

Vold i skolen

PSYKISK ARBEJDSMILJØ PÅ SKOLER



Branchearbejds miljørådet
Undervisning & Forskning



KROGHS FORLAG

Vold i skolen

© 2004 Branchearbejdsmiljørådet, Undervisning & Forskning, BAR U&F
H.C. Andersens Boulevard 25 st.
1553 København V
Tlf. 3393 1255, fax 3393 0114
www.bar-u-f.dk
sekretariat@3bar.dk

Serien *Psykisk arbejdsmiljø på skoler* er udarbejdet af Kroghs Forlag for BAR U&F
Kroghs Forlag A/S
Chr. Hansens Vej 3
7100 Vejle
Tlf. 7582 3900, fax 7582 3271
www.kroghsforlag.dk
kf@kroghsforlag.dk

Kan købes hos Arbejdsmiljørådets Service Center, tlf. 3614 3131
eller www.arbejdsmiljobutikken.dk. Pris kr. 25,-
Hæftet kan også downloades fra www.bar-u-f.dk

Medlemmer af Branchearbejdsmiljørådets styregruppe

“Psykisk Arbejdsmiljø på Skoler”:

Henrik Billehøj, Danmarks Lærerforening
Michael Rasmussen, Lederforeningen – DLF
Jens Vadet Poulsen, Frie Grundskolers Fællesråd
Henning Frantzen, Københavns Kommune
Preben Meier Pedersen, KL
Ebbe Kærn, Undervisningsministeriet
Bjarne Jørgensen, Frie Grundskolers Lærerforening
Peter Trolle Jakobsen, Handelsskolernes Lærerforening
Kurt Bentsen, FOA

Projektleder: Lise Keller, Arbejdsmiljøsekretariatet

Forfatter: Lis Skov

Redaktion: Signe Holm-Larsen, Kroghs Forlag

Omslag og layout: Marianne Hofman, LayoGRAF, Juelsminde

Tryk: Jørn Thomsen Offset A/S

Hæftet er sat med Formata

ISBN 87-90998-56-1

Varenr. 182010

Fælles varenr. ved køb af hele serien: 182012

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse af dette hæfte eller dele deraf er uden forlagets skriftlige samtykke ikke tilladt ifølge gældende dansk lov om ophavsret. Undtaget herfra er korte uddrag til brug i anmeldelser.

Vold i skolen

Med dette hæfte sætter Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning fokus på, hvordan skolerne kan håndtere fysisk og psykisk vold på skolen. Vold, trusler om vold og chokerende begivenheder har ofte alvorlige omkostninger for den enkelte medarbejder på skolen og øver derved stor indflydelse på det psykiske arbejdsmiljø. Det er derfor vigtigt, at alle på skolen ved, hvordan man dels kan forebygge vold, dels kan bearbejde voldsepisoder under og efter hændelsen.

Hæftet anviser forskellige metoder til at gribe problematikken an. Metoderne handler både om forebyggelse af vold og om, hvordan man kan handle i de konkrete situationer.

- Hvad kan medarbejderen og skolen gøre for at forebygge vold?
- Hvordan kan medarbejderen og skolen handle, når en voldsepisode er sket?
- Hvad kan skoleledelsen og medarbejderen gøre for at bearbejde hændelsen og dens følger?

I hæftet anbefales, at den enkelte skole udarbejder sin egen voldspolitik, og der lægges vægt på processen ved udarbejdelsen af en voldsforebyggende politik, som kan skabe synlighed, konsekvens og kontinuitet i skolens arbejde.

Hæftet indgår i en serie på fire, alle med temaet *Psykisk arbejdsmiljø på skoler*. Seriens øvrige hæfter handler om:

- Konflikter i skolen
- Nye roller i skolen
- Teamsamarbejde i skolen

Tilsammen tager hæfterne fat i fire væsentlige "hjørner" af grundskolens psykiske arbejdsmiljø og giver skoleledelse og medarbejdere inspiration til at arbejde med det "hjørne", som er mest aktuelt for skolen – evt. det område, som i arbejdspladsvurderingen (APV) har vist sig at trænge sig på.

BAR U&F håber, at hæftet *Vold i skolen* vil kaste fornyet lys over problemernes karakter, give inspiration til, hvordan skolens voldspolitik kan udformes, og derved bidrage til at udvikle det psykiske arbejdsmiljø på skolen.

Branchearbejdsmiljørådet
Undervisning & Forskning

Indhold

Vold i skolen – hvad er det?	3
Hvor udbredt er vold i skolen?	5
Hvem har ansvaret?	6
Årsager til vold	7
Psykiske følger af vold	8
Redskaber i voldsforebyggelse	10
Før en voldsepisode	11
Under en voldsepisode	17
Efter en voldsepisode	19
Anmeldelse af vold	21
Hvordan kommer man i gang?	23
Hvis man vil vide mere	24

Vold i skolen – hvad er det?

Skolens vision

I skolen kommer eleverne for at få viden og kundskaber. De færdes stilfærdigt på gangene. Når timen starter, sidder de parate ved deres borde og har fundet bøgerne frem. De hører opmærksomt efter, hvad lærerne fortæller. Når der er noget, de ikke kan finde ud af, spørger de læreren, som altid har tid til at hjælpe.

Pedellen og rengøringsdamen sørger for, at der er rent og pænt, og eleverne rydder altid op efter sig. Det sker, at de bliver uvenner eller kede af det. Så henter de en voksen, som trøster og hjælper med at udrede trådene. Efter skoletid myldrer de mindste over i SFO'en, hvor pædagogerne står parat med saftvand og sjove aktiviteter.

Som alle ved, ser virkeligheden ofte mindre idyllisk ud. Verbale sammenstød, uro, mobning, chikanerier og trusler forekommer. Der kan være mange årsager til, at tingene kommer ud af balance. En stresset hverdag med mange og modsatrettede krav, forskellige forventninger og behov giver grobund for udvikling af konflikter. I langt de fleste tilfælde løses de på fredelig vis. Udvikler en konflikt sig til vold og trusler rettet mod medarbejderne, er der tale om et arbejdsmiljøproblem. Og det skal håndteres.

Visse former for adfærd er ulovlige. Det fremgår dels af arbejdsmiljøloven, dels af straffeloven. Andre former for adfærd er uhensigtsmæssige, men ikke ulovlige. Den enkelte skole vil ofte være underlagt regelsæt, som er besluttet på et højere niveau. På det politiske niveau træffes der fx beslutning om "nul-tolerance". Det betyder konkret, at adfærd som vold og trusler, hærværk, tyveri og anden kriminalitet, der medfører gener og utryghed for medarbejderne, ikke må accepteres. Opgaven på skolen er at forholde sig

til disse regler og omsætte dem i en lokal politik, som er tilpasset de aktuelle forhold.

Der findes forskellige opfattelser af vold:

- *Arbejdstilsynet* skelner mellem fysisk og psykisk vold. *Fysisk vold* er aktivt påført vold, fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik. *Psykisk vold* omfatter episoder, hvor medarbejdere bliver udsat for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornærelse, ydmygelser e.l. Begge typer vold kan være rettet direkte mod medarbejdere eller indirekte mod familiemedlemmer eller andre nærtstående personer. Hvis man bliver vidne til chokerende hændelser, kan de psykiske reaktioner minde om dem, man kan få efter at have været udsat for en voldsepisode. Det kan ske i forbindelse med fx overgreb, slagsmål eller ulykker, hvor andre kommer til skade.
- I *straffelovens* betydning dækker begrebet vold over fysiske overgreb og trusler, fx slag, spark, kast med

genstande, førergreb, benspænd og bid. Små skub, puf og tjatteri falder under bagatelgrænsen og straffes ikke. Det at spytte på en person anses for ærekrænkende, men regnes ikke som vold. Psykisk vold falder normalt uden for straffelovens bestemmelser. For at en person kan straffes efter straffelovens voldspargraffer, skal der være tale om forsæt. Men også den, som "uagtsomt tilføjer nogen betydelig skade på legeme eller helbred" kan straffes. Lovens §119 og §121 indeholder særlige regler for vold og trusler om vold mod tjenestemænd, herunder hån, skældsord og fornærmelig tiltale.

- *Europakommissionen* lægger vægt på, at medarbejderne har trygge og sikre arbejdsforhold. Her forstås vold som begivenheder, hvor personer krænkes, trues eller overfalder i forbindelse med deres arbejde under omstændigheder, der indebærer en direkte eller indirekte trussel mod deres sikkerhed, velbefindende eller sundhed.

Vold i skolen – hvad er det?

Definition af vold:

Ved vold forstås enhver form for fysiske eller psykiske overgreb mod en medarbejder. Psykisk vold forekommer i form af truende adfærd, chikane og verbale trusler. Fysisk vold består i alle typer konkrete overgreb mod en medarbejder.

Fem gode grunde

Her er nogle gode grunde til, at man på skolen går ind i et systematisk arbejde med voldsforebyggelse:

1. Vold og trusler rammer ikke blot den enkelte, men hele arbejdspladsen
2. En velgennemtænkt plan for håndtering af vold og trusler øger trygheden og mindsker sårbarheden
3. Alle medarbejdere skal kende deres ansvar før, under og efter en voldelig hændelse
4. En voldspolitik skal signalere, at vold og trusler er uacceptabelt
5. En voldspolitik skal skabe sammenhæng i den voldsforebyggende indsats på individ-, afdelings- og organisationsniveau

Den enkelte skole må formulere sin egen opfattelse af, hvad vold i skolen vil sige.

Tanken om elever og forældre som en risikofaktor kan synes at stride imod de pædagogiske principper om samarbejde mellem hjem og skole. Principielt har skolens voldsforebyggende bestræbelser da heller ikke noget med skole-hjem-samarbejdet at gøre. Imidlertid vil der altid være enkeltstående hændelser, som nødvendiggør, at en skole formulerer sin voldspolitik.

Det er i denne sammenhæng en nyttig øvelse altid at skelne mellem *adfærden* – som fællesskabet kan tage afstand fra og i visse tilfælde gennemføre sanktioner imod – og *personen*, som aldrig må fordømmes. Det er en basal samfundsmæssig værdi, at alle individer er ligeværdige. Det betyder, at alle skal behandles med respekt, næsten uanset hvor øretæveindbydende de opfører sig.

Skolen har således et specielt ansvar for at sikre, at ingen elev udstødes af fællesskabet, og for at tydeliggøre, at voldspolitikken er rettet mod bestemte adfærdsformer og ikke mod personer.

Hvor udbredt er vold i skolen?

Der foregår ikke nogen systematisk registrering af vold og trusler på arbejdspladser. Problemets nøjagtige omfang kendes derfor ikke. Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd (FTF) har i 1993 og 2001 gennemført en spørgeskemaundersøgelse om det psykiske arbejdsmiljø. I 1993 angav 11% af FTF'erne at have været udsat for vold og trusler på arbejdspladsen. I undersøgelsen fra 2001 er tallet steget til 21%. Det fremgår desuden, at psykisk vold er langt mere udbredt end fysisk vold. Således angiver 21%, at de har oplevet psykisk vold, og 8%, at de har oplevet fysisk vold.

Også antallet af anmeldelser til Arbejdstilsynet viser en stigende kurve. Dette kan være udtryk for en reel stigning i arbejdspladsvolden og afspejle aktuelle tendenser i den samfundsmæssige udvikling. Øget opmærksomhed og åbenhed omkring problemet kan dog også forklare, at der i dag anmeldes flere episoder. Hvor problemet tidligere måske har været skjult, er der nu en stigende erkendelse af, at vold og trusler er et arbejdsplads- og arbejdsmiljøproblem. Men da vold er en arbejdsrisiko, er der grund til, at man på skolen forholder sig til problemstillingen.

Hvem er udsat?

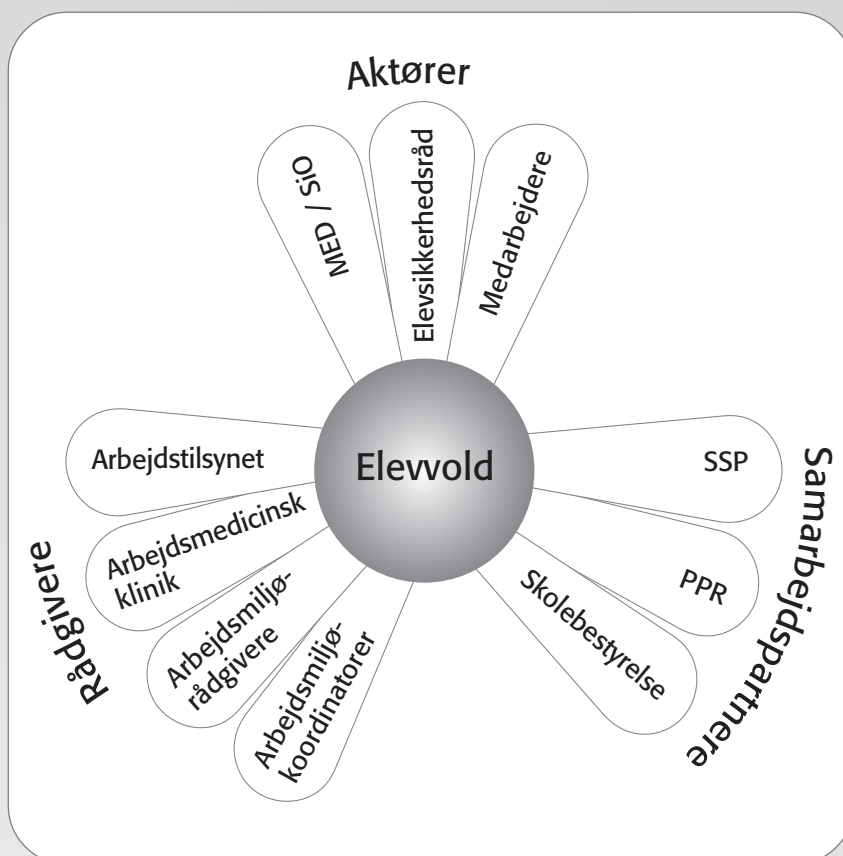
- Ca. 1/4 af Danmarks Lærerforenings medlemmer har været udsat for vold og trusler
- Psykisk vold er langt mere udbredt end fysisk vold
- Angivelse af, at man har været udsat for vold, falder med alderen
- Aldersgruppen under 30 år er mest udsat

Hvem har ansvaret?

Mange forskellige personer og institutioner er ansvarlige for at tage problematikken om voldsforebyggelse op.

- Det er *ledelsens* opgave og ansvar at sætte voldsforebyggelse på dagsordenen og gennemføre en proces, der gør voldsforebyggelse til en integreret del af personalepolitikken og arbejdsmiljøet.
- *MED* og *SiO* har en vigtig opgave og et medansvar for at sætte voldsforebyggelse på dagsordenen og gøre det til en integreret del af arbejdsmiljøet.
- *Medarbejderne* har ansvar for at deltage i dialogen og for aktivt at medvirke til gennemførelsen af voldsforebyggende foranstaltninger.
- *Forældrene* har ansvar for, at de vedtagne spilleregler for god opførsel overholdes.
- Det er nærliggende at involvere *elevrådet* og et evt. *elevsikkerhedsråd* i arbejdet, hvis et sådant findes på skolen. Eleverne kan deltage ved udarbejdelsen af forholdsregler mod vold på skolen og arbejdspladsvurderingen (APV). Elever bør dog ikke involveres i personspørgsmål.
- Andre relevante samarbejdspartnere er *SSP*, der varetager kriminalitetsforebyggende samarbejde mellem skolen, de sociale myndigheder og politiet, og *PPR*, den pædagogisk-psykologiske rådgivning.

Figur 1. Hvem gør hvad?



Det psykiske arbejdsmiljø og undervisningsmiljøet væver sig ind i hinanden. Forholdet til eleverne er en del af lærernes psykiske arbejdsmiljø, og forholdet til lærerne er en del af elevernes psykiske undervisningsmiljø.

- *Arbejdsmiljørådgivere* kan være behjælpelig ved udformning af en voldspolitik eller ved gennemførelse af forebyggelsesprojekter.
- *Arbejdsmedicinsk klinik* foretager bl.a. undersøgelser af sammenhænge mellem arbejdsforhold og skadevirkninger på individ- og gruppeniveau.
- *Arbejdstilsynet* har en rådgivende og kontrollerende funktion.
- I mange kommuner er der *arbejdsmiljøkoordinatører* eller *arbejdsmiljøkonsulenter*, som kan rådgive skolen om bl.a. voldsforebyggelse og håndtering af vold og trusler.

Årsager til vold

Der er tre grundlæggende elementer i denne konflikt: De unge efterkommer ikke servicemedarbejderens påbud, de opfører sig truende, og de begår hærværk og vold. Den opståede uoverensstemmelse mellem parterne afslører, at de har bestemte holdninger og forventninger til hinanden, og de udviser en truende adfærd. Konflikten er udtryk for, at ét mål står i vejen for et andet, at den ene part er en hindring for den anden.

I alvorlige konflikter – når noget er på spil – resulterer dette i mistro og vrede, som kan udløse fysisk eller psykisk vold. Når dette sker, er der tale om en destruktiv konflikt, hvor personen identificeres med handlingen. Det handler på dette trin af konflikten om at tabe eller vinde, at skade andre eller selv blive skadet. Det blokerer for den oprindelige uoverensstemmelse, og på den måde skabes mere had og flere blokeringer – voldsspiralen er i gang.

Aggressionen bliver mærkbar, når vi forhindres i at opnå noget, vi ønsker eller har behov for, eller når vi vil undgå noget, vi ikke ønsker. Aggressionen har til formål at fjerne den forhindring, der står i vejen for at opnå målet.

Det kan være et kompliceret samspil af årsager, der udløser et voldsudbrud. Udover individafhængige faktorer kan manglende tid, højt støjniveau og stive regler medføre frustrationer, som giver sig udslag i aggressiv adfærd rettet mod medarbejderen. Skolens struktur

Når situationen løber af sporet

En gruppe unge spiller bold i skolegården en aften. Den tekniske servicemedarbejder beder de unge om at forlade skolens område. De unge stimler sammen om ham og skubber til ham. Han løber ind på skolen og låser sig inde på kontoret. De unge følger efter og bryder døren op.

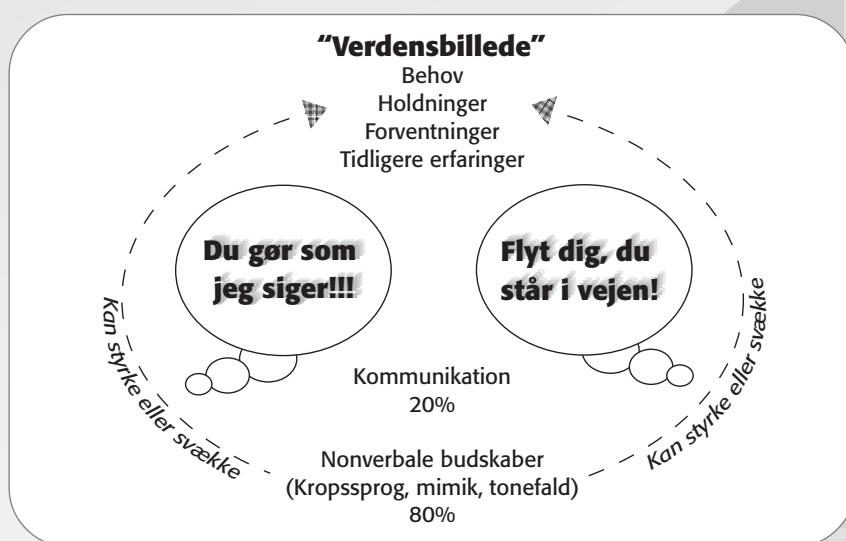
gør sit til at fremme en bestemt kommunikation. Fysiske rammer i form af dårligt vedligeholdte bygninger, trange eller uhensigtsmæssigt indrettede lokaler fremkalder erfaringsmæssigt mere aggressivitet end velholdte og inspirerende rammer.

Konflikter og dårlig opførsel håndteres bedst som mellem menneskelige konflikter med mulighed for læring, idet konstruktiv konfliktløsning kan være med til at ændre de impliceredes verdensbillede. Den bedste måde at fjerne en forhindring på er at prøve på at

se sagen fra den andens synspunkt. Man må forsøge på i stedet for at reagere verbalt eller fysisk at håndtere årsagen til, at den anden tilsyneladende skaber en forhindring. Læs mere om konflikthåndtering i hæftet *Konflikter i skolen*.

Bag enhver aggression og voldsudbrud er der et uopfyldt behov eller en frygt.

Figur 2. Faktorer, der har indflydelse på kommunikationen



Psykiske følger af vold

En elev bliver voldelig

Line løber hen til klasselæreren og fortæller grædende, at hun er blevet slået af Kim fra 7. klasse. Læreren taler med Kim og forklarer, at han ikke må slå på de mindre elever. "Det må jeg vel nok", råber Kim, farer op, griber en stol, kaster den hen ad gulvet, tager i lærerens stol bagfra og prøver at vælte hende. Læreren undgår faldet ved at holde fast i bordkanten, og Kim styrter bandende ud af døren.

Læreren melder til kontoret, at Kim er stukket af fra timen, hvorefter hun arbejder videre. Først ved 23-tiden om aftenen får hun mulighed for at tale om hændelsen. Hun bryder da sammen og sygemeldes. Hun modtager senere psykologhjælp.

Det kan have alvorlige følger for en medarbejder at blive udsat for vold og trusler. Den voldsomme hændelse udløser ofte en akut krisereaktion, hvor den voldsramte føler sig ydmyget og nedværdiget. Man kan få svært ved at klare dagligdags situationer.

Bearbejdes krisen ikke, risikerer den voldsramte at blive *tredobbelt offer*. Først og fremmest er hun offer for selve hændelsen.

Dernæst kan hun blive offer for omgivelsernes reaktioner i form af manglende forståelse, fejhed, træghed, falsk hensyntagen, bureaukrati, angst, dårlig kommunikation og koordinering. Bemærkninger som "Ja, den situation kender jeg godt. Jeg plejer bare ..." eller "Er hun ikke lidt sart?" giver den voldsramte indtryk af at have handlet uprofessionelt og dermed at være medskyldig i hændelsens forløb. Den psykologiske baggrund for andres forsøg på at benægte eller bagatellisere overgrebet er, at den pågældende dermed undgår selv at føle sig i farezonen og arbejdspladsen at tage ansvar.

Tredobbelt offer bliver den voldsramte, når hun også påtager sig ansvaret og skylden for det hændte. Måske nærer hun hævntanker over for eleven, hvilket undertrykkes som uacceptabelt, da denne står i et afhængighedsforhold til hende. Vreden bliver derfor i sidste ende til skyldfølelser og selvbebrejdelser:

- "Han er ellers sådan en god dreng"
- "Jeg burde have lagt mærke til ..."
- "Jeg skulle ikke have taget den konfrontation uden at være ordentligt forberedt"
- "En dygtigere medarbejder havde taget dette i opløbet"
- "Jeg skulle aldrig have sagt ja til at tage den klasse"

Den voldsramte skammer sig ofte over faser i forløbet: At hun reagerede så stærkt på noget, der i kollegers øjne måske "kun" er et skub eller nogle krænkende ord, viser, at hun ikke er professionel nok, mens angriberen jo "bare" er et barn.

Det er almindeligt, at man som voldsramt skammer sig over at have været svag og over ikke at have magtet situationen. Uden varsel må man se sig selv som totalt hjælpeløs. Dette står i kontrast til ens normale selvopfattelse og den funktionsmåde, som man ellers synes har virket udmærket.

Det er vanskeligt at acceptere sin afmagt. Den er uforenelig med det at være professionel. Den værdighed og faglige dygtighed, man har bygget op gennem mange år, er væk på et øjeblik.

Den voldsramte er med andre ord rystet i sin grundvold. Trygheden og tilliden til egen formåen og til omverdenen er væk. Tabet er baggrunden for den sorg og bekymring, som er en naturlig reaktion efter en voldsepisode.

Psykiske følger af vold

Figur 3. Krisereaktionens faser

1. Chokfasen

Fasen er kendetegnet ved den følelsesmæssige reaktion. Denne kan vise sig som voldsomme følelsesudbrud eller modsat i form af forstening eller følelsetomhed. De fysiske reaktioner er fx. hjertebanken, kvalme eller varme-/kuldefornemmelse. Virkelighedsopfattelsen kan være påvirket, hvilket kan vise sig ved benægtelse af det skete eller sære tanker og handlinger, ligesom tidsopfattelsen kan være nedsat.

2. Reaktionsfasen

Traumatet erkendes og genopleves. Stærke følelser trænger sig på. Der kan være reaktioner i form af træthed, søvnforstyrrelser, spiseproblemer, uro og rastløshed og hovedpine. Den ramte forsøger at finde forklaringer og eventuelt placere "skylden" for det skete. Fasen er det første forsøg på at genetablere en forståelig og meningsfuld verden.

3. Bearbejdningsfasen

Forsøget på at finde mening får en mere realistisk orientering. Den ramte accepterer det skete som en hændelse, der ikke kan ændres. Den ramte er parat til at se fremad.

4. Nyorienteringsfasen

Den ramte er ikke længere i krise. Der kan frigives energi til at beskæftige sig med andet end den traumatiske begivenhed. Dette sker ikke ved fortrængning, men ved at den ramte accepterer de nye muligheder og begrænsninger, som traumatet har medført.

Mennesker reagerer forskelligt i krisesituationer. Reaktionerne viser sig i en række følelsesmæssige, kropslige og tankemæssige symptomer. Gentagne mindre episoder kan medføre øget sårbarhed, så en banal hændelse udløser krisereaktion. Det er vigtigt at være bevidst om, at dette er normale reaktioner på unormale hændelser. Den voldsramtes reaktioner afhænger af

- Episodens art og alvor
- Ens livssituation og psykiske tilstand, fx stressniveau
- Omfang og art af medmenneskelig støtte
- Muligheder for god efterbearbejdning og støtte til at vende tilbage til arbejdet

Derfor må voldsforebyggende foranstaltninger være så præcise, at der kan handles, men samtidig så fleksible, at de kan tilpasses de konkrete omstændigheder.

Redskaber i voldsforebyggelse

Der er flere forskellige redskaber og fremgangsmåder, som kan anvendes i det voldsforebyggende arbejde:

Niveau på arbejdspladsen	Før voldsepisoden	Under voldsepisoden	Efter voldsepisoden
Organisationen	Dialog Retningslinjer Registreringsberedskab APV Arbejdets organisering Efteruddannelse		Ledelsens støtte Registrering Anmeldelse Analyse
Afdelingen	Faglig sparring og supervision	Kollegastøtte	Omsorg Kriseplan i praksis Psykisk førstehjælp
Individet	Træning i konflikt-håndtering og kommunikation	Signalaflysning Konflikt-håndtering og kommunikation Selvbeskyttelse	Krisehjælp

Før en voldsepisode

Det er en god idé at gennemføre en dialog om vold og krænkelse med henblik på at nå til en fælles forståelse og afklaring af, hvad man mener med disse begreber, så skolen til enhver tid har et beredskab klar.

Det første spørgsmål, der rejser sig, er: I hvilket forum tages problemstillingen op? Er det i MED-udvalget eller i sikkerhedsorganisationen, og skal alle medarbejdere inddrages? Læreren, SFO-pædagogen, rengøringsassistenten, den tekniske serviceleder og den administrative medarbejder møder elever og andre brugere af skolens arealer i forskellige situationer. De har forskellige roller og opgaver. Derfor kan

forskelle i faglighed og kultur resultere i forskellige opfattelser af, hvad problemet er, og hvordan det skal tackles. Der kan evt. nedsættes en arbejdsgruppe, der repræsenterer alle faggrupper.

Det kan være en fordel at inddеле dialogen i faser.

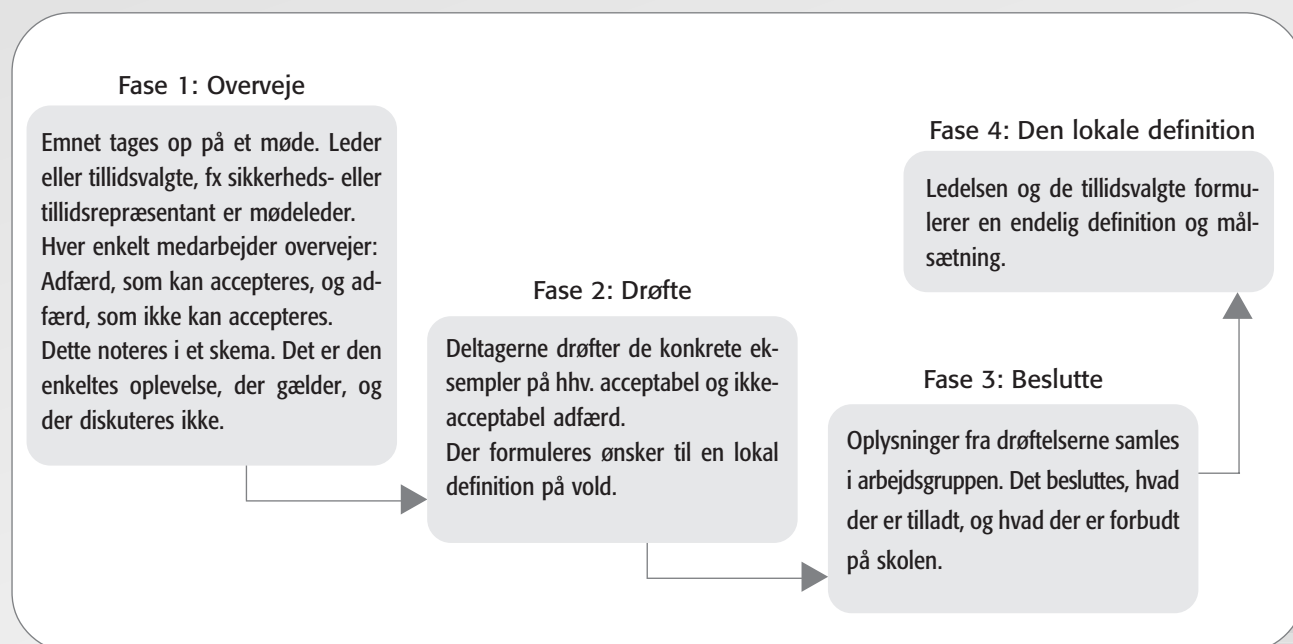
Ledelsen og de tillidsvalgte foretager den endelige afvejning og formulerer den lokale opfattelse af bekæmpelse af vold i skolen, idet grænser for acceptabel adfærd defineres i fællesskab. Det er ledelsens og de tillidsvalgtes ansvar, at regelsættet lever op til gældende bestemmelser, herunder folkeskoleloven.

Målsætningsarbejde

Skolens voldspolitik skal udtrykke et arbejdsmiljøsynspunkt på vold på arbejdspladsen. Den skal omfatte en målsætning for det voldsforebyggende arbejde samt grænser for, hvad der er tilladt, og hvad der er forbudt på arbejdspladsen. Det er vigtigt, at regelsættet er tilpasset kulturen på arbejdspladsen, så tiltag kan tilrettelægges ud fra de konkrete forhold på stedet.

Udformningen af voldspolitikken medvirker til at afklare medarbejdernes og ledelsens forventninger til hinanden, således at der hersker en fælles opfattelse af, hvornår der foreligger en risikosituation. Tilblivelsen af politikken er således lige så vigtig som produktet.

Figur 4. Faser i dialogen om vold



Før en voldsepisode

Ved fastlæggelsen af den lokale definition af vold i skolen kan det være en støtte, at medarbejderne giver konkrete eksempler på, hvad de oplever som henholdsvis acceptabel og uacceptabel adfærd hos elever, forældre og andre brugere af skolens faciliteter. Ved møder kan det bl.a. afklares.

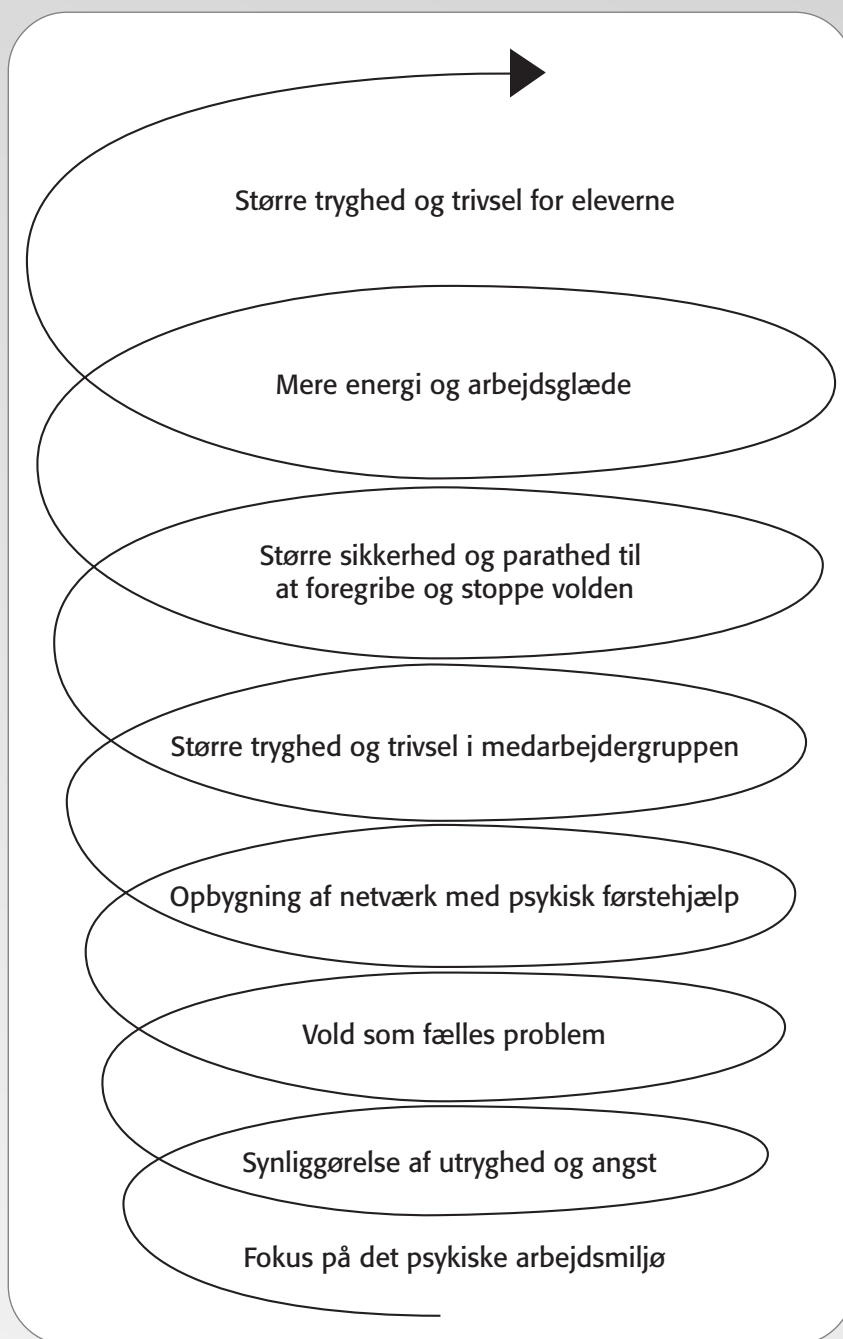
- Hvor ofte der forekommer situationer med vold og trusler på skolen
- Hvilke hændelser den enkelte medarbejder opfatter som fysisk og psykisk vold
- Hvilke ideer man har til forebyggelse af voldssituationer
- Hvordan man kan arbejde videre med disse ideer

Eksempel på en målsætning om voldsforebyggelse

Det er målet at sikre et trygt arbejdsmiljø, såvel fysisk som psykisk, for alle skolens medarbejdere ved

- At fremme en fælles adfærd og holdning, så vold og trusler forebygges
- At give redskaber til at håndtere situationer, hvori vold indgår
- At give optimal støtte i en akut risikosituation
- At bakke op efterfølgende, hvis en medarbejder har været udsat for vold

Figur 5. Den gode spiral



Et godt psykisk arbejds- og undervisningsmiljø er i sig selv voldsforebyggende.

Før en voldsepisode

Det er vigtigt, at målsætningen ikke kommer til at stå alene, men følges op af *retningslinjer* og *handleplaner*, der beskriver, hvordan man kan gå frem, så risikoen for vold og trusler bliver så lille som mulig. Retningslinjerne må derfor belyse organisatoriske tiltag,

ændringer i den fysiske indretning af skolen, hvilke former for efteruddannelse, man anser for særlig velegnet mv. De må også beskrive egnede handlemuligheder i selve voldssituationen, sanktionsmuligheder over for voldsudøveren, støttemuligheder i

form af bl.a. krisehjælp og kollegial støtte mv. Endelig er det en god idé, at der findes retningslinjer, fx vedtaget i MED-udvalget eller SU for, hvordan nyansatte informeres om skolens voldspolitik, forholdsregler ved konflikter, lokal registrering af voldsepisoder o. l.

Eksempel på retningslinjer for forebyggelse af vold

Indsatsens primære sigte er, at man søger at undgå udøvelse af vold. I teamsamarbejdet drøftes løbende utilpassede elever, som kan være potentielle udøvere af vold. Da det er et grundsynspunkt, at vold udøves af personer, som er udsat for mistriksel, må medarbejderne være bevidste om signaler fra elever, der kan lede tanken hen på mistriksel med hensyn til sprog, attituder mv.

At efterleve skolens politik på området betyder konkret:

1. Hvis man på skolen møder "gæster", der ikke har en aftale eller på anden måde kan give en acceptabel forklaring på deres tilstedeværelse, skal man
 - På en venlig måde henstille, at de forlader skolen
 - Kontakte kontoret, enten personligt eller ved opkald på samtaleanlægget
2. Hvis vedkommende 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 kontoret
3. 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
4. Hvis situationen udvikler sig yderligere, skal man sørge for
 - At der bliver hentet hjælp, evt. fra medarbejdere i nærheden
 - At kontoret kontaktes
5. 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.
6. I situationer, hvor ledelsen er væk fra skolen, har den nærmeste foresatte ledelseskompetencen. I lærergruppen er dette mødelederen for pædagogisk råd; er vedkommende ikke til stede, må tillidsmanden træde til.

Før en voldsepisode

Skolens voldspolitik føres løbende ajour, fx ved at sætte den på dagsordenen på et pædagogisk rådsmøde eller i MED-udvalget. Og har en voldsepisode fundet sted, justeres retningslinjerne i overensstemmelse med de gjorte erfaringer.

Udarbejdelse af retningslinjer

På baggrund af den fælles afklaring af, hvad man kan forstå ved vold i skolen, og hvor grænsen for uacceptabel opførsel befinder sig, udformes principper for hensigtsmæssig adfærd på

området. Har man valgt en lav tolerancetærskel, er der især behov for klare aftaler.

Både medarbejdere og ledelse bør vide, hvad de skal gøre i risikosituationer. Hvordan skal man – og det gælder både det pædagogiske og det ikke-pædagogiske personale – fx forholde sig, når der er optræk til konflikter med elever? Skal de melde det videre eller selv tage affære? Sikkerheden udspringer af, at medarbejdere og ledelse ved, hvordan de kan støtte hinanden, når en situation er under udvikling – og at de gør det.

På s. 13-15 gives tre eksempler på retningslinjer i en skoles voldspolitik.

Som kollega har man altid pligt til at gribe ind og søge at afværge voldsudøvelse. Man skal prøve at sikre sig, at vidneudsagn fra personer, der befinder sig i nærheden, fastholdes og nedfældes. Er voldsudøveren en elev, vil kammerater ofte kunne dysse vedkommende ned. Efterfølgende skal man kontakte skolens leder. Finder hændelsen sted uden for kontortid, kan man søge at kontakte ledelsen privat og/eller politiet.

Regler om udelukkelse fra undervisningen findes i bekendtgørelse og vejledning om "foranstaltninger til fremme af god orden i folkeskolen". Udelukkelse fra undervisningen kan finde sted i op til en uge, men er bl.a. betinget af, at eleven i udelukkelsesperioden er under fornødent tilsyn, jf. tilsynsbekendtgørelsen med tilhørende vejledning. Det betyder, at eleven, med forældrenes accept, kan være hjemme, anbringes i en samarbejdende institution eller få eneundervisning.

Opfølgning på voldsepisoder involverer både skolens ledelse, tillidsrepræsentanten, sikkerhedsrepræsentanten og kollegerne. Ledelsen har ansvar for opfølgning i forhold til medarbejderens arbejdssituation.

Tillidsrepræsentanten står til rådighed med personlig hjælp og støtte. Og kollegerne må i den efterfølgende periode være særlig opmærksomme på den voldsramtes trivsel.

Eksempel på retningslinjer ved trusler om vold fra en elev

- Den voldstruede underretter skolelederen, og tillidsrepræsentanten orienteres
- Ledelsen og den involverede medarbejdere kontakter hjemmet om elevens adfærd
- Lederen vurderer, hvad der skal ske med eleven. Hvis truslen er alvorlig, kan eleven i givet fald hjemsendes, så snart hjemmet er underrettet
- Tillidsrepræsentanten og ledelsen søger efter aftale med den voldstruede medarbejder for, at vedkommendes netværk orienteres
- Medarbejderen kan fritages for arbejde resten af dagen med henblik på samtale med ledelsen, tillidsrepræsentanten og kolleger
- 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

Før en voldsepisode

Eksempel på retningslinjer for forholdsregler, når skaden er sket

Den voldsramte skal støttes umiddelbart i form af

- Samtale med ledelse og kolleger
- Fritagelse for forpligtelser resten af dagen, men han eller hun må ikke lades alene
- Aftale om professionel krisehjælp med forvaltningen og med den voldsramte
- Orientering af alle personalegrupper om hændelsesforløbet

Voldsudøveren (eleven) skal møde konsekvenser i form af

- Samtale på kontoret med ledelse, klasselærer 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

Arbejdspladsvurdering

Hvis vold er en risiko, skal dette problem medtages i den lovpligtige arbejdspladsvurdering, APV. APV'en er en metode til at kortlægge, beskrive, vurdere og udvikle arbejdsforholdene. Ud fra vurderingen foretages en prioritering af problemerne, og der opstilles handlingsplaner. Arbejdspladsvurderingen skal være skriftlig og gennemføres mindst hvert tredje år.

Ved problembehandling må man gå systematisk frem, jf. faserne i figur 6. Har APV'en fx vist, at nogle medarbejdere føler sig utrygge, og kan der ikke umiddelbart ses en løsning på problemet, må situation og ressourcer undersøges nærmere, før der vælges mål og handlinger. I andre tilfælde kan problembehandlingen begynde med afklaring af målsætning som i eksemplet s. 12. I dette tilfælde kan række-

Figur 6. Faserne i problembehandling

Hvad ved vi?	Hvad kan vi?	Hvad vil vi?	Hvordan vil vi gøre det?
<ul style="list-style-type: none">• Hvad findes der af situationer med vold og trusler?• Hvilke konsekvenser har de?• Hvad er årsagerne?• Hvad er det egentlige problem?• Hvad har vi brug for at vide mere om?	<ul style="list-style-type: none">• Hvad har vi af ressourcer?• Hvilke handlemuligheder har vi?• Hvad er konsekvensen af at anvende disse ressourcer og handlemuligheder?	<ul style="list-style-type: none">• Hvilke mål vil vi nå?• Hvilke løsninger vil vi foretrække?• Hvad fremmer eller hæmmer løsningerne?• Hvilken løsning vælger vi så?• Hvad er konsekvenserne af vores valg?	<ul style="list-style-type: none">• Hvilke konkrete handlinger vil vi gennemføre?• Hvordan vil vi gøre det? Hvornår? Hvem?• Hvad er konsekvenserne af at gennemføre de forskellige løsninger?

Kilde: Fakta om arbejdsmiljø

Før en voldsepisode

følgen være: Hvad vil vi? Hvad ved vi? Hvad kan vi? Hvad gør vi?

Problemerne beskrives og vurderes. Der vil ofte være komplicerede årsager til voldsepisoder, og det kræver løsninger på flere niveauer. Faktorer som arbejdspress, undervisningens fysiske rammer, mange elever i klassen, kulturforskelle, eller elever med særlige behov kan øge problemerne. Årsager og konsekvenser må analyseres, og der skal udarbejdes en handlingsplan. Man må i denne forbindelse være opmærksom på, om der er særlige risikogrupper blandt de ansatte, fx vikarer, nyansatte, tekniske servicemedarbejdere, der arbejder alene om aftenen, speciallærere og psykisk nedslidte medarbejdere.

Faglig sparring og efteruddannelse

Faglig sparring kan finde sted i mange situationer. Man kan eksempelvis søge råd og vejledning hos en mere erfaren kollega eller hos lederen. Man kan mødes med teamkolleger og udveksle erfaringer og ideer mere eller mindre formelt. Det kan således være en del af det voldsforebyggende arbejde at have potentielt aggressive elever på som fast punkt på teammødets dagsorden.

Arbejdspladskulturen spiller en vigtig rolle. Er der åbenhed og tillid til at tale om vanskeligheder? Det kan være svært at modtage kritik, også selv om den er ment konstruktiv. Det forudsætter vilje til at lære og til at omsætte det lærte i praksis. En måde at sparre

på er at bede en kollega om at overvære en arbejdssituation og efterfølgende nævne tre ting, der fungerer godt, og tre ting, der kan blive bedre.

Sparringen kan formaliseres og tage form af supervision, hvor den ene part, *supervisanden*, får hjælp af den anden part, *supervisoren*, til at forholde sig undersøgende til arbejdsmæssige problemer. Supervision forudsætter, at der etableres et rum præget af tillid, hvor samarbejdets spilleregler er tydelige.

Gennem supervision og anden form for sparring er det muligt at bearbejde psykiske reaktioner på belastninger, at udvide den enkeltes handlerepertoire og derigennem at modvirke stress og udrændthed. Supervision anbefales i den voldsforebyggende fase. I den akutte krisefase er der mere brug for støtte til at bearbejde de psykologiske følger af den voldsomme hændelse og hjælp til at genvinde de psykiske ressourcer.

Kurser i kommunikation, konflikt-håndtering og psykisk førstehjælp kan i høj grad styrke det forebyggende arbejde. Der findes mange muligheder for kommunikationstræning så som aktiv lytning, girafsprog, assertionstræning og NLP-metoden. Det kan også overvejes, om der skal uddannes mæglere, som kan fungere som ressourcepersoner, fx en fra lærer- og en fra pædagoggruppen, eller den tekniske serviceleder.

Efteruddannelse kan foregå på temadage eller kurser, der er skræddersyet til skolen, eller udvalgte medarbejdere kan deltage i temadage, kon-

ferencer og efteruddannelse uden for skolen.

Voldsforebyggelse i undervisningen

Træning i konflikt-håndtering og kommunikation er ikke alene gode redskaber i voldsforebyggelse for skolens voksne, men også for eleverne. *Konflikt-håndtering* og voldsforebyggelse bør derfor også indgå som en del af undervisningen.

Ved at lære eleverne de færdigheder, der hører med til problem- og konfliktløsning, skaber man samtidig et miljø, som giver de voksne et bedre arbejdsmiljø med færre destruktive konflikter. Set ud fra et arbejdsmiljøsynspunkt er dette primær forebyggelse.

En anden metode, som kan bruges som supplement til konflikt-håndtering, er *mægling*. Mægling kan tages i brug med elever fra 11-12 års alderen, og anvendes i konflikter mellem elever, mellem ansatte og mellem ansatte og elever.

Ikke alle konflikter egner sig dog til mægling. Undertiden må skolen disciplinært tage afstand fra visse former for adfærd. Dette gælder ved slagsmål og i sager om misbrug og kriminalitet. I asymmetriske konflikter, hvor den ene part er stærkere end den anden, dvs. at den ene undertrykker den anden fysisk eller psykisk, er mægling som regel ikke aktuel. Dette gælder fx ved mobning. Her må benyttes andre metoder for at hjælpe den ramte.

Under en voldsepisode

En vigtig forudsætning for at kunne klare sig igennem en voldsepisode med held er, at man har kendskab til anvendelse af selvbeskyttelsesstrategier, fx signalaflysning.

I konfliktsituationen har man brug for at kunne aflæse modpartens signaler, både hvad angår kropssprog og det verbale sprog. Den viden, man dermed får om den andens sindstilstand, kan hjælpe én til at bevare fatningen og nedtrappe konflikten. Omstændighederne i situationen spiller også ind, fx om man kender eleven i forvejen, eller om man bliver overrumplet af ukendte reaktionsmønstre.

Kasper læner sig op ad væggen med cigarettens nonchalant mellem højre hånds pege- og langfinger. En lærer stikker hovedet ud af døren til fysiklokalet: "Hør, du ved godt, at man ikke må ryge her. Gå udenfor!" Kasper: "Jeg ryger, hvor det passer mig. Det er for koldt." Læreren: "Gå så!" Kasper: "Du skal ikke råbe ad mig!" Læreren: "Jo, når du ikke selv kan finde ud af at gå." Kasper griber fat i lærerens trøje og stirrer hende truende ind i ansigtet, mens hun beskyttende holder hænderne mod sin gravide mave. Han slipper først taget, da kammeraterne griber ind. En uge senere finder læreren et brev i sit dueslag på lærerværelset: "Hej. Der sker noget farligt i denne uge!" underskrevet "Anonym".

Figur 7. Signalaflysning

Angreb og provokationer kan mødes på tre forskellige måder. Hvad man vælger, afhænger ikke kun af situationen, men i høj grad også af ens evne til signalaflysning. Man kan

Tage kampen op

- Konfrontationen kan tages op, hvis man føler sig stærk nok

Flygte

Fysisk flugt er ikke altid en mulighed. Psykisk flugt kan bestå i

- At man undgår konfrontation og ser den anden vej
- At man overfører egen frygt på voldsudøveren og gør denne til syndebug
- At man vender frygten indad, så man selv bliver syndebug

Benægte

- At truslen er virkelig og lukke øjnene
- Lade som ingenting og smile venligt, selv om man er bange eller såret

Strategivalg

Når man skal vurdere en episodes risiko med henblik på valg af strategi, må man være opmærksom på flere forhold:

- Viser personen tegn på at være påvirket af stoffer?
- Viser personen tegn på et usædvanligt højt psykisk energiniveau?
- Er der afvigelser fra personens normale mønster for non-verbal kommunikation?
- Reagerer personen generelt voldsomt, når der stilles krav?

Under en voldsepisode

Risikoen ved episoden er øget, hvis man må svare nej til et eller flere af følgende spørgsmål:

- Kender jeg personens særlige vanskeligheder og behov?
- Er jeg i stand til at tilkalde hjælp, hvis jeg bliver angrebet?
- Har jeg nogle flugtveje, hvis jeg bliver angrebet?
- Har jeg på forhånd overvejet, hvad jeg stiller op, hvis jeg bliver angrebet?
- Er jeg sikker på min egen reaktion i en voldelig situation?

Verbal og nonverbal kommunikation

Vores holdning til konflikter viser sig i sproget, både verbalt og kropsligt. Jo

større indsigt man har i det mønster, man indgår i, jo bedre bliver ens handlemuligheder i situationen, og jo mere kan man selv vælge sin vej.

At kende noget til kommunikationsteori er ikke nok i sig selv. For at man kan og vil tage føringen i en risikofyldt situation, kræves nærvær. Man må mærke, hvad der sker i en selv og i den anden såvel som i samspillet, og det kræver, at man er til stede i nuet med hele sin opmærksomhed. Det er ikke nogen nem sag, for det er svært ikke at reagere på vrede med vrede og dermed blive en del af voldsspiralen.

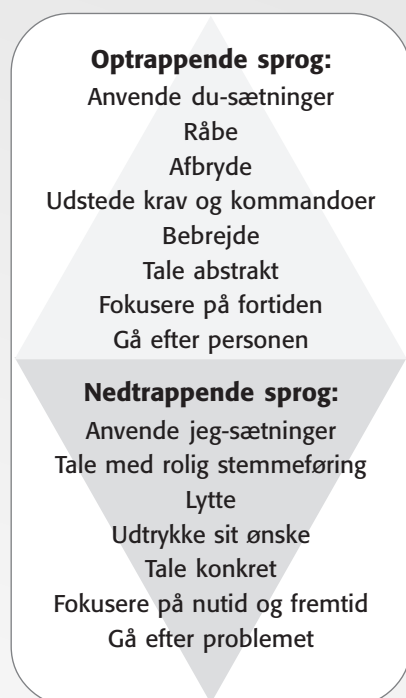
Brug af hensigtsmæssige selvbeskyttelsesstrategier forudsætter, at man nogenlunde bevarer fatningen, så man kan genvinde den psykiske balance

og få hold på de stærke følelser, som angrebet har vakt. Derefter kan man analysere angrebet, og hvad der ligger bag, samt overveje konsekvenserne af forskellige måder at reagere på. Lykkes det ikke at få kontrol over situationen, må man først og fremmest tænke på at beskytte sig selv ved at komme ud af den farlige situation.

Er situationen ude af kontrol, må man tilkalde hjælp. Her hjælper det, hvis der på forhånd er udarbejdet retningslinjer for, hvad man gør, hvis en voldssituation opstår, jf. s. 11-16.

Opnår man som den angrebne part kontrol over situationen og er i stand til at modsætte sig aktivt, er det godt at kende til straffelovens begreber nødværge og nødret.

Figur 8. Op- og nedtrapping



Figur 9. Nødværge og nødret

Nødværge

Det kan være nødvendigt at forsvare sig over for andres angreb. Nødværge skal sættes ind, når angrebet er overhængende eller er begyndt, men ikke afsluttet. Det er tilladt at uskadeliggøre angriberen, men så heller ikke mere. Man er ved nødværge straf- og erstatningsfri, også selv om man måske har overskredet visse grænser for lovlig nødværge. Overtrædelsen skal dog være rimeligt begrundet i, at man ved angrebet fx er blevet skrækslagen eller ophidset.

Nødret

Der er tale om nødret, hvis man afværger en truende skade på mennesker eller værdier ved fx at bryde ind i en bygning, hvor der er udbrudt brand. Handlingen er ulovlig, men man straffes ikke, fordi man gør det for at afværge større skade. Kunne man inden for lovens rammer have opnået samme resultat, kan man dog straffes.

Efter en voldsepisode

Foranstaltninger efter en voldsepisode afhænger af dennes omfang og alvor. Når en medarbejder har været ude for en voldsom oplevelse, er det vigtigt, at man viser sin støtte og omsorg. En sikker og effektiv indgriben og efterbearbejdning af hændelsen øger medarbejdernes sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt.

Registrering af voldsepisoder

Der bør altid foretages en intern registrering af voldelige hændelser til brug for sikkerhedsorganisationen. Dette gælder især episoder, som ikke er anmeldelsespligtige, fordi der ikke har været en fysisk skadevirkning, eller hvor der er tale om tilløb til voldsepisoder. Det er sikkerhedsorganisationens opgave at analysere arbejdsskader og komme med forslag til foranstaltninger, som kan nedsætte medarbejdernes risiko for belastninger.

Har voldsudøvelsen resulteret i en arbejdsskade, benyttes anmeldesystemet EASY. Her foretages lovpligtige anmeldelser til Arbejdstilsynet og til Arbejdsskadestyrelsen. Det er her muligt at indhente data vedrørende egne anmeldte arbejdsulykker til brug i skolens forebyggende arbejde.

Har skolen udarbejdet sit eget registreringsskema, bør dette:

- Være nemt at udfylde
- Beskrive situationen – hvad skete der?
- Vurdere årsager – hvorfor skete det?
- Oplyse, hvordan man reagerede
- Oplyse, hvordan der følges op

Registreringer kan eksempelvis danne grundlag for udarbejdelse og evaluering af skolens voldspolitik gennem analyse af periodens voldsepisoder og tilløb hertil. Elementer i en sådan analyse kan være, hvordan man har håndteret episoderne i henholdsvis klasseværelset, i skolens fællesrum, på biblioteket, i skolegården, i kantinen og i SFO'en mv.

Arbejdet med begrebsafklaring, registrering af episoder og analyse af årsager og virkninger kan medføre behov for at se nærmere på den måde, hvorpå arbejdet er tilrettelagt. Er det i særlige situationer, der opstår uro og aggressivitet blandt eleverne? Er det i forbindelse med, at der stilles bestemte krav? Opstår de på visse tidspunkter af dagen, eller er der på anden måde et mønster? Udvikler der sig konfliktsituationer i SFO'en, som har udspring i skoleforhold tidligere på dagen? Er der risikosituationer fx i forbindelse med elever med særlige behov eller med anden etnisk baggrund? Er der problemer med aggressive elever, som kræver egne handleplaner? Er skolen præget af trange pladsforhold eller uhensigtsmæssig indretning af lokalerne i forhold til de aktiviteter, der skal foregå?

Drøftelserne af disse og tilsvarende spørgsmål må udmunde i forslag til organisatoriske ændringer, der kan afhjælpe problemerne.

For alle parter er der mange momenter at tage stilling til efter en voldsepisode. Det kan således være vanskeligt

at afgøre, hvornår det er relevant at henvise til professionel hjælp. Som omsorgsfuld leder må man især være opmærksom på, om der er tegn på krisereaktioner. Det hjælper, hvis skolen har formuleret en voldspolitik, som gør det legitimt at modtage hjælp. I tvivlstilfælde kan man lade en professionel afgøre, om der er behov eller ej for psykologhjælp.

Det er også vigtigt at være bevidst om, at henvisning til krisepsykolog ikke erstatter den psykologiske bearbejdning. Hvis den voldsramte er indforstået, kan kolleger orienteres om, hvordan vedkommende har det. Det er vigtigt at skabe så høj en grad af åbenhed om hændelsen som muligt. Hvis ikke, har kollegerne ikke mange muligheder for at støtte op om den voldsramte i tiden efter hændelsen og være med til at bearbejde de tanker og følelser, som den ramte har svært ved at få styr på.

Figuren på næste side beskriver ansvarsfordelingen ved bearbejdelse af en voldshændelse.

Efter en voldsepisode

Figur 10. Tjekliste – hvem gør hvad?

Hvad gør sikkerhedsorganisationen?

- Registrerer hændelsen internt
- Analyserer hændelsen mhp. forslag til foranstaltninger, der kan forebygge gentagelser og nedsætte risikoen for nye voldsepisoder

Hvad gør kollegerne?

- Overtager ansvaret for eleverne i situationen
- Udviser omsorg for den voldsramte og tilbyder en trøstende skulder
- Taler med den voldsramte om, hvad der egentlig skete
- Lader den voldsramte tale så meget om hændelsen, som vedkommende har brug for
- Prøver ikke at få den voldsramte til at glemme episoden
- Undlader at komme med gode råd
- Undlader at kritisere, latterliggøre eller bagatellisere episoden
- Er opmærksom på, at mennesker reagerer forskelligt
- Sikrer, at den voldsramte ikke lades alene
- Forvisser sig om, at der er nogen hjemme hos den voldsramte
- Tilbyder praktisk hjælp til afhentning af børn og indkøb m.v.
- Accepterer, at den voldsramte kan reagere anderledes end sædvanligt, fx ved lettere at blive vred eller ked af det
- Er opmærksom på, at den voldsramte kollega muligvis kommer til at gennemleve et kriseforløb
- Undgår at dramatisere episoden ved underretning af kolleger
- Udviser diskretion
- Er opmærksom på egne reaktioners farvning

Hvad gør lederen?

- Samler medarbejderne til en efterbearbejdning hurtigst muligt efter episoden
- Henviser til krisepsykologisk hjælp efter behov, som også kan opstå i dagene efter voldsepisoden
- Foretager evt. anmeldelse til politi og arbejdstilsyn
- Underretter pårørende og evt. læge
- Sikrer, at den voldsramte ikke er alene umiddelbart efter voldsepisoden
- Sørger for, at den voldsramte følges hjem
- Undlader at kritisere den voldsramtes handlemåde
- Vurderer behov for tilpasning af arbejdsopgaver de første dage efter episoden
- Undgår at placere den voldsramte i situationer, der minder om voldsepisoden
- Iværksætter og følger op på evt. sanktioner over for skadevolderen
- Følger op på evt. kontakt til forældre

Hvad gør man selv?

- Accepterer, at det er normalt at reagere
- Godtager *alle* følelser
- Tager imod psykologhjælp
- Fortæller, hvad man har brug for
- Overlader praktiske problemer til andre
- Taler med kolleger, familie og venner om voldsepisoden
- Går så vidt muligt på arbejde hurtigt efter episoden
- Påtager sig ikke nødvendigvis de normale arbejdsopgaver, men opholder sig på arbejdspladsen
- Bearbejder det skete sammen med kolleger på arbejdspladsen, ikke derhjemme alene
- Undlader at arbejde alene de første dage efter episoden

Kilde: Vold på arbejdspladsen

Anmeldelse af vold

Arbejdsgiveren vurderer, om episoden er omfattet af krav om anmeldelse af arbejdsulykker til Arbejdstilsynet og/eller Arbejdsskadestyrelsen. Har en arbejdsulykke medført fravær i en dag eller mere ud over selve tilskadekomstdagen, skal den anmeldes til Arbejdstilsynet. Antages det, at hændelsen kan føre til krav på ydelser efter arbejdsskadeloven, skal den anmeldes snarest muligt og senest 9 dage efter skadens indtræden. Hvis skaden medfører fravær på mindst 5 uger, skal den anmeldes. Ved dødsfald skal der ske anmeldelse inden for 48 timer

Enhver arbejdsgiver har pligt til at sikre sine ansatte efter arbejdsskadeloven, der har til formål at yde erstatning og godtgørelse til den tilskadekomne ved arbejdsskade. Skaden skal være forårsaget af arbejdet eller de forhold, det foregår under. Arbejdsgiveren skal tegne en arbejdsskadeforsikring. Kommuner og amter er også omfattet af loven, men kan vælge at være selvforsikrede.

Skaden anmeldes til det forsikrings-selskab, hvor arbejdsskadeforsikringen er tegnet. Selvforsikrede kommuner og amter anmelder skaden til Arbejdsskadestyrelsen. Kommunen sidestilles her med et ordinært forsikrings-selskab.

Læger og tandlæger skal anmelde såvel klare som formodede tilfælde af erhvervs sygdomme (helbredsmæssige ulemper af skadelige påvirkninger i arbejdet), som de gennem deres erhverv får kendskab til.

Andre muligheder for erstatning og hjælp

For den skadelidte er der forskellige muligheder for at få hjælp og støtte både i og uden for skolen. De fleste arbejdspladser har en positiv holdning til at yde hurtig krisehjælp. Det kan medvirke til at mindske de psykiske mén efter en voldsepisode eller voldsom hændelse. Nogle kommuner har indført ordninger, der sikrer en sådan hjælp for deres ansatte, også selvom det senere viser sig, at skaden ikke kan anerkendes som omfattet af arbejdsskadeloven.

I forbindelse med arbejdsskadesagen
Direkte (fysisk) vold vil som regel medføre anerkendelse, mens der kan være dokumentationsproblemer i forbindelse med trusler eller chok. I disse sager kan det anbefales den skadelidte at tage kontakt til sin faglige organisation og egen læge for at få råd og støtte.

Erstatning efter loven om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser (offererstatningsloven)

Hvis man er blevet udsat for vold og trusler i forbindelse med arbejdet, vil skaden normalt være en arbejdsskade, som er omfattet af arbejdsskadeloven. Arbejdsskadeloven dækker ikke erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og andet tab eller godtgørelse for tort, svie og smerte. Disse udgifter kan man eventuelt få dækket via offererstatningsloven. Politiet har pligt til at vejlede om adgangen til at få erstatning efter of-

fererstatningsloven. Ansøgningsskema fås i den lokale politikreds, som videresender det udfyldte skema til Erstatningsnævnet sammen med øvrige relevante oplysninger, fx politirapport, lægeerklæringer og domsudskrift.

Erstatning fra skadevolder

Skadelidte må kunne godtgøre, at skadevolderen har handlet ansvars-pådragende, fx ved at have handlet tanke-løst eller påført skaden med vilje. Selvom skadevolderen påtager sig ansvaret, eller dette er afgjort ved en dom, vil det ofte være vanskeligt at få erstatning. I mange tilfælde har skadevolderen ikke de økonomiske midler eller viljen til at betale. Har vedkommende en forsikring, dækker den ikke, hvis skaden blev begået med vilje.

Erstatning fra skadelidtes egne forsikringer

Det kan anbefales at undersøge, om skadelidtes egne forsikringer dækker skader opstået ved vold og trusler. Man vil kunne få hjælp fra sit forsikrings-selskab eller sin faglige organisation til at få afklaret, om en bestemt skade er dækket af forsikringen.

Et tab i forbindelse med en voldelig handling eller en trussel kan kun erstattes én gang. Man kan altså ikke få dækket det samme tab via flere af de nævnte muligheder, men de kan suppleres hinanden. Skadelidte kan altid få udbetalt fra sin egen forsikring oveni, såfremt man er dækket af en heltidsulykkesforsikring.

Anmeldelse af vold

Figur 11. Anmeldelse af voldsulykker

Anmeldelse generelt		Anmeldelse til Politiet
HVAD	<p>Arbejdsskadeloven opererer med to skadesbegreber, nemlig ulykker og erhvervssygdomme.</p> <p>En <i>ulykke</i> er en personskade, der er forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der sker pludseligt eller indenfor en periode på 5 dage.</p> <p>Har en skadelig påvirkning varet ud over 5 dage, kan der eventuelt være tale om en <i>erhvervssygdom</i>. Det er en sygdom, som "efter medicinsk dokumentation er forårsaget af særlige påvirkninger, som bestemte persongrupper gennem deres arbejde eller de forhold, det foregår under, er udsat for i højere grad end personer uden sådant arbejde". Arbejdsskadestyrelsen fastsætter en fortegnelse over sådanne sygdomme. Der er dog eksempler på, at også sygdomme, der ikke er optaget på fortegnelsen, anerkendes efter en konkret vurdering.</p> <p>Vold, trusler og chok registreres som ulykker. Hændelsen anmeldes, hvis den har medført fysiske og/eller psykiske skader.</p>	<p>Det er op til den enkelte skole at vurdere og beslutte, om skolen skal anmelde en hændelse til politiet. Det anbefales, at skolen indarbejder retningslinjer herom i skolens voldspolitik. Skadelidte kan dog altid selv foretage anmeldelse.</p> <p>HVAD</p> <p>Fysisk vold, legemskrænkelser, hån og trusler kan være strafbare i henhold til straffeloven.</p>
HVORDAN	<p>Anmeldelse af arbejdsskader sker i det elektroniske anmeldesystem EASY (www.at.dk eller www.ask.dk), som efterhånden erstatter de eksisterende papirblanketter til anmeldelse af arbejdsulykker og erhvervssygdomme. I systemet er indbygget en automatik, som sikrer, at anmeldelserne sendes til de rette modtagere, hvad enten der er tale om Arbejdsskadestyrelsen, Arbejdstilsynet eller et forsikringselskab. Arbejdsskader skal således kun anmeldes én gang og ét sted.</p> <p>Forsikringselskabet tager stilling til, om tilfældet kan anerkendes som en ulykke, der er omfattet af arbejdsskadeloven. Hvis der udelukkende er tale om krav om erstatning for behandlingsudgifter, kan forsikringselskabet udbetale ydelser i disse sager (fx psykologbehandling, fysioterapi, medicin, og hjælpemidler). Forsikringselskabet kan ikke træffe afgørelser efter loven og skal i sin udtalelse meddele den tilskadekomne, at denne kan kræve sagen forelagt Arbejdsskadestyrelsen til afgørelse. Ved dødsfald eller sygdom udover 5 uger, eller når der kan blive tale om varigt mén eller erhvervsevnetab, sendes anmeldelsen til Arbejdsskadestyrelsen.</p> <p>Brille- og tandskader, der ikke samtidig medfører sygefravær i mindst én dag efter tilskadekomstdagen, skal ikke anmeldes til Arbejdstilsynet, men kun til forsikringselskabet.</p> <p>Når forsikringselskabet og/eller Arbejdsskadestyrelsen tager stilling til, om sagen kan anerkendes, tages der udgangspunkt i de oplysninger, der står i anmeldelsen. Det er derfor vigtigt, at anmelderen giver en præcis beskrivelse af, hvad der skete, og hvad der var årsag til skaden. Det er en god idé, at den voldsramte og sikkerhedsrepræsentanten er med til at skrive anmeldelsen.</p>	<p>HVORDAN</p> <p>Anmeldelse kan ske ved at ringe til eller møde op hos politiet, så der kan optages rapport.</p> <p>HVORFOR</p> <p>Hændelsen kan være omfattet af straffelovens bestemmelser om vold. Anmeldelse til politiet er en nødvendig forudsætning for at rejse krav om erstatning i forhold til offererstatningsloven. I særlige tilfælde kan kravet om politianmeldelse dog fraviges. Anmeldelse til politiet medvirker til at understrege den holdning, at vold og trusler mod medarbejdere er uacceptabelt og skal tages alvorligt. Der kan dog være grunde til ikke at anmelde, fx hvis det kan påvirke det pædagogiske arbejde i negativ retning. Man skal være opmærksom på, at både den voldsramte og eventuelle vidner kan blive indkaldt som vidner i en eventuel retssag. Ved en anmeldelse kan sagen desuden inddrage de sociale myndigheder.</p>
HVORFOR	<p>Anmeldelse til forsikringselskab og/eller Arbejdsskadestyrelsen foretages for at sikre den ansattes mulighed for dækning af udgifter til sygebehandling, fx psykologbehandling, optræning og hjælpemidler (briller, proteser o. lign.). Endvidere kan der blive tale om mængodtgørelse eller erstatning for tab af erhvervsevne. Arbejdsskadeloven dækker ikke tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte, ødelagt tøj samt ikke-henvist behandling.</p> <p>Det er en forudsætning for at kunne få dækket udgifterne, at sagen anerkendes som en arbejdsulykke.</p> <p>Arbejdstilsynet registrerer de anmeldte skader til statistisk brug. Statistikken anvendes også ved udarbejdelse af planer for indsats og forebyggelse af fx vold. Arbejdstilsynet vurderer i det enkelte tilfælde, om ulykkesanmeldelsen giver anledning til at kontakte skolen.</p>	<p>HVEM</p> <p>Enhver kan anmelde en voldsulykke til politiet, men ingen har anmeldepligt. Drejer det sig om vold mod en medarbejder, bør anmeldelse foretages af skolelederen i samarbejde med medarbejderen og eventuelt den tillidsvalgte.</p>
HVORNÅR	<p>Arbejdsgiveren har ifølge loven pligten til at anmelde ulykkestilfælde, medens læger og tandlæger anmelder formodede erhvervssygdomme. Alle, fx også den tilskadekomne selv eller dennes faglige organisation, har dog ret til at anmelde.</p> <p>HVORNÅR</p> <p>Snarest muligt og inden 9 dage. Ved dødsfald skal sagen dog anmeldes efter senest 48 timer. Hvis anmeldelsen af en eller anden grund ikke er fremsendt rettidigt, har den skadelidte en frist for at rejse erstatningskrav efter arbejdsskadeloven på et år efter ulykkesdagen.</p>	<p>HVORNÅR</p> <p>Anmeldelse til politiet skal ske snarest efter hændelsen.</p>

Hvordan kommer man i gang?

Har man på skolen ikke tidligere arbejdet systematisk med voldsforebyggelse, kan man begynde med at tage udgangspunkt i sin egen arbejdsplads og de problemer og muligheder, den rummer. Er man vant til at arbejde med det psykiske arbejdsmiljø, kan en fast evalueringsprocedure bidrage til, at voldsforebyggelsen altid er ajour.

Skal man først til at opbygge skolens rutiner på området, kan man lade sig inspirere af andres erfaringer og gode råd, men det er vigtigt, at man finder sin egen vej, så man på skolen opnår ejerskab til regelsættet. Arbejdsprocessen kan således startes op ved møder om APV i MED/SiO, pædagogisk råd eller i en projektgruppe dannet til formålet. Det tilrådes, at man vælger den arbejdsform, der erfaringsmæssigt virker bedst på skolen.

Har man allerede en voldspolitik, kan følgende spørgsmål overvejes:

Spørgsmål til refleksion

1. Kender alle medarbejdergrupper – også nye kolleger, vikarer og studerende – til voldspolitikken? Hvis ikke, hvordan sikres det så i fremtiden?
2. Er kriseplanen klar og tydelig?
3. Er alle medarbejdere og ledelsen vidende om deres rolle, når en kollega udsættes for vold?
4. Er alle medarbejdere og ledelsen "klædt på" til at leve op til kravene?
5. Har medarbejdere og ledelse fået ny viden, som voldspolitikken skal tage højde for?
6. Giver voldspolitikken den sikkerhed og tryghed, der var hensigten?
7. Sker de nødvendige og lovpligtige registreringer af voldsepisoder?
8. Er der fulgt op på den viden, registreringerne har givet?
9. Indgår forebyggelse af chokerende oplevelser i arbejdspladsvurderingen?
10. Skal der igangsættes et forebyggelsesprojekt?

Hvis man vil vide mere

Arbejdsmiljørådets Service Center: *Metoder og redskaber til at gennemføre arbejdspladsvurderinger. Idékatalog*, 1995.

Angiver metoder til at gennemføre APV-arbejdet: Registrering ved hjælp af skemaer, dagligdagens samtaleredskaber, dialogbaserede teknikker og APV'en til indkredsning af arbejdsmiljøproblemer og årsagsanalyser.

Arbejdstilsynet: *Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse*. AT-meddelelse nr. 4.08.4.2, 1997.

Oplyser om vold og trusler om vold mv. mod medarbejdere i forbindelse med arbejdets udførelse.

Berliner, P.: *Vold og trusler på arbejdet. Forebyggelse af vold og trusler mod personalet*. Gad, 2000.

Gennemgår forskellige teorier om årsager til vold og belyser, hvad der sker, når en voldelig situation er under udvikling, og hvordan den voldsramte kan hjælpes og støttes.

Jepsen, H.M. (red.): *Lommeguiden om ro og orden i skolen*. Kroghs Forlag, 2002.

Belyser, hvordan der kan arbejdes med urolige elever i skolen, og bringer tillige de relevante bestemmelser om skolens muligheder for at gribe ind over for problematisk elevadfærd.

Krisehjælp – hvordan? Om krisehjælp ved vold og andre chokerende hændelser. KL, Amtrådsforeningen, Københavns og Frederiksberg kommuner, KTO, 2003.

Om de erfaringer, en række kommuner og amter har gjort med krisehjælp. Indeholder en overskuelig tjekliste til brug ved "serviceeftersyn" af krisehjælp: www.krisehjælp.nu

Raaschou, N.: *Fra konflikt til dialog i skolen*. Kroghs Forlag, 2003.

Giver viden om konfliktforståelse og forskellige redskaber til at håndtere konflikter i skolen.

Vold på arbejdspladsen. En håndbog om forebyggelse. Det Kriminalpræventive Råd, 2003.

Formidler viden om forebyggelsesstrategier, psykologiske følger, den juridiske proces, erstatningsregler samt inspiration til voldsforebyggelse på arbejdspladsen. Fås gratis eller downloades på www.crimprev.dk

Vold som udtryksform. Rapport fra to projekter og køreplan for forebyggelsesarbejdet. PULS-projekt. KL og KTO, 2000.

Belyser resultater, erfaringer og overvejelser i forbindelse med voldsforebyggende projekter i Ringsted og Hvidovre kommuner. Tillige eksempler på ambulancetjeneste samt beskrivelse af forebyggelsesprojekter på skoler.

Web-adresser

www.ami.dk

Indeholder bl.a. et spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø med tilhørende vejledning. Skemaet er velegnet, når man ønsker at gennemføre en kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.

www.arbejdstilsynet.dk

Indeholder oplysninger om regler om tilsyn med virksomheders fysiske og psykiske arbejdsmiljøforhold og information om arbejdsmiljø.

www.bar-u-f.dk

Indeholder information om temamøder og uddannelse om arbejdsmiljø til sikkerhedsrepræsentanter og ledere på uddannelsesområdet.

www.guidepsykisk.dk

Indeholder en guide om psykisk arbejdsmiljø inden for undervisningssektoren. Guiden kan fungere som inspiration for arbejdspladser inden for undervisningsområdet, der ønsker at forbedre det psykiske arbejdsmiljø.

Lovstof

- Lov nr. 422 af 10. juni 2003 om *arbejdsskadesikring*.
- Lovbekendtgørelse nr. 784 af 11. oktober 1999, bekendtgørelse af lov om *arbejdsmiljø* – senere ændret ved lov nr. 331 af 16. maj 2001 og lov nr. 437 af 10. juni 2002.
- Bekendtgørelse nr. 931 af 5. november 2003 om *anmeldelse* af arbejdsulykker.
- Bekendtgørelse nr. 950 af 26. november 2003 om *lægers og tandlægers pligt til at anmelde arbejdsbetingede lidelser* til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen.

Vold i skolen

Med serien *Psykisk arbejdsmiljø på skoler* sætter Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning fokus på, hvordan man håndterer nogle af de faktorer, der opleves som belastende i skolens praksis. Det gælder fx samarbejdet i skolens team, hvordan man kan arbejde med de nye funktioner, som i disse år præger skolen, hvordan man kan håndtere konflikter, så de udløser dynamik i samarbejdet på skolen, og hvordan man kan bekæmpe vold i skolen.

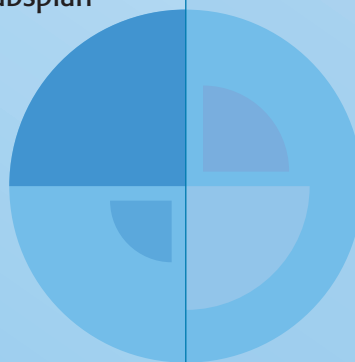
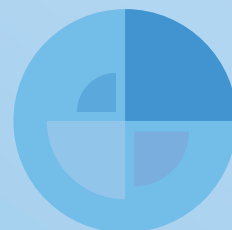
Det er målet, at hæfterne med deres koncentrerede form og konkrete handlingsanvisende indhold kan anvendes som oplæg til pædagogiske drøftelser i skolens fora.

Hæfte 4 *Vold i skolen* giver inspiration til, hvordan man kan arbejde forebyggende med vold på både individ- og organisationsniveau, så der kan skabes synlighed, ensartethed og kontinuitet i skolens holdning til vold. Voldsforebyggelse er et krav i arbejdsmiljølovgivningen, og det er en del af MED/SiOs opgaver. Hæftet belyser arbejdsprocessen med udarbejdelse af en voldsforebyggende politik, der tager udgangspunkt i etablering af en fælles forståelse af begreber som aggression og vold. Herigennem opbygger skolens medarbejdere en fælles holdning til vold, der udmøntes i formulering og vedtagelse af skolens voldsforebyggende politik. I tilslutning hertil udformes en beredskabsplan med forslag til opfølgning på eventuelle voldsepisoder.

Seriens øvrige hæfter:

- *Teamarbejde i skolen*
- *Nye roller i skolen*
- *Konflikter i skolen*

BAR U&F håber, at hæftet *Vold i skolen* vil kaste fornyet lys over de muligheder, som udformningen af skolens voldsforebyggende politik har for udviklingen af arbejdspladskulturen og det psykiske arbejdsmiljø.



Varenr. 182010

ISBN 87-90998-56-1



9 788790 998561