



Klunsespillet

Tag dialogen om, hvordan I registrerer
krænkende handlinger

BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Fold
(og lim)

Klunsespillet

Forberedelse

Find et godt lokale, hvor I kan side 3-5 fem personer sammen
rundt om nogle borde.

Sådan gør I:

1. Hver deltager får udleveret 4 tændstikker.
2. Læg eksemplerne med bagsiden op.
3. Træk på skift et eksempel og læs det højt.
4. I gemmer hver især det antal tændstikker inde i hånden, som matcher egen vurdering af, hvordan episoden skal håndteres. Sørg for at skjule de øvrige tændstikker, så de andre ikke kan se, hvor mange du har valgt.
5. I lægger nu jeres knyttede hånd (med tændstikker i) på bordet. I gætter på skift, hvor mange tændstikker, I tror, at der er i alt rundt om bordet. I må ikke gætte på det samme antal, og derfor skal I også skiftes til at starte med at gætte.
6. Så åbner I hænderne. Efter tur fortæller I, hvorfor I valgte netop dette antal tændstikker.
7. Den, der gætter rigtigt, får et point. Ingen får point, hvis der ikke gættes rigtigt. Før et lille pointregnskab.

I kan vælge at droppe pkt. 7 og blot skiftes til at trække eksempler.

Brug ca. 10 minutter pr. eksempel

Hvordan registrerer/anmelder vi situationen?

	Antal tændstikker
"Dét, må vi leve med"	0
Jeg vender det med min leder/AMR	1
Intern registrering	2
Anmeldelse til AES/Arbejdstilsynet via EASY	3
Anmeldelse til politiet	4



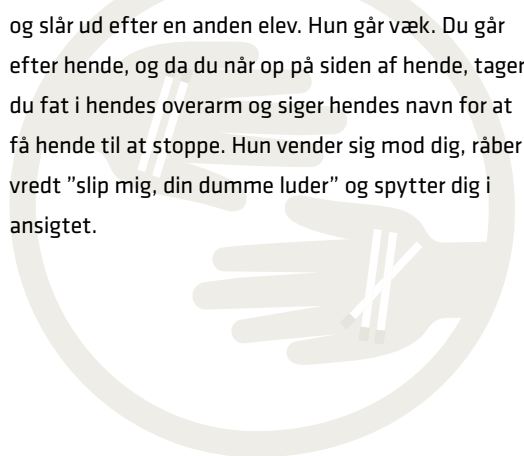
BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 1

Kira slår ud efter anden elev

Du arbejder på en skole og på vej ind til undervisning ser du, at Kira på 15 år igen er i konflikt med nogen og slår ud efter en anden elev. Hun går væk. Du går efter hende, og da du når op på siden af hende, tager du fat i hendes overarm og siger hendes navn for at få hende til at stoppe. Hun vender sig mod dig, råber vredt "slip mig, din dumme luder" og spytter dig i ansigtet.



Fold
(og lim)



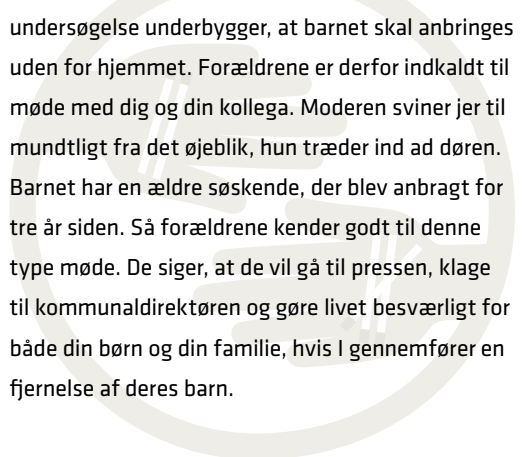
BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 2

Barnet skal anbringes

Du arbejder i en Myndighedsafdeling med en sag, hvor du er bekymret for et barn. Den børnefaglige undersøgelse underbygger, at barnet skal anbringes uden for hjemmet. Forældrene er derfor indkaldt til møde med dig og din kollega. Moderen sviner jer til mundtligt fra det øjeblik, hun træder ind ad døren. Barnet har en ældre søskende, der blev anbragt for tre år siden. Så forældrene kender godt til denne type møde. De siger, at de vil gå til pressen, klage til kommunaldirektøren og gøre livet besværligt for både din børn og din familie, hvis I gennemfører en fjernelse af deres barn.



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 3

Gustav, Signe og Signes far

Du opdager, at der er en forælder, der har blandet sig i en konflikt mellem hendes barn Gustav på 9 år og et andet barn Signe på 8 år. Denne forælder har sagt til Signe, at "nu hun skal altså opføre sig ordentligt". Signes far er helt uenig, da han mener, at det er Gustav, der bliver ved med at irritere Signe. Han synes, at det er helt på sin plads, at Signe endeligt får sagt fra. Faderen vil derfor have dig som ansat til at irettesætte Gustavs mor. Du forsøger at holde dig ude af konflikten og undgå at tage parti. Signes far går videre til kontoret, hvor den ansatte får et verbalt møgfald for ikke at tage ansvar. Det udløser en shitstorm på både Aula og Facebook, hvor du, administrationen og ledelsen bliver anklaget for at være uprofessionelle og fagligt inkompetente.

Fold
(og lim)



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 4

Jeg ved, hvor du bor

I forbindelse med dit arbejde med borgere, der har dobbeltdiagnoser, oplever du en meget aggressiv adfærd hos Johanne. Hun er tydelig frustreret og smider rundt med sine ting uden for sin lejlighed. Hun er tæt på at ramme en af de andre beboere. Du prøver at tale hende til ro. Du ved, at der har været problemer med hendes medicin, hvilket gør hende ustabil. Da du forsøger at samle hendes ting sammen, bliver hun vred og truer dig med et tæskehold – "hun ved, hvor du bor". Samtidig slår hun sin hånd hårdt ind i væggen lige ved siden af dig.



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 5

Her er da rent nok

Du er på kontrolbesøg i et større køkken sammen med din kollega. I finder flere kritikpunkter, der kræver øjeblikkelig handlen. Lederen, der var til stede bliver mere og mere defensiv, ikke samarbejdsvillig og siger "her er da rent nok". Da I begynder at spørge de ansatte om deres praksis uden, at køkkenlederen for mulighed for at blande sig direkte i deres svar, spidser det til. Det ender med, at I bliver smidt ud og må gribe jeres jakker i farten, mens I forlader bygningen.

Fold
(og lim)



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 6

Hvor ser du godt ud i dag

En patient har været indlagt flere gange tidligere på afdelingen. Du er bekendt med, at der går rygter om, at patientens mand, kan være nærgående og komme med dumme kommentarer om de ansattes udseende. Det er ikke noget, du tidligere selv har oplevet eller været vidne til. Men denne dag møder du både patienten og hendes mand. Du har fokus på patienten og er ved at finde tøj til hende, mens hun venter bag døren til omklædningen. Du står med ryggen til og leder i skabet, da manden stiller sig helt tæt op ad dig og hvisker, "hvor ser du godt ud i dag".



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 7

Ved du overhovedet, hvem jeg er?

Fru Hansens søn, en kendt lokal politiker, er meget optaget af plejen af sin mor. Han konfronterer dit personale, når han synes, at de ikke gør det godt nok. Da det har stået på noget tid, er du nødt til som leder af plejecenteret at tage en snak med ham. Du inviterer ham til en snak på dit kontor. Det lykkes dig ikke at komme igennem med dit budskab om, at personalet ikke kan løfte alle opgaver, som sønnen ønsker for sin mor. Han er uforstående. Du kan se, at han bliver mere og mere frustreret. Det ender med, at han kigger koldt på dig og siger "ved du overhovedet, hvem jeg er? Jeg hænger dig ud i pressen".

Fold
(og lim)



BFA Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 8

Åh nej! Ikke dig igen

Du er på hjemmebesøg hos Gerda, som du ved er depressiv og ulykkelig, fordi hun for nyligt har mistet sin mand. Da du kommer ind ad døren, råber hun højt "åh nej! Ikke dig igen". Hun fortsætter, mens du hjælper hende i tøjet og ud af sengen, med at påtale både dit udseende, din påklædning og din måde at hjælpe hende på med bemærkninger som "hvordan kan man være så grim og dum og stadig have et arbejde?", "du skal ikke nærme dig min adresse igen, så vil jeg hellere undvære hjælp" og "jeg ringer til din chef og fortæller, hvor dårlig du er".



BFA Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 9

Så tropper jeg da bare op

Du besvarer et opkald, som du hurtigt opdager er fra en meget ophidset borger. Borgeren ønsker hjælp til en henvendelse, han har fået fra det offentlige, og du forsøger at afdække, hvad det handler om, så du kan stille personen videre til den rette hjælp. Borgeren begynder at råbe i telefonen, og du forsøger at bevare roen, mens du fortæller, at du ikke vil råbes af. Inden borgeren smækker røret på, lyder det: "så tropper jeg bare op og gør et og andet for at få jer til at fatte det".

Fold
(og lim)



BFA Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 10

Her! Så kan du selv gå ud med de sko

Wasim på 11 år løber ind fra legepladsen med mudrede sko. Du går efter ham, prikker ham på skulderen og beder ham om at tage sine sko af og sætte dem i garderoben med det samme. Wasim er allerede optaget af en vens computerspil og lader som om, han ikke hører dig. Du gentager din henstilling om at tage skoene af tre gange. Herefter vender Wasim sig om, tager skoene af og kaster dem mod dig, mens han råber "Her! Så kan du selv gå ud med dem!".



BFA Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 11

Rengøring i garderoben

En fredag eftermiddag bliver Esmaralda hentet af sin tante i vuggestuen. Du nævner, at det er vigtigt, at de tømmer Esmaraldas rum inden weekenden, da der skal gøres rent i garderoben. Esmaraldas tante er kortluntet og bliver sur over at skulle bære så meget. Hun skælder ud og nægter at tage tingene med. Esmaralda bliver urolig og begynder at sparke ud efter dig. Situationen spidser til, da du fastholder, "at det er tanten altså nødt til". Tanten forlader institutionen uden Esmaraldas ting.

Fold
(og lim)



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Kort 12

Må jeg tale med dine leder

En forælder til Alex på 21 år ringer og vil have oplysninger om Alex' fravær på uddannelsen. Du forklarer, at da Alex er over 18 år, kan du ikke give oplysningerne om det. Forælderen bliver tydelig irriteret og siger, at det er din skyld, hvis Alex ryger ud af uddannelsen, når de ikke kan følge med i fraværet og hjælpe med at få Alex afsted om morgenen. Du foreslår, at forælderen selv taler med Alex, da der ikke er mere, du kan gøre. Det får øjeblikkeligt forælderen til at bede om at tale med din leder samt kalde dig uempatisk og uduelig at tale med. Du fortæller, at svaret vil være det samme fra din leder. Men forælderen insisterer og beder også om dit navn igen. Du får derefter et meget køligt og vredt "farvel!"



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Opsamling

Saml op og kom videre

Tal sammen og vælg én, som noterer pointer fra jeres dialog. Drøft fx:

- Hvad fungerer allerede godt i jeres måde at håndtere denne type hændelser på? Hvilke styrker har I, i jeres håndtering i den daglige praksis?
- Er der også svagheder og/eller noget, der er uklart, fx hvordan retningslinjerne fungerer i praksis?
- Hvad er det vigtigt, at I fastholder fremover?
- Hvornår følger hvem op på eventuelle nye aftaler?

Fold
(og lim)



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Formål og baggrund

Brug klunsespillet til at dele perspektiver med hinanden med udgangspunkt i, hvordan I ser på konkrete eksempler og reagerer på dem. Gennem dialog, hvor alle byder ind, kan I få en forståelse for hinanden – og få øje på de måder, I handler på.

Spillet er udviklet på baggrund af erfaringer fra fyraftensmøder og forløb med arbejdspladser inden for BFA's brancher, der har arbejdet med at forebygge og håndtere trusler, vold og chikane: Fx sygehuse, kontor, hjemmepleje, dagtilbud, undervisning, privat praksis, forskning og døgntilbud.

Denne version er udarbejdet i 2025 af Lise Keller, Sabine Brix Mølgaard og Mille Trøst Trøst Simonsen, BFA.



BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration