Er I udfordret af trusler og vold?

Identifikation, forebyggelse og håndtering
på specialskoler og andre uddannelsesinstitutioner

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Forord

Når der forekommer trusler og vold på specialskoler eller på andre skoler og uddannelsesinstitutioner, udfordrer det hele skolens arbejdsmiljø.

Med denne publikation ønsker arbejdsgivere og arbejdstagere at give arbejdsmiljøgruppen inspiration og faglig input til, hvordan volden og dens skadevirkninger kan forebygges.

Formålet er at bidrage til arbejdspladsens udvikling og at kvalificere det voldsforebyggende arbejde – til gavn for medarbejdere, ledere samt elever og studerende.

Publikationen giver gode råd til de tre indsatsområder: identifikation, forebyggelse og håndtering af vold og trusler. Alle tre områder er vigtige hjørnesten i arbejdsmiljøgruppens arbejde og er områder, I skal forholde jer til, og som hele personalegruppen skal involveres i.

Publikationen er blevet til på baggrund af et netværksforløb med 10 specialskoler, som har sat ekstra fokus på voldsforebyggelse.

Følgende specialskoler var repræsenteret i netværket: Bakkeskolen, Gladsaxe; Brøndagerskolen, Albertslund; Egebakken, Aalborg; Fjordskolen, Roskilde; Grønnebakken Skole og fritidstilbud, Kolding; Kaløvigskolen, Aarhus; Langagerskolen, Aarhus; Mølledamsskolen, Fredericia; Pilehaveskolen, Assens; Vesterbakkeskolen og SFO, Randers.

Er I udfordret af trusler og vold?
Identifikation, forebyggelse og håndtering på specialskoler og andre uddannelsesinstitutioner

December 2014

Udgivet af BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration

Studiestræde 3, 3. sal,
1455 København K, sekretariat@bfa.dk

Styregruppen bag publikationen består af repræsentanter fra Danmarks Lærerforening, FOA – Fag og Arbejde, KL og Skolelederforeningen.

Projektleder: Lise Keller, BFA Velfærd og Offentlig administration

Tekst: Bjarne Møller, Socialt Udviklingscenter SUS.

Layout og foto: Christian Schmidt og Karen Krarup

Tryk: PrinfoTrekroner

ISBN: 978-87-92364-54-8

Identificer
vold og trusler

For at kunne gennemføre en målrettet og effektiv forebyggelse er det vigtigt, at I kender karakteren og omfanget af den vold, I møder – eller risikerer at møde – på jeres skole. Kun på den måde bliver det muligt for jer at vælge de rette initiativer til at forebygge og håndtere af volden.

Kortlæg

I forbindelse med den lovpligtige APV – Arbejdspladsvurdering skal I identificere og kortlægge problemer med vold og trusler. Det kan I fx gøre med en tilrettet APV-spørgeskemaundersøgelse, hvor I specifikt spørger ind til medarbejdernes oplevelser og skolens beredskab og evne til at håndtere episoderne.

Eksempler på spørgsmål:

- Har du inden for de seneste 12 måneder været udsat for trusler om vold på din arbejdsplads?
- Har du inden for de seneste 12 måneder været udsat for fysisk vold på din arbejdsplads?
- Har du tilstrækkelig viden om konflikthåndtering til at forebygge eller nedtrappe trusler og voldsomme episoder med børn, unge og deres familie?
- Har du faglig viden om børnene, de unge og deres familie?
- Oplever du tilstrækkelig støtte fra kolleger og ledere til at håndtere trusler og voldsomme episoder med børn, unge og deres familie?
- Er din arbejdsplads hensigtsmæssigt indrettet i forhold til at undgå trusler og voldsomme episoder?
- Oplever du, at der bliver fulgt tilstrækkeligt op på episoder med trusler og vold, fx med samtaler med børn, unge og deres familie eller med ændringer i arbejdets organisering?

Spørgsmål om oplevelser af vold og trusler, og hvad de betyder for medarbejdernes trivsel og psykiske arbejdsmiljø, kan også indgå i jeres trivselsmålinger.

Registrer

Det er vigtigt, at I registrerer den vold og de konkrete trusler, som I bliver udsat for. Det synliggør episoderne og giver arbejdspladsen værdifuld viden om, hvor udfordringerne findes. Hvornår og i hvilke situationer opstår episoderne? Registreringen er også med til at skabe åbenhed om volden og gøre det til et fælles ansvar og ikke kun et problem for de involverede. Endelig er jeres registrering vigtig for, at I kan dokumentere arbejdsforholdene.

Hvordan I konkret registrerer og hvordan I bruger registreringerne, skal I drøfte og beslutte på jeres arbejdsplads. Vigtigst af alt er det, at I vælger en form, som er så lidt besværlig for jer som mulig. Metoden skal være lettilgængelig, og det er vigtigt, at I sikrer, at oplysningerne giver et klart billede af, hvad der skete inden episoden, og af de konsekvenser, som episoden havde for medarbejderen. Jo mere præcist I kan beskrive vold og trusler, desto bedre rustet er I til at vurdere, hvor der skal gribes ind og gøres forebyggende indsats.

Mere viden

Arbejdstilsynets temaside om APV
Med AT-vejledningen, tjeklister og skemaer
at.dk/apv

Eksempler på skemaer til registrering af trusler og vold
godtarbejdsmiljo.dk/apv

Støtte til processen

APV – Arbejdspladsvurdering
Skemaer, gode råd til processen mv.
godtarbejdsmiljo.dk/apv

Forebyg

Retningslinjer

Et vigtigt element i forebyggelsesarbejdet er jeres retningslinjer for den samlede indsats med at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler. For at de kan være et brugbart redskab, er det vigtigt, at retningslinjerne tager afsæt i jeres behov, rutiner, værdigrundlag, elevgruppens sammensætning mv.

Alle skoler, døgntilbud med flere, som har driftsoverenskomst med KL eller Danske Regioner, har pligt til at drøfte og aftale retningslinjer for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

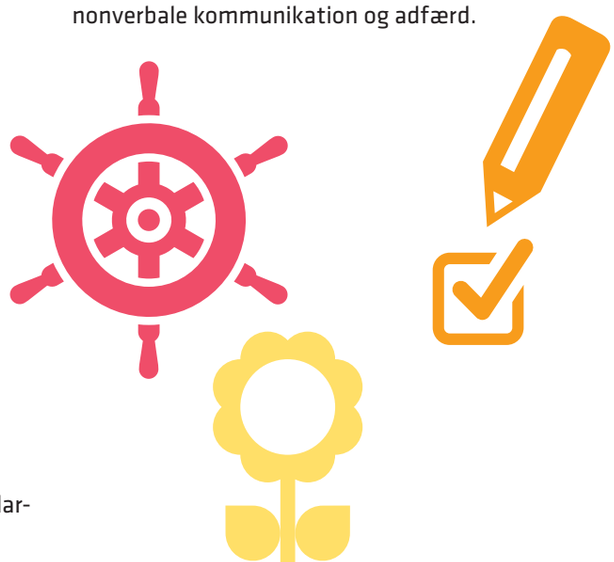
Retningslinjerne indeholder typisk:

- Skolens definition af og holdning til fysisk og psykisk vold
- Beskrivelse af, hvordan trusler og vold registreres og analyseres
- Handleplan for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold og trusler
- Procedure for anmeldelse til Arbejdstilsynet, forsikringen og politiet
- Plan for, hvordan skolen opnår læring af volds- og trusselsepisoderne
- Beskrivelse af, hvem der gør hvad – både når de konkrete episoder opstår og i forhold til, hvordan roller og opgaver er fordelt blandt medarbejdere og ledelse.

Risikovurder

Konkrete risikovurderinger i dagligdagen, som følges op af handlinger, kan være med til at forebygge konflikter og vold. Er der fx hændelser på bestemte tider af dagen, bestemte steder i bygningerne eller omkring særlige elevgrupper?

Risikovurderingen kan I foretage med udgangspunkt i den enkelte medarbejders kompetencer, erfaring og samspil med eleverne. Tilsvarende kan I foretage risikovurderingen med fokus på den enkelte elev, fx med afsæt i jeres pædagogiske handleplan eller ved at aflæse elevens verbale og nonverbale kommunikation og adfærd.



Mere viden

Mere om retningslinjer (voldspolitik)
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Vejledninger for aftalerne mellem KL og KTO og mellem Danske Regioner og KTO
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Målret indsatsen

Når I tilrettelægger en forebyggende indsats, kan en analyse og drøftelse af fx skolens APV eller de seneste tre måneders registreringer af vold og trusler give jer et godt blik på, hvor I finder udfordringerne, og hvor I skal sætte ind.

- Skal der fornyet fokus på holdninger og værdier i arbejdet?
- Er der brug for at ændre eller genopfriske procedurer og aftaler?
- Er tiden inde til en revision af skolens regler og rutiner?
- Har ændringer i elevgruppen aktualiseret behovet for nye metoder eller indsatser i dagligdagen?
- Skal den pædagogiske praksis have et serviceeftersyn?
- Er der brug for at give fagligheden et løft, fx i form af uddannelse, udvikling af feedbackkulturen eller supervision?
- Har medarbejderne brug for særlige kompetencer, fx kurser i konflikthåndtering, diagnoser eller andet?
- Er der noget i den fysiske indretning, som bør ændres?
- Skal I sætte fokus på skolens sociale kapital som element i voldsforebyggelsen?
- Skal der ske ændringer i den måde, arbejdet er organiseret på?

Støtte til processen

Tjekliste til retningslinjer
Tjeklisten giver jer et indblik i, hvordan medarbejderne oplever vold i praksis.
godtarbejdsmiljø/vold

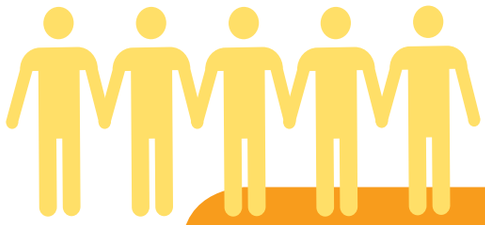
Fire spørgsmål til forebyggelse og fire spørgsmål til en god proces
PowerPoint præsentation.
godtarbejdsmiljø/vold

Flip-flap
Brug flip-flappen til at sætte dialog i gang om, hvordan I kan styre uden om trusler og vold.
godtarbejdsmiljø/vold

Dialogspil Tæt på vold
Et spil om konflikter, trusler og vold.
godtarbejdsmiljo.dk/vold

Styr uden om trusler og vold
Guider til seks forskellige typer arbejdspladser
godtarbejdsmiljø/vold

Håndter



Støtte til processen

Spørgsmål til jeres beredskab
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Det er vigtigt, at I har en plan for, hvad der skal ske, og hvem der skal gøre hvad, hvis en medarbejder eller leder bliver udsat for vold eller trusler. Beredskabsplanen skal sikre:

- At voldsramte medarbejdere, vidner, kolleger og pårørende får den nødvendige hjælp og støtte
- At I registrerer og anmelder episoder korrekt
- At I evaluerer episoderne, og at I bruger resultaterne til at kvalificere arbejdet med at forebygge trusler og vold – og reducerer voldens skadevirkninger.

En beredskabsplan kan også bruges, hvis der sker andre voldsomme begivenheder på skolen.

For at beredskabsplanen skal fungere, er det vigtigt, at alle medarbejdere – også fx vikarer og studerende i praktik – kender til indholdet i den og at den er klar, overskuelig og konkret.

En beredskabsplan indeholder typisk en beskrivelse af, hvad der skal ske, i hvilken rækkefølge, og hvem der skal gøre hvad, når nogen bliver udsat for vold. Planen kan fx beskrive:

Umiddelbart efter en voldsepisode

- Hvem skal give kollegial førstehjælp?
- Skal de pårørende til den voldsramte orienteres om, hvad der er sket? Hvem skal gøre det? Hvor findes eventuelle lister over kontaktoplysninger til de pårørende?
- Hvem skal tage sig af eleven, som har slået eller truet? Hvordan? Hvem kontakter forældrene?
- Hvem skal tage sig af de øvrige elever? Hvordan?
- Hvem skal beslutte, om medarbejderen har brug for hjælp fra psykolog eller læge? Hvem sætter det i værk?
- Skal alle kolleger orienteres om, hvad der er sket? Hvem skal gøre det? Hvordan?

I dagene og ugerne efter voldsepisoden

- Hvor skal voldsepisoden registreres? Hvem skal gøre det? Hvornår?
- Skal voldsepisoden anmeldes? Til hvem? Hvem skal gøre det? Hvornår?
- Hvis den voldsramte bliver sygemeldt: Hvem bevarer kontakten til den sygemeldte og baner vejen for, at han eller hun får den nødvendige hjælp og støtte? Og hvem sikrer, at medarbejderen kan vende tilbage til arbejdspladsen, når vedkommende er klar til det?
- Skal I gennemføre en defusing eller debriefing? Hvem skal deltage? Hvem er ansvarlig for, at det kommer til at ske?
- Hvornår og hvordan drøfter I episoden i personalegruppen, for at I kan lære af episoden?

Beredskabsplanen bør også indeholde en beskrivelse af, hvordan og hvor ofte I vil evaluere planen, og hvem der har ansvaret for, at det sker.

Mere viden

Kollegial førstehjælp.
En kort introduktion til kollegial omsorg i de første 48 timer efter en voldsepisode.
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Bearbejd krisen
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Krisens faser
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Læs mere om, hvor skaden anmeldes
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Erstatning
godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler

Vold og trusler i tal

I undersøgelsen 'Arbejdsmiljø og helbred i Danmark 2012' fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø kan man blandt andet læse, at 6,1 procent af arbejdstagerne i Danmark har været udsat for fysisk vold på arbejdspladsen inden for de sidste 12 måneder. For skolelærere er tallet 14,07 procent.

Undersøgelsen viser også, at 9,2 procent af arbejdstagerne har været udsat for trusler om vold på arbejdspladsen inden for de sidste 12 måneder. Her er det tilsvarende tal for skolelærere 16,59 procent.

Læs mere om undersøgelsen på www.arbejdsmiljoforskning.dk

Et forskningsprojekt, som Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning og Københavns Universitet har gennemført i 2010-2012, viser, at 35-40 procent af pædagogerne samt pædagogmedhjælperne og 25-30 procent af lærerne på specialskolerne oplever dagligt/ugentligt at blive råbt ad på truende vis og blive kaldt nedværdigende ting. Cirka 15 procent af lærerne og pædagogmedhjælperne samt 20 procent af pædagogerne oplever dagligt/ugentligt at blive truet med bank.

Ifølge undersøgelsen oplever cirka 23 procent af pædagogerne, 24 procent af pædagogmedhjælperne og 13 procent af lærerne dagligt/ugentligt at blive slået på, når de er på arbejde.

I undersøgelsen deltog 19 specialskoler og næsten 800 ansatte.

Læs mere om resultaterne fra forskningsprojektet på godtarbejdsmiljo.dk/voldpaspecialskoler.

Mere viden

AT-vejledning om psykisk arbejdsmiljø
Arbejdstilsynet
retsinformation.dk/eli/retsinfo/2025/10217

Forebyg konflikter og vold
Et inspirationshæfte til skoler og uddannelsesinstitutioner.
BFA Velfærd og Offentlig administration
godtarbejdsmiljø.dk/vold

Styr uden om trusler og vold
En guide til din arbejdsplads.
Seks guider målrettet hver sin type arbejdsplads inden for social- og sundhedsområdet.
Målgruppen er medarbejderne, og guiderne giver ideer til forebyggelsesarbejdet.
BFA Velfærd og Offentlig administration
godtarbejdsmiljø.dk/vold

Forebyggelse og håndtering af arbejdsulykker
Branchevejledning om, hvordan I forebygger og følger op på ulykker.
BFA Velfærd og Offentlig administration
godtarbejdsmiljo.dk/undgaaulykker

Kom volden i forkøbet
Et inspirationshæfte.
BFA Velfærd og Offentlig administration
godtarbejdsmiljo.dk/komvoldeniforkobet

Projekt Vold som Udtryksform
voldsomudtryksform.dk

Er I udfordret af trusler og vold?

Mange lærere, pædagoger og pædagogmedhjælpere, der arbejder på skoler og uddannelsesinstitutioner, er hvert år udsat for trusler og vold, når de er på arbejde. Det viser såvel et forskningsprojekt fra Arbejdsmedicinsk Klinik Herning og Psykologisk Institut på Københavns Universitet som undersøgelser fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

'Er I udfordret af trusler og vold?' sætter fokus på identifikation, forebyggelse og håndtering og er målrettet arbejdsmiljøgruppen på specialskoler samt skoler og uddannelsesinstitutioner.

Publikationen giver inspiration og faglig input til, hvordan I kan forebygge volden og dens skadevirkninger. Målet er at bidrage til skolens udvikling og at kvalificere det voldsforebyggende arbejde – til gavn for medarbejdere, ledere, elever og studerende.

Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent 'Er I udfordret på trusler og vold?' og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på godtarbejdsmiljo.dk.

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration