

Retningslinje 1

Nøvling Skole og Børnehave

For forebyggelse og håndtering af vold og konflikter fra borgere (herunder forældre)

Vedtaget i skolebestyrelsen den 17. september 2019.

Beskrivelse

Det overordnede formål med følgende retningslinje er at sikre, at medarbejdere på Nøvling Skole og Børnehave er vidende om, hvordan de bør håndtere situationer, hvor de mødes af vrede borgere (for eksempel forældre) med en truende adfærd. Hensigten er desuden at udstyre medarbejderne med fastlagte handlemuligheder og råderum der skal medvirke til at borgeren føler sig hensigtsmæssigt mødt, at ingen medarbejdere udsættes for unødigt fare og forulempelse og at der følges hensigtsmæssigt og korrekt op på eventuelle hændelser.

FØR – forebyggende foranstaltning

Medarbejdere på Nøvling Skole møder altid borgere (uanset adfærd) professionel, med respekt og på konfliktnedtrappende vis. Medarbejdere bør altid bruge sine evner til at lytte, holde dialogen i gang og forholde sig åbent til kritik. Der bør altid tales i en rolig imødekommende tone.

UNDER – konflikthåndtering i situationen

Nedenstående skema 1 beskriver hvordan, der i forskellige situationer bør handles hvis en borger med truende adfærd kontakter Nøvling skole. Skemaet er et støtteværktøj og bør betragtes som sådant. Handlinger i situationen vil også altid bero på en fagligt- og menneskelig vurdering.

Skema 1: Konflikthåndtering

Situation	Handling 1 (straks)	Handling 2	Overvejelser
Borger kontakter skolen telefonisk	Der henvises til nærmeste leder. Som tilbyder at indkalde til møde.	Borgerens indkaldes til møde så snart der er muligt.	Afhold mødet sammen med en medarbejder. Ved mødet sikres at medarbejder/skoleleder er placeret nærmest døren i lokalet, således at lokalet ved behov kan forlades hurtigt og sikkert.
Borger kontakter skolen pr. mail	Der henvises til nærmeste leder, der tilbyder at indkalde til møde.		
Borger møder fysisk op på skolen	<p>a. Skolelederen/ den pædagogiske leder tilkaldes (i dennes fravær en anden kollega)</p> <p>b. Det foreslås at der arrangeres et møde med skolelederen.</p> <p>c. Hvis borgeren ikke acceptere mulighed b og modtagende medarbejder føler sig utryk i situationen, forsøges at signalere til kolleger om hjælp. Kolleger skal overfor den truende borger markere, at de er til stede. Dog uden at komme så tæt på at den truende selv føler sig truet og derved kan optrappe konflikten.</p>	<p>Ad a: Lederen orienteres om hændelsen.</p> <p>Ad b: Borgeren indkaldes til møde så snart det er muligt.</p> <p>Ad c:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bevar roen - Forsøg først at lytte uden forsvar. - Forsøg at berolige den truende - Opfordre den truende til at forlade skolen Sørg for at børnene skræmmes for voldsomme oplevelser. - Hvis det ikke hjælper at møde den truende, forsøg da at bakke ud af situationen. - Ved overhængende fare råb om hjælp og løb væk. - Eskalerer situationen, kontakt politiet 	<p>Stå aldrig alene og efterlad ikke en kollega med en borger, der udviser truende adfærd. Sørg altid for at børnene skræmmes for voldsomme oplevelser. Anvend et mødelokale til kontakten med borgeren.</p> <p>I det tilfælde hvor den forulempede medarbejder står med et umiddelbart ansvar for en gruppe børn overtages dette af en kollega – og børnene føres væk fra situationen.</p> <p>Forsøg altid som medarbejder at undgå en eskalering af konflikten. Mærk efter hvad du er klar til mentalt og fysisk, og træk dig om nødvendigt fra en kritisk situation – Pas på dig selv og din kollega.</p>
Borger konfronterer medarbejder udenfor skoletiden	Skolelederen underrettes hurtigst muligt efter episoden.		

EFTER – omsorg og opfølgning

Opfølgning på hændelse

Det er vigtigt at være opmærksom på, at selv om situationen tilsyneladende ikke har virket særlig voldsom eller der alene har været tale om diskrete trusler, kan det have været meget ubehageligt for den forulempede, og der skal derfor altid udvises omsorg for den pågældende kollega.

Der skal ligeledes undersøges, om et eller flere børn har været vidne til en hændelse, der for barnet har været voldsom. Ved mistanke herom inddrages forældre i det videre forløb. Ved behov inddrages PPR.

Når en kollega oplever sig forulempet, ydes der altid psykisk førstehjælp

- Lad ikke din kollega være alene, find et lokale hvor I kan være uforstyrret
- Skab ro og tryghed
- Lad din kollega reagere og få afløb for følelser.
- Hjælp med at kontakte familie eller pårørende.
- Følg evt. din kollega hjem, og sørg for at han/hun ikke er alene det første døgn

Orienter nærmeste ledelse

Ledelsen og arbejdsmiljørepræsentant (AMR) skal altid orienteres om hændelser, hvor medarbejdere er blevet konfronteret af truende borgere.

1. Retningslinjer i omsorgsplan følges. Denne findes ved AMR og/eller ledelse.
2. Aalborg Kommunes voldspolitik:
<http://intranet.aalborg.dk/Forvaltninger/Skoleforvaltningen/HR%20og%20Personale/arbejdsmiljø-og-trivsel/Forebyggelse%20og%20Fastholdelse/Documents/voldspolitik.pdf>
3. Ved behov kontaktes Skoleforvaltningen kontaktes med henblik på korrekt håndtering af sagen.
4. Ledelse, AMR og den implicerede medarbejder vurderer i fællesskab om hændelsen bør politianmeldes.

Alle hændelser vedrørende vold og trusler indberettes via følgende hændesskema, der kan hentes ved AMR.