



BØGESKOVSKOLEN

En skole uden vold og trusler



En skole uden vold og trusler

Arbejdet med forebyggelse af vold og trusler på arbejdspladsen tager sit udspring i sikkerhedsgruppen

PersonaleIntra vers. 5.41.0

Søg i dokumenter... Søren Thomsen

Skolen Min forsider Fællesnettet Skolekom Fravær Sikkerhedsgruppen MED udvalget Befordring Tabulex SFO KLCViborg Naturskolen Tidsregistrering

Koordination Arkiv Databaser Værktøj Links Samarbejde Beskeder Fælles SkoleNet Elektronisk post Logbog UV-forløb Ugeplaner Klassebog Dagbøger Årsplaner Arbejdsrum IT og medier Admin Hjælp Afslut

Nyt SkoleIntra

Arbejdsrum: Sikkerhedsgruppens arbejde
Tiltag, kontrol og dokumenter fra sikkerhedsgruppen

Sikkerhedsgruppens arbejde

Sikkerhedsgruppens medlemmer:

 Michael Jensen - Daglig sikkerhedsleder	 Dorte Jakobsen - Sikkerhedsrepræsentant	 Martin Madsen - Serviceleder
---	---	--

Sikkerhedsgruppens opgaver er bl.a.

- varetage de ansattes sikkerhed og sundhed
- løse arbejdsområdets arbejdsmiljøproblemer
- kontrollere at arbejdsprocesserne er fuldt forsvarlige, at der ikke er unødige påvirkninger fra stoffer og materialer, samt at maskiner, redskaber og tekniske hjælpemidler er indrettet og bliver anvendt fuldt forsvarligt
- deltage i planlægningen af afdelingens sikkerheds- og sundhedsarbejde, herunder bl.a. ændringer i arbejdets organisering, udvidelser eller ombygninger, indkøb og brug af stoffer og materialer, anskaffelser og ændringer af maskiner mv. samt indførelse af ny teknologi
- deltage i arbejdspladsvurderinger med tilhørende vurdering af sygefraværet
- fremme det psykiske arbejdsmiljø og være med til at træffe foranstaltninger til at undgå arbejdsbetinget stress
- undersøge ulykker og underskrive rapporter om foretagne undersøgelser

Retningslinjer for håndtering af vold og trusler

Retningslinjer for håndtering af vold og trusler

► Forside
Vis forsiden

Link:
► Hændesskema

Link:
► Sikkerhedsmappen
Her findes de vigtigste dokumenter i forhold til sikkerhedsgruppens arbejde på Bøgeskovskolen.

Link:
► MED Affale

Link:
► Retningslinjer for håndtering af vold og trusler

Link:
► Retningslinjer for magtanvendelse

Link:
► Indberetningsskema - Magtanvendelse

Link:
► Brandinstruks

Link:
► Arbejdspladsvurdering

Link:
► Seneste sikkerhedsrunde

Powered by its Learning

En skole uden vold og trusler

Når skaden er sket

- Handlinger i forhold til voldsudøveren
- Handlinger i forhold til skadelidte
 - Støtte, hjælp og opfølgning
 - Registrering af hændelse/arbejdsskade
 - Offererstatningsloven

Intranet.viborg.dk har gode input i forhold til håndtering af vold og trusler om vold:

<https://intranet.viborg.dk/Tvaergaende/Arbejdsmiljoe-og-trivsel/Psykisk-arbejdsmiljoe/Vold-og-trusler>

Mads Østergaard Simonsen vil komme ind på disse.

En skole uden vold og trusler

En mulighed for at komme dybere i arbejdet med forebyggelse af vold og trusler på skolen kom til skoleåret 16/17:

Fonden for forebyggelse og fastholdelse

Forebyggelsespakke til lærere – en skole uden vold og trusler

Forløbet varer fire-ni måneder, og skolen kan få lønkomensation for op til 49 ansatte, en leder og en konsulent.

	TIMEFORBRUG	TIMEPRIS
1 leder	36 timer	330 kr.
1 konsulent	58 timer	300 kr.
1-4 medarbejderrepræsentanter, hver især	33 timer	256 kr.
Lærere og evt. andre medarbejdere med lærerlignende* opgaver, hver især	15 timer	256 kr.

** Andre medarbejdere med lærerlignende opgaver kan fx være pædagoger eller undervisningsassistenter. I drejebogen benyttes 'lærere' som en fælles betegnelse for lærere og medarbejdere med lærerlignende opgaver.*

Der er en fast drejebog, der skal følges trin for trin

En skole uden vold og trusler

For at kunne forebygge og håndtere vold og trusler er det en forudsætning, at vi har en fælles forståelse af, hvad vold og trusler er, og hvornår det typisk forekommer på vores arbejdsplads.

IDENTIFIKATION



En skole uden vold og trusler

Der er mange muligheder for aktiviteter, der kan hjælpe med at forebygge vold og trusler på arbejdspladsen. Aktiviteterne skal tage udgangspunkt i de problemer vi oplever.

FOREBYGGELSE



Hensigtsmæssig indretning kan give medarbejderen tryghed.

Det, vi siger og gør, påvirker dem, vi taler med.

Hvornår skal vi **tale om** vores **forebyggende arbejde**?

Hvordan kan vi **forbedre** vores **sikkerhedsforhold**, så de giver mere **tryghed**?

Hvilke **kompetencer** skal vi bruge for at **minimere trusler og vold**?



Styrket faglighed omkring trusler og vold kan give medarbejderen sikkerhed.

En skole uden vold og trusler

Det er ikke muligt at forebygge vold og trusler fuldstændigt. Hvordan håndterer vi vold og de trusler, som trods forebyggelse alligevel opstår?

HÅNDTERING



En skole uden vold og trusler

Opsummering af et forløb der har strakt sig over efterår 16 og forår 17

- Indledende personalemøder
- Fælles udviklingsdag med temaerne
 - Identifikation
 - Forebyggelse
 - Håndtering
- Personalemøder med igangsættelse af
 - Registrering af hændelser – afklaring af hændelsers karakter
 - Ambulancebrev – vejledning i psykisk førstehjælp
 - Minikursus i konflikthåndtering
 - Videndeling og bearbejdning på afdelingsniveau
- Statusmøder undervejs i forløbet

Tiltag forebyggelsespakken

1. Registrering af hændelser

Dette tiltag omfatter:

- Alle medarbejdere henter et [skema](#)
- Skema afleveres første tirsdag i hver måned. Første gang d. 7/2. Skema afleveres selvom det er tomt.
- **Alle** hændelser skrives ind i skemaet. Også hændelser, der er blevet registret i EASY.
- Udfyldte skemaer afleveres/sendes til AMR
- Arbejdsmiljøgruppen behandler de indkomne skemaer for at spotte mulige forebyggende tiltag, bemærke udvikling og forekomst (samt føre statistik).

Tiltag forebyggelsespakken

2. Indførsel af ambulancebrev– vejledning i psykisk førstehjælp

Dette tiltag omfatter:

- Styregruppen har bestemt at [ambulancebreve](#) opbevares i personalemappen og i en papirudgave på kontoret.
- Alle medarbejdere udfylder et ambulancebrev senest 24/1 og i den forbindelse orienterer sig i vejledningen om psykisk førstehjælp
- Brevet tages i brug i ganske særligt traumatiske situationer.

Tiltag forebyggelsespakken

3. Videndeling om hændelser

Afdelingerne sætter et punkt på dagsorden til afdelingsmøderne: "[Hændelser siden sidst](#)"
Ved punktet går ordet bordet rundt og den enkelte fortæller, ud fra sit hændelsesskema, hvad man har være udsat for siden sidste møde.

Ved de hændelse der tages op til drøftelse, skal der tages stilling til følgende:

- Har flere af mødedeltagerne været ude for det samme?
- Hvordan har man grebet det an?
- Refleksion over om situationen kunne være grebet anderledes an?
- Ser I en tendens?
- Hvad er vores tiltag umiddelbart?
- Har vi et langsigtet tiltag?

En skole uden vold og trusler

Opsummering af resultaterne fra to perioder med hændelsesskemaer

- I første periode stort set ingen registreringer
- I anden periode:
 - Udskoling: to hændelser
 - Mellemtrin: to skemaer dækkende den samme hændelse
 - Indskoling: 36 hændelser
 - Halvdelen på to elever
 - De andre jævnt fordelt på 2. og 3. klasse. Nogle med flere involveret
- Det fremadrettede arbejde – forankring af tiltag
 - Registrering
 - Videndeling og bearbejdning på afdelingsniveau – tiltag 3

Retningslinjer for håndtering af vold og trusler på Bøgeskovskolen.

På Bøgeskovskolen er vold og trusler forstået som enhver form for fysiske eller psykiske overgreb mod en medarbejder. Psykisk vold forekommer i form af fx truende adfærd, chikane og verbale trusler. Fysisk vold består i alle typer konkrete overgreb mod en medarbejder.

På Bøgeskovskolen arbejder vi med at forebygge vold, voldelige episoder og trusler ved at informere personalet om deres handlingsmuligheder i tilspidsede situationer. Der findes ingen endegyldig løsning, men skolens medarbejdere skal løbende klædes på til de udfordringer nutidens skole byder på.

Arbejdet med håndtering af vold og trusler foregår i tre stadier:

- Før en hændelse
- Under en hændelse
- Efter en hændelse

Disse retningslinjer er derfor opdelt i tre afsnit.

Vedr. vold og trusler udenfor arbejdstiden gælder anbefalingerne i retningslinjerne også uanset om man står overfor et barn eller en voksen. I korte træk handler det om, at nedtrappe konflikten eller fysisk fjerne sig. Efter en hver hændelse opfordres personalet til at kontakte skolens leder, således et videre forløb kan aftales.

Udenfor arbejdstid er man som medarbejder ikke forpligtet på, at følge skolens retningslinjer.



FØR EN HÆNDELSE

På Bøgeskovskolen foregår der en løbende proces med at videreuddanne personalet til at håndtere de mange krav nutidens lærerliv indeholder. Den løbende videreuddannelse sker ofte i dialog mellem ledelse og personale eller mellem personalet internt.

I konflikter med børn er det den voksnes ansvar, at tage højde for barnets kognitive, sociale og emotionelle færdigheder i forbindelse med løsning af konflikterne. Personalet skal således hele tiden tilpasse kravene til det enkelte barn og vurderer den mest effektive afslutning på konflikten.

Vurderingen af barnets færdigheder, hvilke krav eleven kan imødekomme og evt. handlemuligheder over for barnet i affekt, diskuteres i de forskellige teams personalet er organiseret i.

På Bøgeskovskolen betyder det at være organiseret i teams, at man i fællesskab er med til at løfte. I afdelingsteam diskuteres de overordnede retningslinjer for arbejdet med børnene og de pædagogiske retningslinjer for afdelingen. I årgangsteamet er fokus rettet mod den enkelte årgang – hvad retningslinjerne betyder for årgangen og planlægning af årets aktiviteter. Det er ligeledes muligt i de respektive årgangsteams at lave specielle retningslinjer for enkelte grupper eller børn.

Arbejdet i klasseteamet handler om den enkelte klasse og klassens børn. Et klasseteam består af 2 lærere – kaldet kontaktlærere. Typisk er det dansklæreren og matematiklæreren. Diskussioner om individuelle handleplaner, sociale mål mm. foregår i klasseteamet.

På Bøgeskovskolen er der sparringsmuligheder hos nærmest kollega, afdelingsteamet, skolens AKT vejledere, skolens faglige vejledere og skolens ledelse.

Det er Bøgeskovskolens grundsynspunkt, at vold udøves af børn, som er udsat for mistrivsel. Personalet må derfor altid være bevidste om signaler fra elever, der kan lede tanken hen på mistrivsel med hensyn til sprog, attituder mv. Et konkret redskab til dette er **TOPI** – tidlig opsporing og indsats.



Et godt redskab til konkret at arbejde med et barn, der ofte kommer i konflikt med voksne er konfliktrappen. Konfliktrappen kan bruges til at genkende tegn hos det enkelte barn. Disse tegn kan oversættes til handlinger fra de voksne omkring barnet.

Konfliktrappen ser således ud:



Anbefaling:

Forsøg altid at snakke konflikten ned ved at tage udgangspunkt i barnets behov i den nuværende situation.

Såfremt en konflikt når **TRIN 4**, bør man som medarbejder søge hjælp til at afslutte konflikten ved at henvende sig til en kollega eller nærmeste leder og lade denne overtage/assistere. Alternativt kan man afslutte ved fysisk at fjerne sig fra konflikten.

Såfremt eleven vælger at afbryde konflikten ved at stikke af, skal man **IKKE** forsøge at standse eleven. I stedet for kontaktes den nærmeste leder, som beslutter hvad der skal gøres og hvem der gør det.



UNDER EN KONFLIKT

Under en konflikt er det vigtigt, at man beskytter sig selv og andre bedst muligt mod den konkrete trussel.

1. Hvis elever eller andre personer på skolen optræder truende, skal man

Prøve at undgå en optrapning af konflikten

Så vidt muligt undgå fysisk kontakt og truende positur

Prøve at skaffe hjælp fra den nærmeste kollega, så man ikke er alene

Kontakte nærmeste leder eller kontoret

2. Hvis man ser en kollega i en konflikt, der eventuelt kan udvikle sig voldeligt, skal man

Blive i nærheden og gøre sig synlig

Være parat til at yde hjælp

Være meget opmærksom på, hvad der faktisk sker, herunder mærke sig udseendet på truende personer

3. Hvis situationen udvikler sig yderligere, skal man sørge for

At der bliver hentet hjælp, evt. fra medarbejdere i nærheden

At nærmeste leder eller kontoret kontaktes

4. Hvis man er alene og ikke kan få kontakt til kolleger eller til kontoret, fx uden for normal skoletid, skal man passe særlig godt på sig selv, undgå optrapning af konflikten og prøve at komme væk.

Efterfølgende kontaktes evt. politiet, en kollega, ledelsen, familien eller en bekendt. Man hjælper selvfølgelig også, selv om man har fri.

5. I situationer, hvor ledelsen er væk fra skolen, har den nærmeste foresatte ledelseskompetencen. I lærergruppen er dette tillidsrepræsentanten, arbejdsmiljørepræsentanten eller PR-mødelederen.



EFTER EN HÆNDELSE

Hvis man som personale oplever en konflikt, er det vigtigt at man underretter ledelsen. Tillidsrepræsentanten og arbejdsmiljørepræsentanten orienteres af ledelsen.

Handleguide efter en hændelse:

- Ledelsen og den involverede medarbejder kontakter hjemmet om elevens adfærd
- Ledelsen vurderer, hvad der skal ske med eleven. Hvis truslen er alvorlig, kan eleven i givet fald hjemsendes, så snart hjemmet er underrettet
- Medarbejderen kan fritages for arbejde resten af dagen med henblik på samtale med ledelsen, tillidsrepræsentanten og kolleger
- **Der foretages altid en registrering i Easy af hændelsen – en kopi af denne lægges i personalemappen**
- Det aftales, om der skal foretages en arbejdsskadeanmeldelse
- Den voldstruede kan have tillidsrepræsentanten eller en anden bisidder med ved alle samtaler med ledelsen om episoden
- Skolelederen beslutter, om hændelsen giver anledning til politianmeldelse. Anmeldelsen vil ske på skolens vegne
- Derudover har man som privat person altid mulighed for og ret til at anmelde episoden

Handleguide i forbindelse med støtte og hjælp:

- Samtale med ledelse og kollegaer om hændelsen
- Fritagelse for forpligtelser resten af dagen, men vedkommende må ikke lades alene
- Ledelsen kontakter HR afdelingen med henblik på en telefonsamtale med vedkommende. HR afdelingen kan efter samtalen indkalde vedkommende til en samtale.
- Det er altid muligt, at ønske en samtale med HR efter en episode
- Ledelsen orienterer alle personalegrupper om hændelsesforløbet



Voldsudøveren skal møde konsekvenser i form af:

- Samtale på kontoret med ledelse, klasselærere og evt. den voldsramte
- Orientering og mødeindkaldelse af elevens forældre
- Sanktioner, jf. gældende regler om elevadfærd i skolen
- Evt. underretning til de sociale myndigheder
- Evt. politianmeldelse

Efterbehandling:

Alle hændelser skal efterbehandles gennem dialog mellem parterne. Det er vigtigt, at få klarlagt årsagerne til hændelsen, således en gentagelse måske kan undgås.

Ledelsen og den enkelte medarbejder aftaler en plan for opfølgning på hændelsen. Uanset indholdet af denne plan, sørger ledelsen for en opfølgende samtale senest 14 dage efter hændelsen.

Som **forulempet** skal man være opmærksom på følgende tegn:

Umiddelbare reaktioner:

- Hjertebanken, muskelspændinger, kvalme
- Følelsesmæssige udbrud: gråd, skrig, vrede
- Fortvivlelse, søvnløshed, mareridt
- Fortrængning

Sene reaktioner:

- Skyldfølelse: "handlede jeg forkert"
- Angst for gentagelse / angst for at møde voldspersonen igen
- Svingende humør, koncentrationsbesvær
- Sårbarhed, tristhed, bitterhed
- Føler sig svigtet, et. Isolation

Anbefaling:

Tag aldrig direkte hjem til dig selv, efter at du har været udsat for trusler eller andre ubehagelige oplevelser. Kontakt i stedet din nærmeste kollega eller leder.

Hvis man oplever at hændelsen "fylder" i hovedet eller nogle af de nævnte tegn, er det vigtigt at søge vejledning og hjælp hos ledelsen og/eller HR afdelingen.



Tiltag 1 – Registrering af hændelser

Dels for at sikre medarbejderne mulighed for god dokumentation til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring i tilfælde af senere arbejdsulykker eller erhvervssygdom der skal anmeldes til dem og dels for at sikre arbejdsmiljøgruppen materiale til deres forebyggende indsats i forhold til arbejdsskader er det vedtaget i Viborg Kommunes Hoved-MED at hændelser skal registreres, tilgå den lokale arbejdsmiljøgruppe og journaliseres af lederen på den enkelte medarbejders personalesag.

Standard skema til registrering af hændelser (dråberne i glasset) der måske på sigt kan være medvirkende til en egentlig arbejdsskade (regulære ulykker eller længerevarende belastning/erhvervssygdom) udsendes til alle på mail på Intra.

Skemaet kan lægges på egen pc eller printes ud og lægges på egen forberedelsesplads.

Sker der en hændelse, som medarbejderen vil have ført på listen, skal det gøres ved først givne lejlighed, mens hændelsen stadig er frisk i erindring. Beskriv hændelse så nøje at den også vil give mening at læse om ½ år!

Det er medarbejderen selv der afgør om en hændelse skal påføres skemaet; men det er vigtigt at alle "dråber" bliver registreret.

Opdager man i refleksionen ved udfyldelse af skemaet at det er mere end bare en hændelse kontaktes et medlem af arbejdsmiljøgruppen.

Dette tiltag omfatter:

- Alle medarbejdere henter et skema
- Skema afleveres første tirsdag i hver måned. Første gang d. 7/2. Skema afleveres selvom det er tomt.
- **Alle** hændelser skrives ind i skemaet. Også hændelser, der er blevet registret i EASY.
- Udfyldte skemaer afleveres til/sendes til AMR
- Arbejdsmiljøgruppen behandler de indkomne skemaer for at spotte mulige forebyggende tiltag, bemærke udvikling og forekomst (samt føre statistik).

Arbejds miljø - indberetningsskema til registrering af hændelser

Dette skema bruges til indberetning af hændelser der på sigt, **måske** kan være medvirkende til arbejdsskade.

Hændelser der **har** medført skade eller fravær **indberettes direkte i EASY** i henhold til vores procedure herom.

Det udfyldte skema afleveres til Dorthe den første tirsdag i hver måned. Første gang d. 7/2 - 17

Medarbejder:	
--------------	--

Dato og klokkeslæt	Hændelse Vigtigt at barn og klasse skrives på. (f.eks.: Borgeren løftede hånden hurtigt)	Konsekvens for medarbejder (f.eks.: Blev forskrækket)	Angiv skade type
Dato for indsendelse af skemaet:			

NB.: Ekstra linjer indsættes som i almindelig tabel.

Skade typer indsættes ud for hver enkelt hændelse!

A: Løft/anden belastning

D: Trusler

B: Færdsel/fald

E: Anden psykisk hændelse

C: Vold med og uden trusler

F: Øvrige

Tiltag 2 – Indførsel af ambulancebreve

Når der sker ulykke af såvel fysisk som psykisk karakter, kan det blive nødvendigt at tage kontakt til kolleger eller pårørende for at følge op med snak eller blot tilstedeværelse.

Som kriseramt kan man være ude af stand til at tænke og handle rationelt, der sker en midlertidig lammelse. Chokket beskytter den kriseramte mod at handle overilet samt mod voldsomme følelsesmæssige indtryk. Chokket kan vare fra få øjeblikke til nogle døgn.

Det er derfor en god ide at den enkelte medarbejder har udfyldt et "Ambulance brev" med oplysninger om kontaktpersoner privat.

Vi har besluttet, at det altid er nærmeste teammakker, der hjælper en i tilfælde af traumatisk hændelse, jævnfør ovenstående. Kollegial omsorg er en selvfølge i disse særligt traumatiske situationer.

Ambulancebrevet indeholder desuden også en umiddelbar vejledning i psykisk førstehjælp.

Ambulancebrevet tilsendes på mail i Intra og udfyldes inden d. 24/1. Brevet sendes til Anne Marie, der lægger det i personalemappen. Der findes en papirudgave på kontoret.

Ambulancebrevet er personligt og åbnes først i det tilfælde at der bliver brug for det.

Det er således den enkeltes eget ansvar at ambulancebrevet altid er ajourført med de rigtige navne og telefonnumre.

Dette tiltag omfatter:

- Styregruppen har bestemt at ambulancebreve opbevares i personalemappen og i en papirudgave på kontoret.
- Alle medarbejdere udfylder et ambulancebrev senest 24/1 og i den forbindelse orienterer sig i vejledningen om psykisk førstehjælp
- Brevet tages i brug i ganske særligt traumatiske situationer.

AMBULANCEPLAN

En del af proceduren for håndtering af traumatiske hændelser

Ambulanceplanen opbevares i personalemappen og i en papirudgave på kontoret.

Dit navn	
Mine førstehjælpere er	nærmeste teammakker, der hjælper mig i tilfælde af traumatisk hændelse. Kollegial omsorg er en selvfølge i disse særligt traumatiske situationer.
Pårørende der kontaktes, hvis der er behov for at blive ledsaget hjem.	1. _____ tlf: _____ 2. _____ tlf: _____ 3. _____ tlf: _____
<u>Vejledning i psykisk 1. hjælp.</u> En kollega har oplevet en voldsom hændelse. Det vigtigt at vise din støtte, både som menneske og som kollega.	Vær til rådighed Tag kontakt til den kriseramte og vær sammen med ham eller hende. Menneskeligt nærvær er i sig selv meget helende. Giv information Giv relevant information til den kriseramte, så vedkommende kan få et overblik over, hvad der er sket. Gentag vigtige informationer. Kriseramte mennesker kan have svært ved at huske, hvad de har fået at vide, da den generelle koncentrationsevne er nedsat. Lyt aktivt Forhold dig åbent og accepterende til den ramtes udlægning af det skete. Lyt til beretninger igen og igen. Lad være med at bagatellisere, overdramatisere eller bortlede den kriserantes tanker og oplevelser. Undgå også at bruge tomme fraser (fx "op på hesten igen" e.lign.), det kan den kriseramte ikke bruge til noget. Stil spørgsmål Stil direkte, konkrete og uddybende spørgsmål, der hjælper den kriseramte med at få hold på det, der er sket. Fx prøv at fortælle mig hvad der først skete! Hvad gjorde/tænkte du da det skete? Hvem var mere tilstede? Hvordan reagerede du? Hvordan har du det nu? Hvad skal der nu ske/og senere? Har du brug for hjælp/støtte? Undgå at spørge hvorfor "Hvorfor"-spørgsmål lægger op til et "fordi"-svar. At komme med forklaringer er svært for kriseramte, da de ofte er meget forvirrede over det, der er sket. Prøv ikke at fjerne skyldfølelse Når en skyldreaktion bliver mødt med respektfuld lytten og saglig information, kan det virke meget beroligende. Omvendt

AMBULANCEPLAN

En del af proceduren for håndtering af traumatiske hændelser

	kan en besked om at være realistisk, at der ikke er nogen grund til at spekulere over ting, som ikke kan gøres om, resultere i at den kriseramte oplever, at det ikke nytter noget at tale med andre. Insister venligt på kontakten Det kan ske at den kriseramte ikke ønsker at tale om hændelsen. Bliver du afvist, kan du sige, at det vil gavne at tale om det, der er sket. Hvis vedkommende fortsat ikke ønsker at tale om det, må du forsøge igen på et senere tidspunkt. Tilbyd praktisk hjælp Hjælp den kriseramte med praktiske gøremål, hvis vedkommende har behov for det. Den praktiske hjælp skal dog udelukkende fungere som støtte til den ramte og man skal således ikke overtage ansvaret, da det kan forøge den rantes oplevelse af hjælpeløshed.
--	---

Husk at den rantes vurderingsevne og tidsfornemmelse kan være påvirket.

Hvad er krisens forløb?

Almindeligvis opdeles en krisens forløb i fire faser: chokfasen, reaktionsfasen, bearbejdningsfasen og nyorienteringsfasen. Det er de færreste, der følger faserne præcist eller gennemlever alle elementer i de enkelte faser. I realiteten blandes de sammen og man bevæger sig lidt frem og tilbage. Det er normalt at gennemleve en eller flere af de beskrevne symptomer for de enkelte faser.

Chokfasen (minutter – døgn)	Reaktionsfasen (døgn-uger-måneder)	Bearbejdningsfasen (uger-måneder-år)	Nyorientering
• Ligegyldighed • Rolig og fattet • Fornægtelse • Vrede • Forvirring • Identitetsopløsning • Grædende • Grinende • Meget talende • Hyperaktiv • Panisk • Opgivende	• Begyndende erkendelse • Voldsomme følelsesudbrud • Forsvars-mekanismer • Skyldfølelse • Angst • Barnlig adfærd • Psykosomatiske reaktioner • Øget forbrug af medicin, alkohol mv. • Desperate handlinger • Isolation	• Aktiv bearbejdning • Erkendelse • Begyndende accept • Gradvis tilvænning til den nye livssituation • Sorg er tydelig	• Fuld erkendelse og accept af det skete • Tilpasning til fremtiden • En realistisk holdning til det skete • Etablering af nye sociale relationer • Sorgen letter, men savnet forsvinder aldrig

(kilde Johan Cullberg)

AMBULANCEPLAN

En del af proceduren for håndtering af traumatiske hændelser

Chok-fasen

Den kriseramte er ude af stand til at tænke og handle rationelt, der sker en midlertidig lammelse. Chokket beskytter den kriseramte mod at handle overilet samt mod voldsomme følelsesmæssige indtryk. Chokket kan vare fra få øjeblikke til nogle døgn. Den kriseramte oplever at være i en osteklokke, at se det hændte som en film, at det ikke er sket for vedkommende.

I denne fase har den ramte brug for at blive beskyttet og passet på.

Reaktions-fasen

Den kriseramte vil igen og igen prøve at forklare, hvad der skete for at finde en mening med det, der er sket. Ofte vil der opstå følelser af skyld og skam. Der vil være mange modsatrettede følelser, nogle vil være voldsomme, nogle vil være næsten usynlige. Reaktionsfasen kan vare i ugevis, men med god social og psykisk støtte vil reaktionerne langsomt aftage. Den kriseramte har brug for at blive lyttet til og anerkendt for sine tanker og følelser.

Bearbejdnings-fasen

Den kriseramte accepterer det skete, sine følelser, reaktioner og tanker. Hændelsen er begyndt at blive en historie, der kan tales om mere end noget, der skaber lidelse. Fokus kan igen begynde at være på andre ting i livet. Denne fase kan vare fra få uger til måneder.

Nyorienterings-fasen

Den kriseramte har integreret hændelsen, sine reaktioner og ofte nye sider af sig selv. Der er nu energi til at se fremad med en ny erfaring og læring som grundlag. Ofte vil hændelsen medvirke til øget opmærksomhed om det væsentlige i livet.

Tiltag 3 – Videndeling om hændelser

På afdelingsmøder indsættes et punkt: "Hændelser siden sidst"

Formål:

- Fælles kulturdannelse
- Tiltag til forebyggelse
- Hvad har vi været udsat for
- Skal vi gøre noget og i givet fald hvad

Aktivitet:

Afdelingerne sætter et punkt på dagsorden til afdelingsmøderne: "Hændelser siden sidst"

Ved punktet går ordet bordet rundt og den enkelte fortæller, ud fra sit hændelsesskema, hvad man har været udsat for siden sidste møde.

Man tager selvfølgelig kun ordet, hvis man har været udsat for en eller flere hændelser der er ført til skema.

Når alle har haft ordet, gives det frit til drøftelse, i fald der er nogle hændelser man føler behov for at drøfte.

Ved de hændelse der tages op til drøftelse, skal der tages stilling til følgende:

- Har flere af mødedeltagerne været ude for det samme?
- Hvordan har man grebet det an?
- Refleksion over om situationen kunne være grebet anderledes an?
- Ser I en tendens?
- Hvad er vores tiltag umiddelbart?
- Har vi et langsigtet tiltag?

A stylized, colorful illustration of a landscape. The foreground features rolling green hills with varying shades of green and brown patches. On the left, there is a green tree, a purple flower, and some orange foliage. A small red bird is flying in the sky above the tree. The background consists of light blue and white wavy lines representing a sky or distant hills.

Konfliktthåndtering

Konflikter:

- En konflikt er en **uenighed** hvor **en eller flere** af personerne bliver **følelsesmæssigt** involveret.
- Det handler **ikke** om at finde skyld, men det handler om at finde gode løsninger, som alle parter kan være en del af.
- Hvad trigger du på.
90/10 reglen- Lars Mogensen.
10 procent af reaktionen skyldes det personen siger.
90 procent ligger i dig i forvejen.

Ulvesprog:

Sprogbrug der optrapper konflikter.

- Bebrejder, kritiserer, angriber, nedværdiger, vurderer, generaliserer og tillægger den anden urigtige motiver.
- Giver andre skylden for det, der sker med dig.
- Bruger DU-sprog.
- Afbryder ofte.
- Søger medlidenhed og medynk fra andre.
- Anklager og dømmer andre.
- Svært at indgå forpligtende og lave konkrete aftaler med.
- Fokuserer på fortiden og fejltagelser.
- Går til angreb på personen og vil gerne placere skyld.

Girafsprø:

- Sprogbrug, der afspænder konflikten.
- Holder sig på egen banehalvdel.
- Respektere den anden som person.
- Giver plads til andre opfattelser og værdier.
- Lytter til ende.
- Viser ægte interesse for andre.
- Tilbyder ofte andre mennesker, den hjælp, de måtte have brug for.
- Bruger JEG-sprog.
- Udtrykker følelser, ønsker og behov.
- Let at indgå forpligtende og konkrete aftaler med.
- Fokuserer på nutid og fremtid.
- Går efter en løsning på problemet.

Sæt dit sprog under lup

Måden du siger tingene på kan optrappe eller nedtrappe en konflikt.

OPTRAPPER = Bebrejder, kritiserer, angriber, vurderer, generaliserer, beskylder, fortolker motiver, giver skylden

NEDTRAPPER = Tager afsæt i egne følelser og oplevelser, respekterer den andens oplevelse, giver plads til andre opfattelser og værdier, tager ansvar

Du-sprog

Afbryder

Virker ligeglad

Stiller ledende spørgsmål

Bebrejder

Er abstrakt

Fokuserer på fortiden

Går efter personen

Jeg-sprog

Lytter til ende

Virker interesseret

Stiller åbne spørgsmål

Udtrykker sit ønske

Er konkret

Fokuserer på nutid/fremtid

Går efter problemet

Konflikttrappen

At gøre det værre

→
Vi er uenige, vi vil ikke det samme, fokus på problemet

Hvad er vi egentlig uenige om?
Fokus på at nå hinanden
←

→
Personificering – dele ud af skyld og ansvar – angriber, bebrejder, betvivler

Hvad mon hans/hendes behov er?
Holde hinanden til sagen
←

→
Inddragelse af andre – kolleger/venner hører om det, gamle konflikter trækkes frem

Søge gode råd hos andre
Tag kontakt, forsøg at tale sammen
←

→
Samtale opgives... Det nytter jo ikke! Uklare budskaber. Vi taler om - ikke med hinanden, søger forbundsfæller

Få hjælp til dialogen via en 3. person
Genoptag kontakt – hvad er I enige om?
←

→
Fjendebilleder – modparten er forkastelig! "De gode mod de onde"

Professionel konfliktmægling
Konkrete aftaler om fællesskabet
←

→
Åben fjendtlighed – vi skader hinanden

Professionel konfliktmægling
Aftal vilkår for fredelig sameksistens
←

→
Polarisering – der er ikke plads til os begge!

Adskillelse, undgå konfrontation, flyt dig selv væk fra konflikten
Måske fredelig sameksistens et stykke tid
←

At gøre det bedre



Konflikttappen – 8:06

<https://www.youtube.com/watch?v=G7W-ASmDLjo>

A stylized landscape illustration featuring rolling green hills in the foreground, a small tree with a brown trunk and purple and pink foliage on the left, and blue and white wavy bands in the background representing a sky or distant hills. The word "Spørgsmål" is written in a brown, cursive font in the center-right area.

Spørgsmål