

## Áhættumat og viðbrögð við hótunum og ofbeldi í skólum

Vinnuumhverfisnefnd Kennarasambands Íslands hefur þýtt og staðfært eftirfarandi efni frá Branchefællesskaber for Arbejdsmiljø (BFA) í Danmörku. Hér á eftir fara sex sniðmát sem ætluð eru til að efla öryggismenningu í skólum og draga úr áhættuþáttum eins og ofbeldi. Rannsóknir á Norðulöndum sýna að hótanir og ofbeldi gegn kennurum (bæði andlegt og líkamlegt) í skólum er vaxandi vandamál og við því þarf að bregðast. Sniðmátin sex tengjast atvikaskráningu, gerð áhættumats og viðbragðsáætlana.

### Sniðmát - yfirlit

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. Atvikaskráning     | Leiðarvísir og atvikaskráningarblað starfsfólks skóla               |
| 2. Áhættumat          | Undirbúningur áhættumats vegna hótana og ofbeldis fyrir stjórnendur |
| 3. Þarfagreining      | Greining atvika, viðbrögð og forvarnir fyrir stjórnendur            |
| 4. Sálræn skyndihjálp | Framkvæmd sálrænnar skyndihjálpar meðal jafningja                   |
| 5. Forvarnir          | Starfsmannafundur og hópvinna í forvarnarskyni fyrir stjórnendur    |
| 6. Viðbragðsáætlun    | Viðbragðsáætlun, úrvinnsla og eftirfylgni fyrir starfsfólk          |

## 1. Atvikaskráning og mat á viðbrögðum hótana og ofbeldis

Leiðarvísir og skráningarblað starfsfólks skóla

Mikilvægt er að kortleggja þau atvik í skólum sem tengjast hótunum og ofbeldi svo læra megi af þeim og fara í fyrirbyggjandi aðgerðir. Hér má finna skráningareyðublað þar sem atvik er skráð kerfisbundið og metið (þetta blað má fjölfalda og dreifa til starfsfólks svo skráning verði almenn), þannig má styrkja öryggismenningu vinnustaðarins.

Leiðbeiningar með skráningu

- Öryggistrúnaðarmaður heldur utan um atvikaskráningu. Alltaf þarf að láta öryggistrúnaðarmann vita ef hótun eða ofbeldi hefur átt sér stað, líka þegar starfsmaður er í vafa um hvort atvikið skiptir máli. **Allt skal skráð.** Allir vinnustaðir með 10 starfsmenn eða fleiri skulu skipa öryggistrúnaðarmann (sjá *Reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum* 2. kafli 5. gr). Á vinnustöðum þar sem starfa 50 starfsmenn eða fleiri skal skipa öryggisnefnd (sjá *Reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum* 2. kafli 6. gr). Á vinnustað þar sem færri en 10 starfsmenn starfa er stjórnandi ábyrgur fyrir "góðum aðbúnaði, hollustuháttum og öryggi á vinnustaði í nánu samstarfi við starfsmenn fyrirtækisins og félagslegan trúnaðarmann þeirra..." (sjá *Reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum* 2. kafli 4. gr)
- Öryggistrúnaðarmaður aðstoðar við skráningu atviks með þeim sem lenda-a/ir í því.
- Öryggisnefnd/öryggistrúnaðarmaður ásamt stjórnanda meta hvort breyta þurfi viðbragðsáætlunum vegna atviksins.
- Öryggistrúnaðarmaður eða stjórnandi upplýsir starfsfólk um breytingar verkferla og viðbragðsáætlana.



**Atvikaskráning**

Dagsetning:

Útfyllt af:

**Lýstu atvikinu**

- Hver er aðdragandi atviksins?
- Hvað gerðist?
- Hverjar voru kringumstæður?

**Lýstu viðbrögðum við atvikinu**

- Hverjir áttu í hlut?
- Hvernig brugðust hlutaðeigandi við?
- Hvernig brugðust starfsfélagar við? (líkamstjáníng, raddbeiting, líkamlegt inngrip)
- Hvaða hættu hefði skapast af aðgerðaleyssi?

**Lýstu því sem vel var gert í viðbrögðum við atvikinu**

- Hver brást sérstaklega vel við?
- Hvað sagði sá eða sú?
- Hvernig voru líkamleg viðbrögð eða líkamstjáníng þess eða þeirrar?

**Lýstu því hvaða lærdóm má draga af viðbrögðunum**

- Hvað eigum við að forðast?
- Hvað eigum við að gera meira af?



## 2. Mat á hótunum og ofbeldi – undirbúningur áhættumats

Stjórnendur og öryggistrúnaðarmenn þurfa að meta hættuna á hótunum og ofbeldi í tengslum við það starf sem fram fer. Kí mælir með því að áhættumatið byggji á samtali við starfsfólk. Þannig fæst yfirsýn yfir það hvar og hvenær hættu er á atvikunum, og hvort ástæða sé til að breyta leiðbeiningum, viðbragðsáætlunum eða öðrum verkferlum skólans.

Þessi leiðarvísir er verkfæri sem nota má í samtölunum. Bæði er hægt að svara honum í minni hópum starfsfólks og nota hann til að opna umræður, t.a.m. á starfsmannafundum.

### Vinnsla:

Veljið ritara sem punktar hjá sér. Ræðið fyrst spurningarnar í kössunum fjórum. Í kjölfar þeirrar umræðu getið þið svo ákveðið hvað eigi að gera öðruvísi héðan í frá til að minnka hættuna á hótunum og ofbeldi.

### Áhættumat skóla

Hvers konar hótunum eða ofbeldi getum við átt hættu á?

Hvar og hvenær er hættan mest? T.d. þegar við vinnum ein.

Hve oft og hversu alvarlega upplifum við hótanir og ofbeldi?

Hafa atvik átt sér stað innan eða utan skólans áður?

### Niðurstaða:

Í ljósi umræðunnar um hættuna ættum við héðan í frá að gera eftirfarandi:



### 3. Þarfagreining fyrir áhættumat

#### Leiðarvísir fyrir stjórnendur og öryggistrúnaðarmenn

Með þessum leiðarvísi getur öryggistrúnaðarmaður og/eða öryggisnefnd skólans kannað hvort leiðbeiningar í skólanum séu fullnægjandi og ef ekki komið með ábendingar um úrbætur.

Fyllt út af: \_\_\_\_\_ Dagsetning: \_\_\_\_\_

Spurningar – svar: Já/nei	Þetta þurfum við að gera:
Er búið að skilgreina líkamlegt og andlegt ofbeldi í samvinnu við starfsfólk? Þar með talin mörk hvers og eins.	
Er búið að skilgreina hættuna á ágreiningi, ofbeldi og hótunum í skólanum?	
Er til áætlun um forvarnir?	
Er til viðbragðsáætlun vegna hótana og ofbeldis?	
Er skýrt hverjir bera ábyrgð á forvörnum, viðbragðsáætlun og úrvinnslu þeirra atvika sem upp koma?	
Er starfsfólk þjálfað í sálrænni skyndihjálpi?	
Eru verkferlar skýrir þegar tilkynna þarf atvik til Vinnueftirlitsins, lögreglu eða tryggingafélags?	
Eigum við kynningarefni og fjöllum reglulega á starfsmannafundum um hótanir og ofbeldi þannig að starfsfólk þekkir viðbragðsáætlanir?	
Er móttaka nýrra starfsmanna í föstum skorðum? Fá þeir kynningu á viðbragðsáætlunum, ferlum og leiðbeiningum?	
Á starfsfólk kost á stuðningi og námskeiðum t.d. til að læra að jafna ágreining og sálræna skyndihjálpi?	
Eigum við verkferla til að skrá, greina og draga lærdóm af hótunum og ofbeldi?	
Hafa viðbragðsáætlanir, leiðbeiningar og ferlar verið endurskoðaðir nýlega?	



## 4. Sálræn skyndihjálpar

### Framkvæmd sálrænnar skyndihjálpar

#### 1. Stöðvum hættuna saman!

Gætum þess að hótun eða hætta sé ekki lengur til staðar, t.a.m. með því að jafna ágreining, dreifa athyglinni eða kalla á aðstoð. Starfsfólk verður að vinna saman ef beita þarf líkamlegu innngripi (sjá upplýsingaspjöld).

#### 2. Veitum óvenjulegri hegðun athygli

Ofsahræðsla, áhyggjur og ofsakvíði

Árásargirni

Ranghugmyndir

Reiði

#### 3. Upphaf samskipta

Finum laust herbergi og segjum að samtalið taki ekki mjög langan tíma.

#### 4. Spyrjum um staðreyndir, skráum atvikið (Hægt er að nota atvikaskráningarblað sem fylgir með í þessum pakka) og ástundum virka hlustun

Forðumst að ...

- segja að hægt hefði verið að gera hlutina öðruvísi
- tala um eigin reynslu
- grínast og/eða draga úr atvikinu

#### 5. Virkjum verkferla

Upplýsum stjórnanda um atvikið um leið og hægt er. Upplýsum viðmælanda um viðbragðsáætlun, hvað skuli gert, hvenær og af hverjum?

- Fylgjum samstarfsfólki á bráðamóttöku eða heim ef þörf er á.
- Höfum samband við nánustu ættingja.
- Aðstoðum við að tilkynna vinnuslys til Vinnueftirlitsins og atvik til lögreglu ef þarf.

Frekari upplýsingar:

<https://www.landlaeknir.is/servlet/file/store93/item2135/3898.pdf>

<https://www.raudikrossinn.is/frettir/skyndihjalp-greinar/nr/13789>



## 5. Forvarnir - starfsmannafundur

### Leiðarvísir fyrir stjórnendur

**Stjórnendur geta fundað með starfsfólki, lagt inn kveikju og spurt spurninga (sjá hér á blaðinu). Ræða þarf mögulega áhættuþætti, hvernig vinnustaðurinn og starfsfólk geti komið í veg fyrir og tekist á við hótanir og ofbeldi.**

Neðst á blaðsíðunni er svæði sem stjórnandinn getur notað til að skrifa niðurstöður úr samræðunum og setja á blað ákveðin viðbrögð eða leiðbeiningar sem styðja forvarnir og viðbrögð við atvikum.

### Starfsmannafundur - leiðbeiningar

1. Byrjið á því að lesa textann „Færni og fagþekking starfsfólks nýtist sem forvörn“ upphátt fyrir alla
2. Takið eina spurningu í einu og ræðið hvernig hún á við í skólanum (starfsstöðinni) (skrifið hugmyndir starfsfólks niður á meðan)
3. Ljúkið með stuttum umræðum um það hvað stjórnandi getur gert/veitt athygli, og skrifið hugmyndirnar niður.

### Færni, fagþekking og hæfileikar starfsfólks nýtast sem forvörn

Við búum öll yfir ákveðinni færni, fagþekkingu og hæfileikum sem nýta má þegar kemur að samskiptavanda, árekstrum og ofbeldi í skólanum. Við reynum fyrst og fremst að leysa samskiptavanda og koma í veg fyrir árekstra og ofbeldi en ef það gengur ekki verðum við að sýna fumlauð viðbrögð. Við þurfum að vinna saman að öryggi allra sem eiga hlut að máli og beita líkamlegum inngripum ef brýn nauðsyn krefur. Burtséð frá fagþekkingu starfsmanna geta ólíkir færniþættir einstaklinga styrkt vinnuumhverfið og nýst til forvarna og meðhöndlun mála.

### Spurningar fyrir umræður

1. Hvenær upplifðum við síðast að tekist var á við/dregið úr óþægilegu atviki á jákvæðan hátt?  
Hvernig var það gert?
2. Hvernig leysum við ágreining? Hvað hefur reynst vel?
3. Hvenær og hvers vegna upplifum við sérstakar áskoranir í samskiptum við nemendur?
4. Hvernig komum við í sameiningu í veg fyrir ágreining?
5. Hvenær þarf að beita líkamlegu inngripi?

Samræður okkar gefa tilefni til að ég sem stjórnandi...

T.d.:

- Veiti meira fjármagn í...
- Taki þetta mál upp á fundum og þess háttar...
- Útbúi viðbragðsáætlun fyrir...
- Leggi meiri áherslu á...



## 6. Viðbragðsáætlun

Vinna þarf viðbragðsáætlun um hvernig bregðast á við og vinna úr hótunum og ofbeldi. Í henni þarf að koma fram hver gerir hvað þegar starfsfólk verður fyrir hótunum eða ofbeldi. Allt starfsfólk skólans þarf að þekkja áætlunina – einnig afleysingafólk, nemar og nýtt starfsfólk. Foreldrar eiga einnig rétt á að þekkja viðbragðsáætlunina

Vinnuumhverfisnefnd KÍ hefur útbúið sniðmát sem dæmi um það hvernig viðbragðsáætlun geti verið. Sniðmátið er gert í Word, svo að hægt er að móta áætlunina að þörfum skólans.

**Aðalábyrgð á viðbragðsáætluninni ber** \_\_\_\_\_ sem bæði uppfærir breytingar og kynnir þær.

### Meðan á atviki stendur

**Ef starfsfólk verður fyrir ofbeldi erum við sammála um að gera eftirfarandi:**

Sýna yfirvegum og varkárni í samskiptum og reyna að útkljá deilumál með því að \_\_\_\_\_

Dreifa athyglinni og aðstoða hvert annað með því að \_\_\_\_\_

Nota líkamlegt inn grip ef þarf t.d. til að forða nemandan frá því að skaða sig og/eða aðra. Starfsfólk vinnur saman. Með líkamlegu inn gripi er átt við \_\_\_\_\_

Eftirtaldir einstaklingar munu kalla á hjálp \_\_\_\_\_ eða \_\_\_\_\_

### Strax eftir atvikið

Starfsfólk sem orðið hefur fyrir ofbeldi á að fá sálræna skyndihjálp eða stuðning eins fljótt og hægt er. Láta þarf næsta yfirmann vita strax.

Starfi sálfræðingur í skólanum er hægt að fá faglega aðstoð fyrir ..... (t.d. handleiðslu og sálfræðihjálp) sem \_\_\_\_\_ mun veita.

Ef nauðsynlegt er að hafa samband við nánustu ættingja, er listi með upplýsingum um nöfn og símanúmer hér: \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ ber ábyrgð á að tilkynna næsta yfirmanni  
samdægurs í síma \_\_\_\_\_ eða með tölvupósti \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ber ábyrgð á að tilkynna öryggistrúnaðarmanni  
samdægurs í síma \_\_\_\_\_ eða með tölvupósti \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ber ábyrgð á að tilkynna öðru starfsfólki á  
vinnustaðnum/deildinni innan \_\_\_\_\_ daga.

Ef starfsmaður er óvinnufær daginn sem atvikið verður og daginn eftir skal tilkynna Vinnueftirlitinu  
vinnuslysið \_\_\_\_\_ ber ábyrgð á því. Huga þarf vel að  
andlegu ástandi þess starfsmanns sem fyrir verður og meta alvarleika atviksins vel.

Atvikaskráning fer fram á/í \_\_\_\_\_

Ef við á, þá ber \_\_\_\_\_ ábyrgð á að atvikið sé tilkynnt til  
lögreglu innan 3 daga

Ákveða þarf hvort tilkynna eigi atvik munnlega eða skriflega – atvik eru alltaf skráð í trúnaðarbók og/eða  
án persónulegra upplýsinga í

### Eftirfylgni og lærdómur

1-2 vikum eftir atvikið ber \_\_\_\_\_ ábyrgð á að atvikið sé  
rætt af öryggisnefnd/stjórnanda og öryggistrúnaðarmanni og viðbrögð athuguð. Má bæta eitthvað í  
viðbragðsáætluninni? \_\_\_\_\_

Ákveðið er hvernig málið verður unnið áfram eða hvort því sé lokið.

Viðbragðsáætlunina verður að yfirfara og uppfæra a.m.k. árlega.

Viðbragðsáætlunin var síðast uppfærð (dags. og ár) \_\_\_\_\_ af

\_\_\_\_\_ (Nafn og undirskrift)

