

Kommissorium for konfliktudvalget

Konfliktudvalget på Kolding HF&VUC er nedsat med medlemmer fra alle personalegrupper. Følgende deltager i udvalgsarbejdet: HPN (avu), AT (hf), ES (tap), BT (vejledning) og HS (ledelse).

Rammen for udvalgets arbejde er at beskrive en praksis, som medarbejdere ansat ved Kolding HF&VUC skal følge i tilfælde af konflikter med kursister. Udvalget kan desværre ikke sikre, at konflikterne ikke opstår, men vi kan sikre, at der er en tydelig og ensartet arbejdsgang i forbindelse med konfliktsituationer.

Endelig skal indeværende ikke ses som fyldestgørende, men som en procesbeskrivelse, der kan ændres og tilrettes efter behov.

Vi har opdelt beskrivelsen i 2 områder:

- 1) Det forebyggende arbejde omkring konflikter
- 2) Forskellige konkrete ideer – som inspiration til alle samt en arbejdsgang i forbindelse med konflikter.

Ad1) Det forebyggende arbejde omkring konflikter.....

Som ansat på Kolding HF & VUC kan vi tage afsæt i nedenstående punkter i forhold til at forebygge konflikter i at opstå. Tænk derfor på følgende:

- Det er ikke alle konflikter, som kan og skal løses
- En konfrontation behøver ikke tages i øjeblikket. Den må gerne udsættes til et senere tidspunkt, så begge parter får tid til at tænke.
- Brug et konfliktdæmpende sprog. Anerkendende toner smitter. Måden vi taler til og om kursister, påvirker kulturen i huset.
- Tag så vidt muligt ikke en konflikt med en kursist i klasserummet - gå et andet sted hen.
- Bed evt. en kollega være med til samtalen.
- Du må gerne bede en anden tage hånd om konflikten.
- Som vidne til / hjælper i en konflikt, har du medansvar for om konflikten udvikles eller afvikles.
- Vi kan komme i situationer, hvor konflikten kan vokse uanset hvad vi gør, fordi den anden part reagerer uventet.
- Så vidt muligt, skal man ikke være alene på skolen. Derfor skal der tages hensyn til i planlægningen, at både kontor og vejledning er tilstede på samme tid – og at der er flere lærere tilstede i forbindelse med aftenundervisning.

Ovenstående liste kan sikkert suppleres med flere gode råd. Endelig henvises også til afsnittet omkring "forebyggelse" i personalehåndbogen (se nedenfor).

Forebyggelse

Den sikreste metode til at forebygge u hensigtsmæssig adfærd hos kursisterne er, at alle lever op til skolens værdigrundlag og pædagogiske udgangspunkt. Skolen arbejder på at have et godt undervisningsmiljø, der kan understøtte gode relationer, varierede arbejdsformer, passende udfordringer samt arbejdsglæde.

Underviseren/teamet er opmærksom på den enkelte kursists trivsel.

Trods dette, kan der være grund til at iværksætte særlige forholdsregler.

Voldelig og kriminel adfærd hos kursister og for den sags skyld alle andre, kan have mange årsager. Skolen har imidlertid pligt til så vidt muligt at identificere, forebygge, behandle og følge op på alle tegn på en sådan adfærd.

W:/fællse informationer/Personale/Personalehåndbog 2016

Side 13

Oplysninger om bekymrende adfærd hos kursister skal oplyses af den enkelte lærer, og registreres af studievejleder/rektor.

Indikatorer på bekymrende adfærd som skal registreres og efterfølgende videregives til studievejleder/rektor af lærere er bl.a. følgende:

- Ensomhed, indelukkethed, aggressivitet eller psykisk uligevægt.
- Unødig megen uro, stærke negative relationer, uforløste konflikter, bekymrende fraværs mønstre, manglende respekt, dårlig omgangstone, negativ og grænseoverskridende sprog, manglende lydhørhed.
- Direkte trusler mod ansatte, kursister eller 3. part.
- Overdreven interesse for voldsrelaterede emner.
- Mobning og/eller andre personlige nederlag på uddannelsesstedet eller hjemme.
- adfærd i sociale netværk som fx Facebook og Twitter.

Den enkelte er forpligtet til at indberette observationer af ovenstående karakter.

Observationerne indberettes til studievejlederen som formidler videre til rektor.

På baggrund af indberetninger af observationer af bekymrende adfærd beslutter rektor, hvilke forebyggende foranstaltninger, der skal iværksættes. Mulige forebyggende foranstaltninger kan være:

- Samtaler med rektor/studievejleder.
- Henvi sning til skolens psykolog.
- Kontakt til forældre.
- Kontakt til sociale myndigheder.
- Kontakt til politiet/SSP.

Desuden kan sanktioner knyttet til skolens studie- og ordensregler iværksættes.

Ad 2) Forskellige konkrete ideer – som inspiration til alle..

Hvad kan jeg gøre i situationen?	Hvad kan jeg gøre som kollega?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bevar fokus på sagen ▪ Tal i "jeg-form" ▪ Lyt til kursisten og prøv at forstå, hvad der er vigtigst for ham eller hende. ▪ Lad være med at gætte i forhold til kursistens tanker og intentioner....vær i stedet nysgerrig og stil åbne spørgsmål til kursistens holdninger og opfattelser. ▪ Vær villig til at ændre standpunkt. ▪ Få støtte hos en kollega, der kan hjælpe med at få nye perspektiver på sagen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Del vanskeligheder og konflikter med hinanden. ▪ Spørg kollegaen, om vedkommende kan bruge din hjælp. Vær nærværende og drag omsorg. ▪ Forsøg at undgå skyld, skam og straf. ▪ Mind om det menneskelige i at komme i vanskelige situationer. ▪ Udvis empati. ▪ Accepter følelser ▪ Spørg ind til kollegaens opfattelse af uoverensstemmelsen / situationen.

Arbejdsgang i forbindelse med en konflikt:

Skades ramte må vurdere, hvornår det er en konflikt – og konfliktstrategien skal sættes i værk. Vi er alle forskellige og situationer opleves forskelligt. Det er derfor ingen præcis definition / beskrivelse af, hvornår konflikten er en konflikt. Det er derfor op til hver situation / hver medarbejder at vurdere, hvornår der skal søges hjælp.

Når konflikten bliver til vold og trusler, hvad så? Kollegial psykisk førstehjælp umiddelbart efter episoden:

- Medarbejderen forlader situationen og henter som udgangspunkt sin nærmeste leder. (alternativt en anden fra ledelsen)
- Sker konflikten i en undervisningssituation, vurderer ledelsen situationen – og om der skal der findes en vikar-løsning eller om kursisterne skal sendes hjem.
- Man har som medarbejder accept til at sende kursisten hjem. (vigtigt, at konflikten bliver løftet væk fra medarbejderen – derfor skal episoden deles med nærmeste leder)
- Lederen tager hånd om den konfliktramte via:
 - Hvem vil vedkommende helst dele sin oplevelse med? (f.eks. teamet)
 - Har vedkommende brug for at komme hjem?
 - Mulighed for at kontakte psykolog og tilbyde samtaler
- Vil medarbejdere helst hjem, skal der være tæt og løbende kontakt.
- Ledelsen træffer afgørelse omkring fortsat skolegang for kursisten.

Orientering til arbejdsmiljørepræsentant

Nærmeste leder sørger for at orientere arbejdsmiljørepræsentant hurtigst muligt efter episoden har fundet sted.

- Nærmeste leder sørger for vikardækning, hvis nødvendigt.

Orientering på arbejdspladsen

- Nærmeste leder orienterer øvrige medarbejderne om hændelsen og om hvad der er iværksat til imødegåelse af usikkerhed og rygtedannelse.
- Såfremt skadelidte er indforstået, orienteres om pågældendes tilstand.

Opfølgning

- Hold jævnligt kontakt med skadelidte i perioden efter det hændte. Hvis skadelidte sygemeldes, er kontakten ekstra vigtig.
- Støt skadelidtes tilbagevenden til arbejdet. Afklar behovet for evt. gradvis tilbagevenden i arbejdet / aflastning i arbejdssituationen.
- Giv mulighed for møde mellem skadelidte og evt. andre implicerede i episoden.

Udover ovenstående konfliktsituation, foregår der løbende et stort pædagogisk arbejde i mødet med kursisterne – både i og udenfor undervisningen. Her er det vigtigt, at der hurtigt sker opfølgning fra teamet og vejledningen, så eventuelle uoverensstemmelser ikke får lov til at dominere.

Normal daglig arbejdsgang i forbindelse med pædagogisk arbejde omkring kursister:

- Teamet / teamkoordinator orienterer vejledningen løbende omkring kursisters adfærd / faglig progression osv. Vigtigt, at denne del er dokumenteret.
- Vejledningen samtaler med kursister.
- En høj grad af dokumentation gør, at en kontrakt omkring adfærd / studie-ordensregler hurtigere kan sættes i værk og effektueres.