>Uoverensstemmelser Problemer erkendes og søges løst – hvem gør hvad – konflikten er ikke emotionel og personlig Dialog - aftale</p> <p>Pseudokonflikter Misforståelser – mistolkninger verbalt og nonverbalt – forud-indtagethed Dialog – afklarende spørgsmål</p> <p>Interessekonflikter <i>Privat:</i> kampen om rum, TV etc. <i>På arbejdspladsen:</i> Løn, ferie, arbejdsplaner, m.m.) <i>Globalt:</i> kampen om ressourcer Forhandling - dialog</p> <p>Værdikonflikter Menneskerettigheder, etik, religion, hvad er rigtigt/forkert Dialog</p> <p>Personlige konflikter Følelsen tager over, sagen glider i baggrunden, ligeværdigheden forsvinder og magtkampe sætter dagsordenen Dialog</p>
---	--

Samt

Optrappende sprog

Afspændende sprog

du -sprog

jeg - sprog

at afbryde

lytte til ende

uengageret

interesseret

ledende spørgsmål

åbne spørgsmål

bebrejde

vise forståelse

være abstrakt

konkret

fokuserer på fortid

nutid/fremtid

fokuserer på person

fokuserer på problem

fokuserer på standpunkt

dybere interesser/behov

Desuden kan der fra forløbet nævnes vigtigheden af at tale assertivt og tænke på brugen af kortene:

Rødt kort – kamp

Grønt kort – dialog

Hvid kort – flugt

Gult kort – indirekte kamp

GODE RÅD HVIS ELEVEN ER TRUENDE:

1. Optræd roligt

2. Lyt og se efter

3. Vær aktiv - tag initiativ

4. Forklar tydeligt, hvad der er muligt og hvad der ikke kan lade sig gøre

5. Brug et enkelt sprog. Vær konkret

6. Vær hjælpsom

7. Vær ikke dominerende eller underkastende

8. Find og hold en passende afstand

9. Tænk på elevens selvbillede og oplevelse af kontrol over situationen

Seden Enggaard – KONFLIKTHÅNDBTERINGSPOLITIK

10. Giv dig god tid, spil ikke Karl Smart

9. Funktioner ifm. konflikthåndtering og bearbejdning

Ansvar/kompetence

Forstander	Sikrer at skemaer indsendes rettidigt, varetager medarbejder og elev interesser, leder debriefing, leder af sikkerhedsarbejdet, har overblik over aktuelle og principielle forhold vedr. vold og konflikter, har kompetence til at bortvise elever, ansætter og afskediger medarbejdere, kan fratage en medarbejder retten og pligten til at gå på arbejde ift. medarbejderens bearbejdning af voldsepisode, underskriver alle formelle papirer vedr. indberetninger, meddeler konsekvenser ifm. voldsepisoder, introducerer i samarbejde med afdelingsleder nye medarbejdere til indhold i konflikthåndteringspolitikken
Souschef	Stedfortræder for forstander, leder debriefing såfremt forstander ikke er til stede, har det daglige ansvar for administration af konfliktafledte forhold – herunder forsikring, har opfølgende omsorgsopgaver, yder assistance ifm. udarbejdelsen af div. skemaer, udarbejder statistisk materiale vedr. fysisk og psykisk vold og anmeldelser heraf
Afdelingsledere	Leder debriefing såfremt forstander/souschef ikke er til stede, deltager i debriefing som nærmeste leder, sørger for at genintroducere og yde omsorg ifm. medarbejders tilbagekomst til SE efter en voldsepisode, introducerer i samarbejde med forstander nye medarbejdere til indhold i konflikthåndteringspolitikken
Kolleger	Omsorgsfunktion, formelt som kolleger, har uformel relation til den kollega, som de er krisekollega for, indberetter, deltager i debriefing, skal kende betingelserne for arbejdet på SE, skal være opmærksomme på hinanden, er forpligtede til at gøre opmærksom på at meddele til afdelingsleder voldstraumatisk adfærd hos kolleger
Den voldsramte	Skal tage imod den nødvendige hjælp, skal gøres bekendt med den konsekvens der er draget omkring episoden
Sikkerhedsrepræsentant	Medlem af sikkerhedsgruppen på SE, tilser at SE lever op til lovgivning på det sikkerhedsmæssige område, svarer på medarbejderspørgsmål vedr. sikkerhed, vurderer det psykiske arbejdsmiljø i samarbejde med øvrige medlemmer af sikkerhedsgruppen, skal være kritisk overfor om aftaler vedr. sikkerhedsarbejdet er på plads og overholdes, skal tage initiativer til at opsøge og implementere ny viden på området,
Tillidsrepræsentant	Medlem af sikkerhedsgruppen på SE, vurderer det psykiske arbejdsmiljø i samarbejde med øvrige medlemmer af sikkerhedsgruppen
SU	Beslutter politikker og regler på området
De unge	Skal inddrages via elevrådet som forebyggelse, emner om vold skal inddrages i UV, skal gøres opmærksom på konsekvensen af egne og øvrige elevers handlinger, skal som offer gøre opmærksom på anmeldelsesmuligheder,
Omsorgskollega	Har omsorgsfunktion. Omsorgskollega kan – som udgangspunkt - tilkaldes på opfordring af den skadesramte eller af afdelingslederne (forstander) En omsorgskollega sætter selv grænser for sin medvirken. Omsorgskollega har ret/pligt til at kontakte skadesramt – uden opfordring.
Kontakt-pædagog	Informerer sagsbehandler og pårørende om voldsepisoder,

10. Forankringsovervejelser

Det er vigtigt at tænke en konflikthåndteringspolitik som et dynamisk redskab, der fortløbende skal matche behovene. Herunder jævnlige at gøre op:

Hvad har vi viden om og erfaringer med?

Hvad mangler vi viden om og erfaringer med?

Samt at fokusere på hvordan man vedligeholder den fælles viden:

Fast punkt på dagsordener ved møder i lejlighederne og i skolen vedr. ny viden

Et årligt tjek fra forstander og SR – har det skrevne fortsat mening?, virker det?

Arbejdet med voldsforebyggelse kan støttes af kurser i kommunikation, konflikthåndtering og psykisk førstehjælp. Faglig udvikling handler også om at kunne se og tale om styrker og svagheder hos hinanden og bruge dialogen konstruktivt og afbalanceret. Husk at erfarne medarbejdere, der er frontløbere i svære opgaver med eleverne, også har behov for at trække sig eller på anden måde få ladet batterierne op.

Voldsforebyggelse kan som alle andre projekter møde forhindringer. De opdages ved at udviklingen er gået i stå og sander til, eller at de udarbejdede planer og aftaler ikke bliver udført i praksis.

For sikkerhedsgruppen gælder det om kritisk at undersøge gruppens arbejde og finde ud af, hvor det halter og hvad I kan gøre.

Dernæst kan gruppen kigge ud i organisationen og på medarbejderne. Spørge om på et personalemøde eller i små interviews om årsagerne. Gruppen kan også udarbejde et lille spørgeskema, eller tage en rundgang i afdelingen og en snak med hver enkelt. Alt sammen vil skabe fokus om voldsforebyggelse og få det sat på dagsordenen igen.

Desuden er følgende ledetråde vigtige for at fastholde på fokus på konflikthåndtering:

- Ledelsesopbakning
- Kulturen på arbejdspladsen
- Arbejdets tilrettelæggelse
- Forankring i møde og planlægningsstrukturen

Uddannelse og efteruddannelse

Hvis medarbejdere er trænede i at forudsige risikoen for vold, vil følelsen af at miste kontrol og sikkerhed mindskes.

Uddannelse og efteruddannelse er et godt redskab til at give ansatte en fælles forståelse af, hvordan vold og trusler om vold kan håndteres. Uddannelse kan ske på temadage eller kurser, der er skræddersyet til den enkelte arbejdsplads. Eller medarbejdere kan deltage i temadage eller kurser udenfor SE.

Det er vigtigt løbende at vurdere, om sammensætningen af elever stiller nye krav til de ansatte.

APV der afvikles hvert andet år kan desuden medvirke til at fastholde fokus og forankringsbestrebelse på udvikling af konflikthåndteringskompetencer.

MULIGE initiativer på Seden Enggaard:

- At sikkerhedsgruppen laver et årligt sikkerhedstjek – for dermed at bruge sikkerhedsgruppen som både fastholdere og udviklere
- At etablere net og brug af omsorgskolleger – der skal vælges ...
- At etablere en idegruppe – lærere/pædagoger/elever mhp at udarbejde antivoldsskrift
- At afholde kursus i Kropssprog – som et forløb for a) medarbejdere og b) elever
- At ”gamle” medarbejdere systematisk sparrer med nye medarbejdere – evt. via følording
- At lære de unge at sætte grænser – hvad angår både elever der har vold som udtryksform og elever som krænger sjælen ud
- At skabe yderligere organisatoriske forudsætninger for at medarbejdere systematisk kan spørge ind til hinandens praksis – herunder at skabe et rum hvor det er tilladt/et krav at tale om hinandens praksis – bruge arbejdsgrundlag og konflikthåndteringspolitik
- At udarbejde fælles spilleregler og fælles definition ifm feedforward/feedback
- At opprioritere socialt fællesskab – sociale arrangementer
- At der skabes yderligere mulighed for overlapning mellem skole/afdeling – med henblik på at give medarbejderne mulighed for at følge konflikter til dørs ved at koordinere fælles holdninger til konflikter og diverse initiativer til håndtering

11. Specielt til nye medarbejdere

Nye medarbejdere skal hurtigt have kendskab til politikken ift. konfliktsituationer. Det er ledelsens eller afdelingsledernes opgave at gennemgå retningslinier og politikker på området som en del af introduktionsprogrammet.

Forstander/afdelingsledere afholder for alle nye medarbejdere - inden for de første 14 dage et introforløb – vedr. daglig drift, arbejds & værdigrundlaget, sikkerhed på arbejdspladsen – herunder introduktion til konflikthåndteringspolitikken

Som supplement hertil indgår øvrige initiativer som MUS, teamarbejde, p-møder m.m.m

12. Bilag

Bilag 1. Indberetningsskema (ex)

REGISTRERINGSSKEMA

Uhensigtsmæssig fysisk/verbal kontakt

Formålet med skemaet er at registrere når en medarbejder bliver udsat for uhensigtsmæssig fysisk eller verbal kontakt af institutionens brugere eller deres pårørende.

Med uhensigtsmæssig fysisk kontakt forstås for eksempel slag, spark, krads, niv, hånlige udtryk eller trusler.

Skemaet erstatter ikke cirkulærebestemt indberetning om tilladt eller ikke tilladt fysisk magtanvendelse eller anmeldelse af arbejdsskade.

Skemaet gemmes i mappen <Post administration>, når det er udfyldt.

Dato:			Klokkeslæt:		
Udøverens navn:					
Udøverens status					
Handlingens karakter:	Fysik:	<input type="checkbox"/>	Verbal	<input type="checkbox"/>	
Handlingens art:					
Beskrivelse:					
Havde brug for hjælp:	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej	<input type="checkbox"/>	
Fik du hjælp	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej	<input type="checkbox"/>	
Magtanvendelsen indberettet:	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej	<input type="checkbox"/>	
Arbejdsskade anmeldt	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej	<input type="checkbox"/>	
Uarbejdsdygtig	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej	<input type="checkbox"/>	Hvis ja, antal dage:
Andet:					
Indberetters navn:					

Ja / Nej boksene kan afkrydses ved at dobbeltklikke på boksen og vælge <Afkryds> i den fremkomne dialogboks.

Bilag 2. Magtanvendelsesbekendtgørelsen (på kontoret)

Bilag 3. Arbejdsskadesanmeldelsen (på kontoret)

Bilag 4. Et eksempel på en handleplan

1. Kollegial psykisk førstehjælp umiddelbart efter episoden
tag hånd om, giv støtte og stil op til en samtale med skadelidte og evt. øvrige involverede
ledsagelse til skadestue såfremt det er påkrævet
orientering til pårørende
ledsagelse til hjemmet efter behov
sikre skadelidte ikke efterlades alene på arbejdspladsen eller i hjemmet
2. Orientering til sikkerhedsrepræsentanten (SR) og ledelse
nærmeste leder og SR skal orienteres hurtigst muligt
ledelsen tager stilling til nødvendigheden af professionel krisehjælp
3. Registrering og anmeldelse
intern registrering af hændelsen
indberetning af magtanvendelse såfremt påkrævet
evt. anmeldelse til politi eller tilkaldelse af politi til skadestedet
anmeldelse til arbejdstilsynet efter gældende regler
anmeldelse til forsikrings-selskab/arbejdsskadesforsikring ved mistanke om arbejdsskade
4. Orientering på arbejdspladsen
kollegerne orienteres om hændelsen
såfremt skadelidte er indforstået orienteres om pågældendes tilstand
5. Sikkerhedsorganisationens (SIO) opgaver
SIO gennemgår hændelsen med henblik på at undgå gentagelse og at forebygge der indhentes evt. råd og vejledning via BST, arbejdsmedicinsk afdeling, arbejdstilsynet, fagforening m.v.
6. Opfølgning
Der holdes jævnligt kontakt med skadelidte under evt. sygemelding, samt sikre at involverede ikke efterlades alene med bearbejdning af hændelsen
skadelidte gives støtte til hurtig tilbagevenden til arbejdet
Skadelidte gives, efter behov, mulighed for en vis aflastning i arbejdssituationen over en periode
Der gives mulighed for et møde mellem skadelidte og evt. implicerede i hændelsen
der holdes kontakt med skadelidte, i f.eks. en uge, og 3 måneder efter hændelsen for at afklare, om der fortsat resterer vanskeligheder og behov for yderligere hjælp og støtte
ved politianmeldelse/retssag: at sikre, at den skadelidte får ledsagelse af en anden person f.eks. arbejdsleder, faglig repræsentant eller arbejdskollega ved rettergang. Stil om nødvendigt juridisk bistand til rådighed