



# Omverdenspres

Om at håndtere pres i medier af enhver slags

# I vil blive udsat for



Omverdenspres – og mediepres

Målgrupper og hvorfor de tænker, som de gør

Det er ikke personligt

Hvad svarer vi på, hvad svarer vi ikke på. (loyalitet og tavshedspligt)

Sagsgangen – når klagerne går videre

En kombination af oplæg og gruppedrøftelser.



Hvis det ikke er kommunikeret,  
eksisterer det ikke!

# Mediernes pres

Et medie billede i fuldstændig forandring

Streaming

Sociale medier

TikTok

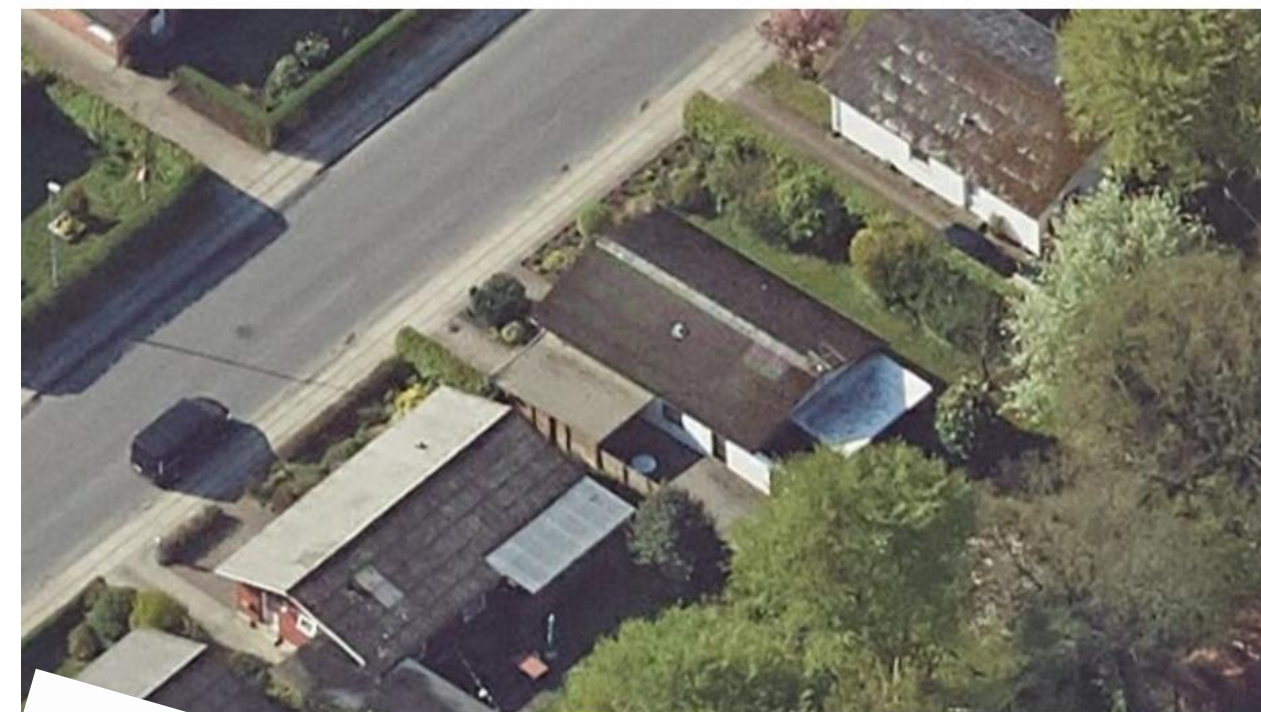
Flere generalister og færre fagmedarbejdere på medierne

Deadline 24/7

Skærpet kamp om opmærksomheden

## Sælger hus på Dannebrogsgade i Brønderslev efter 32 år

Købsaftalen blev indgået 21. august 2019.



ensen har overtaget huset på  
for 495.000 kroner.

Af: Ritzau Bolig  
11. september 2019 kl. 19:43

### Prestige-plejehjem har hverken styr på medicin eller papirarbejde

Huset Nyvang i Randers kritiseres for ikke at have styr på medicin og dokumentation. Styrelsen for Patientsikkerhed har givet stedet et påbud.



Huset Nyvang i Randers kritiseres nu for ikke at have styr på håndteringen af medicin.

13. mar 2019, kl. 20:31

Randers

Samfund

Del artiklen



# Hvad er en 'god' historie?

Aktualitet (lige nu. Politisk. Beslutning. Påske. Ulykke)

Sensation (først, størst, nyt, usandsynligt)

Konflikt (borgeren mod kommunen. Politikere mod politikere)

Væsentlighed (overordnet betydning for borgerne. Mange berørte. Få berørte)

Identifikation (det kunne være min søn, min mor. Godt det ikke er mig.)

OG

Indignation (uretfærdigt. Magten trumfer. Uforståeligt.

+ social reach

RANDERS



nnement

AVISEN DANMARK

nyt

Politik

Erhverv

Kultur

Sport

Udland

Nyhedsbrev

Dagens udva



Otte-årige Johan fejrede i år fastelavn klædt ud som Harry Potter. Privatfoto

DANMARK

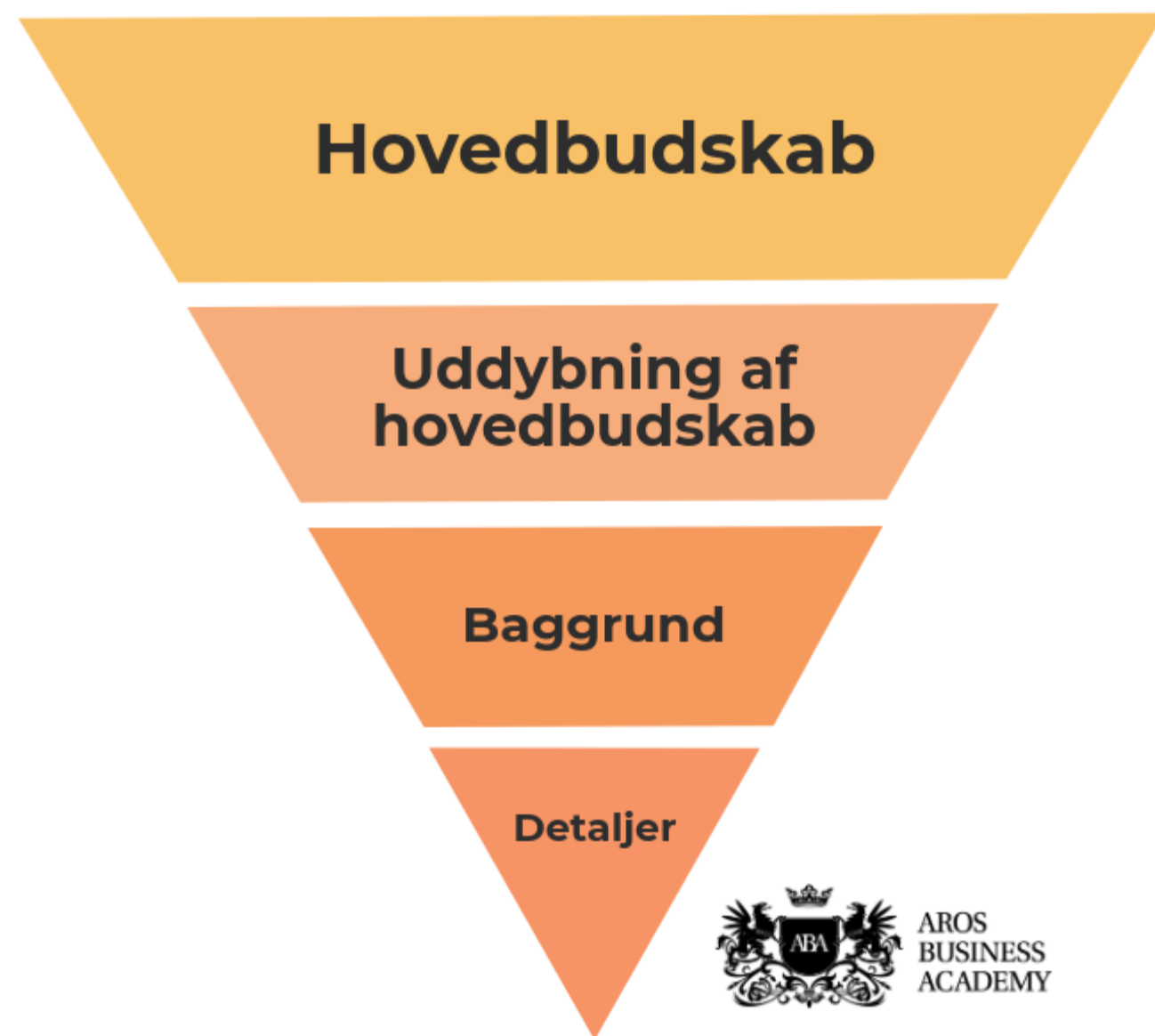
## Signe blev vred - og opslaget om hendes otte-årige søn gik viralt: 'Undskyld, at jeg er født med en sygdom, der har gjort mig handicappet'

Onsdag 6. sep. 2023 kl. 15:14

Jonas Dalbøge jonda@jfm.dk

Lyt til denne artikel

# Den omvendte nyhedstrekan



Barn kørt ned ved Ringvejen – Forældre og naboer anklager kommunen for svigt

Uddybning af hændelsesforløb og anklage: Det var fordi, kommunen aldrig har bygget den cykelsti, de havde lovet

Udsagn fra politiet, en trafikekspert og måske kommunen

Hvordan sagen løses, skal det behandles i byrådet, hvordan barnet bliver udskrevet fra hospitalet, mv.

# Svært udgangspunkt



## Medierne

vs

## Kommunen

Konflikt

vs

Løsning

Legitimitet

vs

Legalitet

Enkeltsager

vs

Helhed/almenvællet

Følelser

vs

Fakta

# Vores situation



# Set udefra



Kommunen

Pressen/  
omverden

Magt

Magt-sprog

Indforståede ord og forkortelser. (Nogen må hjælpe den lille mand)

Afgørende indflydelse på skæbner

Vi taler i legalitet. Vi skriver det endda også ofte som det første i vores mails.

De lytter efter legitimitet

Vi taler i processer – og de vil høre løsninger

# Definition på en "krise"

Et problem som ikke i tide er håndteret overfor borgeren/den berørte, så **borgeren/den berørte forstår det**, og hvor der ikke handles i overensstemmelse med folkets opfattelse af ret og rimeligt. = den lille mand mod systemet.

Et problem bliver til en krise, når pressen og andre medier begynder at blande sig.

Oftest støder vi på denne type af kriser:

Opfattelse af misbrug af magt. Når normer og værdier overtrædes, hemmeligholdelse eller fortielse. Nogen misbilliger eller føler sig krænket, Udenforstående udtrykker offentlig kritik. Skadeligt for omdømme.

Ind imellem støder vi på: at der sker skade på folk i vores varetægt. Her er håndteringen afgørende!



13/04/2023 KL. 05:22 | FOR ABONNENTER

## Det regner ned i hovedet af elever: Billeder chokerer - ekspert beskriver folkeskole som »horribel« og »fallitbo«

En lærer måtte flytte en elev, fordi vandet dryppede ned i hovedet på ham i klasselokalet.

 TILFØJ TIL LÆSELISTE



Skolebestyrelsen frygter, at de ringe forhold på skolen har konsekvenser for elevernes læring og helbred. Selv blev Karine Ludvigssens søn flyttet i klasselokalet, fordi vandet dryppede ned i hovedet på ham. Foto: Cecilie Bisgaard

# Særligt udfordrende

Øretævernes holdeplads (oppe mod retfærdighedssans og folkeskoldstol)

Tavshedspligt = kritik står uimodsagt

Det kan blive politisk

Svært at vælge den rette talsperson

Kommunale kriser kan vække stærke følelser

Legalitet vs legitimitet

Føler ansvar for at beskytte medarbejdere

Retten til aktindsigt = fast arbejde med krisehåndtering.

# everybody

Kan starte på facebook  
Medarbejdere  
kritiseres.

Raseriet er stort.

Kan starte i medier

Kan starte på mail fra pårørende

# Typisk forløb i en krise

En borger/pårørende kontakter medier eller skriver opslag.

Kommunen frifinder sig selv (vi har fulgt loven) og glemmer empatien. Eller

Vi er på vej/vi er i proces i forhold til at løse udfordringer.  
Hvad skal borgeren bruge det til?

Historien vækker forargelse – flere medier henvender sig

Politikere (fx oppositionen) går ind i sagen

Nationale medier får måske interesse

Landspolitikere udtaler sig

Kommunen er nu nødt til at handle, fejl eller ej

Medierne følger (måske) op

## Hård kritik af Guldborgsund Kommunes sagsbehandling: - Vi aner ikke vores levende råd



08. sep 2023, kl. 06:12

## Flere skoler risikerer at komme under tilsyn - og det møder hård kritik



Firhøjskolen i Kalundborg Kommune er en af de skoler, der risikerer at komme under tilsyn på grund af en ny bekymringsliste fra Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK). Foto: Tina Mortensen

Nye retningslinjer får stor betydning for, om flere kommunale folkeskoler kommer under tilsyn. Stigmatisering og bureaukrati, siger skoledirektør

# Klassisk reaktion i kommunen/institutionen



For langsom i reaktionen - tøven

Pressen er fjenden. Det er altså også unuanceret!

Kritikken i medierne tages ikke alvorligt,  
for sådan hænger det jo ikke sammen!

Afstandtagen til ofre, der er gået til pressen  
"Hun er jo helt..."

Ledere ønsker at forsvare medarbejdere

Politikere skal informeres før offentligheden

*Har I oplevet kriser som er kommet i medierne?*

*Var det en fair behandling?*

V VOCAST - the bran...

Læs også

2 nattevagter til 60 syge beboere: - Det er alt for lavt

- Når man finder årsagerne til det, og man får rettet op på tingene, er jeg også sikker på, at værkstedet og købmanden og bageren også til at fungere. Men når personalet ikke har det godt, og ikke har de optimale vilkår, kan man ikke få resten af huset til at fungere.



VIDEO: Janni Poort bliver meget berørt, når hun tænker på sin mands fremtid på Huset Nyvang.

## **Et udsultet område**

Jens Laursen, tidligere byrådsmedlem for Beboerlisten, medlem af SF i Randers og transportgruppeformand for 3F Randers, var en del af sundheds- og omsorgsudvalget på det tidspunkt, hvor det blev besluttet, at demenslandsbyen skulle bygges.

Læs også

Freddy fik kvindes lægeerklæring af kommunen ved en fejl

# Faresignalerne



Gode billeder – noget folk kan se i TV eller på nettet.

Tydelig konsekvens for nogen

Klart definerede roller – skurke og ofre (og det kan vende)

Noget der kan ramme os alle

Tilfældighed – noget der kunne ske for enhver

Er der nogle problemer som  
kan løses, så de ikke bliver  
til problemer

Moralen er: Løs problemer før de bliver til problemer. Forudse.

Det kræver evne til at se en sag udefra.

Evne til at se potentielt omfang

Sans for timing

Forståelse af, hvornår der skal handles.



Hvis det ikke kan forklares,  
kan det ikke forsvares.

# Måder at reagere på

Erkend ansvar. Undskyld. Empati. Handling, handling, handling..

Kommunikér proces...(vi er der, hvor vi lige nu har ...)

Korriger. Ret fejl. Forebyg gentagelse – og kommuniker løsningen. (vi har netop indført. Det skyldes...)

Undgå konfrontation. Lyt til kritikere

Samarbejd med pressen

Drop fjendebilledet

Reager helst ikke med tavshed.

*Tro aldrig, at man kan  
følge en specifik plan.  
En krise kræver  
navigation løbende*

*Selvfølgelig er vi ikke sadister.  
Vi forstår godt, at det er  
svært at opleve, at et  
jobcenter vurderer ens vej  
videre, især hvis man ikke er  
enig. Vores kompetente  
medarbejdere går hver dag  
på arbejde med de bedste  
intentioner om at gøre en  
positiv forskel*

# Et klassisk eksempel

Børnechef ringer....et barn er blevet glemt i daginstitution. Amtsavisen har ringet. Pige efterladt alene og far kunne ikke komme ind til hende. Kunne se hende gå grædende rundt. Er i politirapporten. De er genforenet.

- Den vil vandre.
- Tillid er på spil
- Kommuniker proces
- ”Vi er ved at undersøge sagen, og jeg har bedt om en redegørelse, hvor vi får klarlagt forløbet, og hvad der præcist er sket, siger Dorte Brøns til TV 2 | ØSTJYLLAND.”

<https://amtsavisen.dk/randers/5-aarig-alene-tilbage-i-boernehave-personalet-var-gaaet-hjem/artikel/197661>



12.05.2015 KL. 16:27

# Børnechef skærper reglerne efter fem-årig blev efterladt

Pige blev efterladt alene i en børnehave i Randers. Nu indskærper børnechef sikkerheden.



GEM ARTIKEL

METTE RØNN NIELSEN

Sikkerhedsproceduren i Randers Kommunes daginstitutioner bliver indskærpet.

Det sker efter, at fem-årig pige gik rundt i børnehaven Børnehuset på Gl. Jennumvej i Randers, hvor al personale var gået hjem.

LÆS OGSÅ

**Fem-årig efterladt alene i børnehave**

Sådan lyder det fra Randers Kommunes børnechef Dorte Brøns til [TV 2](#).

Hun fortæller, at hun har fået en redegørelse om sagen, og ud fra den slår hun nu

# En god historie for journalisten

Er der nogen herinde, der ved, hvordan det kan være, OG hvorfor at det åbenbart accepteres fra højere sted, at borgere med handicappede børn i Randers ikke kan få kontakt til afdelingen på kommunen, som de er tilknyttet for at få den hjælp, de har brug for indenfor alle aspekter af deres barns sag??

Jeg har nu i flere måneder forsøgt at få kontakt til vores socialrådgiver i Børn & Unge Handicap, jeg har ringet til hende og jeg har også lagt beskeder - ingen rektion.

Jeg har også ringet til selve afdelingen, hvor man bliver sat i kø, og efter noget tid bliver omstillet til en telefonsvarer, der fortæller, at de har for travlt til at besvare mit opkald (?!? 🙄), men at man skal lægge en besked til "Vagten" på svareren, og så hører man fra dem indenfor et døgn. Det har jeg også gjort uden at høre fra dem.

Igår talte jeg med een, der arbejder med handicappede børn, der fortæller mig, at "sådan er det åbenbart i den afdeling for tiden" (?!? 🙄🙄) - Men at man kan få fx. sit barns specialskole til at lave en indberetning på problemet/problemerne som man har i familien - for så SKAL de reagere. Jamen helt ærligt - hvad i alverden foregår der???

Hvad er det for en tarvelig måde at hjælpe sine handicappede borgere, i dette tilfælde børn på, og deres i forvejen hårdtprøvede familier???

At der ligefrem skal laves indberetninger, før man kan få en medarbejder i tale??

Kan nogen fortælle mig, hvad der foregår??

Og hvem man skal kontakte, for at der snart bliver ryddet op på den arbejdsplads, "Kommunen", som koster borgerne så mange penge, men åbenbart ikke formår at gøre, hvad de er ansat til??

Det har været så meget skrivi om bl.a. den afdeling efterhånden, og så lover man at der ansættes flere, og så lover man ditten og så lover man datten, og bruger en masse tid og penge på interne undersøgelser som ikke giver noget som helst, og der går flere år, og der sker IKKE EN SKID!! 🙄🙄

**RANDERS**

## Kriterier

Aktualitet, *(lige nu.)*

Konflikt *(borgeren mod kommunen,*

*Væsentlighed (overordnet betydning for borgerne. Mange berørte, få berørte)*

Identifikation *(det kunne være min søn eller gamle mor)*

+

*(social reach)*

Er det en god ide som medarbejder at blande sig her?

# Far i hård kritik af kommunen: - Min søn blev anvist til møgbeskidt lejlighed i et miljø med hårde kriminelle



Ole Nielsen er rystet over den lejlighed, som kommunen anviste til hans autistiske søn. Foto: Ulrik Sass

Ole Nielsen, tidligere politimand, er chokeret over, hvor skødesløst Beskæftigelses- og Socialforvaltning henviser boliger til psykisk udsatte og sårbare borgere. En søn med autisme fik en smadret lejlighed i boligforeningens værste opgang.

03 jul. 2021 kl. 06:00    

Ulrik Sass sass@fvns.dk



erhvervsliv odense

Hos Bioomix får de samme løn, ekstra ferie og kan gå tidligt hjem uden at tjekke mails: Vores kultur er årsagen til, at vi er nået så langt

## Mest læste

ODENSE

Endnu en kendt butik lukker i stort center: - Alt er til salg +

KULTUR

Odense Kommune anmelder tidligere direktør for Kansas City til politiet: -

Dette er en leder. Den er skrevet af et medlem af vores lederpanel og udtrykker Dagbladet Holstebro Struers holdning.

LEDER + For abonnenter

# “ Hård, hård kritik af ældreplejen - politikerne er nødt til at reagere



Chefredaktør Søren Egebjerg Pedersen. Foto: Morten Stricker

09 nov. 2022 kl. 08:58    

Søren Egebjerg Pedersen sepe@dagbladetholstebro.dk

## Mest læste

DEBAT

“ Ikke nok med sol- og vindenergi på land - husk brintrøret

SØNDAG IFØLGE CHEFREDAKTØREN

“ En skolelærer skal finde sig i alt for meget, og det er ikke svært at forstå, at man kan miste besindelsen. Men det er stadig utilgiveligt +

DEBAT

“ Top-top skat fra en flop-flop regering

LEDER

Harald Niborg og Måske ikke lige

# Det "farlige"

Vi reagerer for langsomt...mediepresset stiger

Pressen er fjenden

Kritikken i medierne tages ikke alvorligt – for sådan hænger det jo ikke sammen.

Afstandtagen til ofrene, der er gået til pressen

Ledere føler, at de må forsvare medarbejdere

Politikere skal informeres før offentligheden.

*Har du oplysninger i sagen? Så vil JP Randers gerne høre fra dig på  
dls@jplokal.dk eller 27264251.*

## Løsninger

Tempo

Tag det alvorligt.

Sæt ord på det man  
godt kan forstå

Fortæl løsningen

Sig det højt

## V stemte imod svar

Men ifølge Venstres Ditte Rust kommer kommunen for let om ved sagen ved at fortælle, hvordan de har forbedret deres sagsbehandling, i stedet for blot at erkende, at sagsbehandlingen i kommunen har været for dårlig.

- Vi endte at stemme imod. Og jeg må sige, at vi virkelig er kede af denne sag – og ikke mindst det svar, som kommunen nu sender til Ankestyrelsen, siger hun til TV2 ØST.

- De borgere har i mange år sagt, at noget fungerede galt - og Task Forcen gav dem ret. Nu kan vi jo bare se, at borgerne havde ret i deres kritik, og kommunens administration tog fejl, siger hun.



## Politikere udtaler sig

Et svært rum at være i som embedsmand. Det er væsentligt at kunne vurdere om en sag bliver politisk.

<https://www.tv2east.dk/guldborgsund/politikere-uenige-om-svar-paa-kritisk-rapport>

# Har I prøvet det?

Drøft:

Hvad skete der?

Hvad var oplevelsen?

Hvad er det for nogle situationer hvor I har erfaring med at stå i tilsvarende situationer?

Hvad er den værste type af omverdenspres – sociale medier eller medier?

## Drøft

Ved bordene og lad os tage nogle eksempler op.



# Når en mediekrise rammer

- Talsmand skal vælges (efter alvorlighed og situation)
- Afdække potentielle vinkler
- Inddrage alle der skal være med i loopet
- Der er behov for at undersøge situationen. Og det kan involvere medarbejdere at undersøge, om der er sket fejl, vi skal rette op på.
- Udforme beredskab
- Overvåge alle medieplatforme – også sociale medier.
- Vi reagerer hvis medarbejdere med navns nævnelse bliver hængt ud

# Bag ved krisen

Krisen spirer....

Hvem er interessenter og hvilke skal prioriteres? (stor/lille indflydelse)

Hvilke budskaber til hvem?

Hvem skal kunne svare på hvilke spørgsmål?

Har vi nu fået det hele frem?

Kanaler og form

Vi stiller altid med en leder/chef/direktør til at udtale sig på vegne af kommunen.

## Valg af reaktionsstrategi

Passiv (ingen kommentarer)

Defensiv ( Vi har ikke gjort noget...forkert)

Offensiv (modangreb)

Proaktiv (vi har løst det og kommunikerer selv løsningen i tide)

Altid vise empati

Sætte vores egen dagsorden...det jeg vil fortælle er...

# Mediekriser gør noget ved os

Ingen må føle sig alene

Vi kan alle fejle

Man kan ende med næsten ikke at turde noget og slet ikke fortælle de positive historier.

Kriser går over. Der bliver pakket fisk ind i avisen 😊

Hold fast i de gode historier.



# Men...vi skal også være sandfærdige



## Rosenrøde fortællinger

Alt for ofte bærer de danske kommuners kommunikation præg af solstrålehistorier, mener Roger Buch, der er kommunalforsker ved Danmarks Medie- og Journalisthøjskole, DMJX.

- Hvis man kigger på nyhedsstrømmen på kommunernes hjemmesider og medier, er det en lang, nærmest endeløs, rosenrød fortælling om, at her er alt godt, og her er alle glade. Det er selvfølgelig ikke formålet med den offentlige kommunikation, siger han.

Der er intet i vejen for, at der er en "glad nyhed" i ny og næ, mener Roger Buch, men helhedsbilledet bliver nødt til at flygte med virkeligheden. Det betyder, at der bør være historier om både det sure og det søde.

- Rosenrøde glansbilledhistorier i en uendelighed er ikke at holde sig til sandheden, og der er et problem her i forhold til sandhedskravet, som offentligt ansatte er underlagt. Ansvaret ligger hos politikerne i en kommune, borgmesteren og direktionen, siger han.

## Begge sider af sagen

TV 2 har forsøgt at få et interview med Silkeborgs borgmester, Helle Gade (S), og kommunikationschef Hans Mogensen, men de har ikke ønsket at stille op til interview.

De tilføjer, at kommunen på grund af mangel på arbejdskraft taler "velfærdsområderne op på Facebook", men at der kommunikeres om "det, der går godt, og det, der går mindre godt".

??



Hvilken hjælp kunne der være brug for at håndtere en krisesituation?

Hvordan kunne man evaluere kriser?

# Take Aways i en krise

Ser du tegnene, så sig til

Ser du facebook-opslagene, så sig til.

Overvejer du at udtale dig, så husk at udtalelser hvor du repræsenterer kommunen, kræver, at du vender med din leder

Tænk over om du er den rette til at udtale dig

Når journalisten ringer:

Hvad vil du spørge om? Hvad er din vinkel?

Hvad er dine kontaktinfo? Hvad er din deadline? – jeg ringer tilbage

## Hvad gør RK

Kritik af navngivne medarbejdere  
reagerer vi på

Kommunikation er  
altid til rådighed

Du har ret til tid til at  
tænke dig om, når du  
bliver kontaktet af  
medier



# Kunne noget af omverdenens pres undgås?

Hvis vi kommunikerede til målgrupperne  
– i respekt for målgrupperne

PAUSE FØRST



# Målgrupper

Lad os hoppe i hovedet på dem

# Målgruppen

Der er to typer af kommunikation:

1. Afsenderorienteret
2. Modtagerorienteret

## **Afsender:**

Når man dækker sit behov for at forklare om sig selv. I henhold til...skal vi hermed meddele...projektet som er søsat og blablabla

## **Modtager:**

Når man taler til /med hjertet hos modtageren.



# Målgrupper/interessenter

- Hvem vil du tale til/med?
- Alder
- Uddannelsesniveau
- Interesser
- Hvad har de travlt med?
- Hvilken situation er de i, når du skal ramme dem med dit budskab?
- Hvem har en aktie i det her?
- Hvilke konsekvenser er der?

## Du skal ALTID

Sætte dig i målgruppens sted. Tro ikke at de er som dig. Du kan ikke opdrage dem. Du kan motivere dem.

Være opmærksom på informationsstøj og hvornår du så rammer dem

# Jeres borgere

Meget forskelligt uddannede

Topprioritet: egen familie/eget liv

Langsigtede tiltag der gavner senere hen er  
ligegyldigt for mange. De bekymrer sig ikke om  
landspolitiske reformer, kommunale strukturer  
osv. De forholder sig til kommunen

De tror på venner, bekendte og opinionsdannere.

De ser måske kommunen som et  
tilbud/service/modstander

Drøft i 10 minutter –  
hvordan  
kommunikeres I  
egentlig til jeres  
målgrupper?

# Målgruppe for skoler

Hils på forældrene 😊

De kan ikke gætte, hvad lærerne står for

De kan IKKE sætte sig ind i lærernes hverdag  
(og skal heller ikke)

De er med i klasseværelset (hvis de går op i  
deres børn)

De kan være medspillere og ambassadører

Godt at de skriver – tænk hvis de ikke gjorde



# Forældres situation i de små klasser

En omstillingsproces. Kommer fra daginstitutioner

- Der er hegn om
- Nogle følger børnene ind og ud
- Nogle minder om frokost
- Nogle tørrer næsen

Skolen =

Minder om dengang de selv...

Ikke altid hegn – mindre beskyttede

EN KÆMPE OMSTILLINGSPROCES for mor og far. De har det svært med forandringer



## Når borgere farer i flint Det er ikke personligt

- Tænk det hver gang.
- Ud på midten af bordet – gå rundt om det
- Lad os betragte det
- Hvad står der egentlig?
- Skær selv 40 procent af retorikken

# Konflikt-nedtrapning

Hvor kan du imødekomme afsenderen?

Hvor kan du vise forståelse for situationen?

Hvor kræves der handling af dig? – og kan du det?

Bliv på egen banehalvdel!

(sig aldrig – ”du mener at...” eller ”du siger at...” eller ”du skriver at....”

Du kan skrive:

”Det jeg hører dig sige er....”

”Det jeg forstår ud fra dit brev er...



Hej Ulla

Mads har fortalt mig at der er en fremmed mand der kom ind i badet til drengene og badede sammen med dem sidst da de var i hallen samt at deres lærer ikke var tilstæde da det skete.

Jeg har ingen grund til at tro at Max ikke fortæller mig sandheden.

Det er yderst foruroligende at sådan noget sker.

Hvem er det der har mulighed for at gå ind til 6 årige drenge fra 0-te klasse og bade??

Jeg vil have navn og tilhørsforhold til skolen at vide. Max fortalte at han var "gammel" og uden hår.

At deres idretslærer og lærer i øvrigt, som de kender godt, har mulighed for dette er OK,

MEN en fremmed mand.....

Jeg kan fortælle dig at der i danmark er flere kendte pedofile (af politiet) end der er byer der er på Bjerregarvs størrelse eller større. Heraf kan det udledes at der er sansynlighed for at en sådan også kunne findes i Bjerregrav.

Hermed siger jeg selvfølgelig ikke at manden er en sådan, men det er ikke OK at han går

i bad med vores små drenge, og det er mærkeligt at han ikke selv kan forstå at det ikke er OK. Hvad er formålet med at han absolut skal i bad i hallen samtidigt med børnene??

Husk at vores børn kun er 6 år. De har brug for deres forældre eller lærer til at vurderer hvad der er ok og hvad der ikke er.

Jeg kan ikke leve med at der ser selv den mindste risiko for at der sker mine børn noget skidt. Det ved du vist allerede.

Hvad er skolens holdning til dette, og vil skolen sikre at noget sådan ikke sker igen

= HJÆÆÆLP

Jeg er bange, jeg er utryg ved om du tror på mig og mit barn.

Jeg synes, det er grænseoverskridende, at en mand bader med børnene.

Jeg er frustreret.

Måske skal han have sympati.

At vi godt kan forstå, at han bliver forskrækket. Og så forvisses om, at vi har styr på det.

Og hvis vi ikke har – så undersøger vi det straks og vender tilbage...



Hej XXX (indskolingsleder)

Jeg er nødt til at kommentere det som jeg oplevede idag. Herefter lader vi det ligge og kommer videre.

Hermed mine kommentar: Jeg ankom til skolen omkring 10 - 15 minutter før 14:00.

I skolegården så jeg Mads gå rundt allene. Jeg fik fat i ham og vi gik ind til klassen.

Af skemaet kan jeg se at han minimum har været helt alene i skolegården i over 30 minutter.

(måske har han været alene i skolegården i flere timer??)

**Det er fuldstændigt uacceptabelt.**

Mads er 6 år og det er hans første uge i 0-klasse. Mads kan endnu ikke sproget. I det tidsrum hvor han var alene kan han have forladt skolens område og være blevet langt væk. Din kommentar til dette var at du ikke kunne forlade alle de andre elever for at lede efter Mads. Og du kunne jo ikke bede andre om at hjælpe, da dette ville betyde at du skulle bede skoleinspektøren eller andre om hjælp.

**Det er en fuldstændigt uacceptabelt forklaring.**

Hvis dette er Skolens holdning så bedes du informere mig om det, og så vil jeg sørge for at en af vores vagter kommer med Mads i skole og passer på ham. Mads er min søn, og der er INTET der er vigtigere for mig end mine børn, og jeg kan ikke leve med at dette står uvist hen.

Derfor bedes du informere mig om dette er skolens holdning, eller om det var en fejl som du fik forklaret lidt forkert, samt at I vil gøre hvad I kan for at dette ikke sker igen.

Jeg skal bemærke at typisk jeg har omkring 100 til 250 ansatte i mine firmaer alt efter om der er krise eller ikke. Disse mennesker er jeg ansvarlig for når de er på arbejde. Det er jeg også selv om at han mellemedere der tager sig af noget af arbejdet og som også er ansvarlige.

Ligeledes er I ansvarlige for at Mads (og de andre børn) har det godt. Det gælder alle ansatte i skolen, og i øvrigt i Kommunen, der har med Mads at gøre. Hvis lærerne ikke kan/vil finde Mads, så mener jeg helt sikkert at skoleinspektører skal tage sig af det. Det være sig at lede på skolen eller kontakte Politiet og forældrene ect.

Men det er bare min mening. Hvis det til min forundring skulle vise sig at din forklaring er skolens holdning, så klarer mine vagter sagen uden problemer.

Mvh

M.Sc. XXX XXXX,



Jeg er ny i skole. Jeg er utryg. Mads er mit et og alt. Og han har været hele alene.

Forklaringer skal give mening for modtageren. Bemanding er ikke en forklaring... Læreren er altid repræsentant for hele skolen...

Han puster sig op. Rent blabla...men hvad er skolens holdning til små ivrige 6-årige der render rundt alene i skolegården i timerne?

Forklar ham reglerne for børn i skolen.

## Forældre til børn med vanskeligheder

*"Jeg er så træt af at kæmpe – og af at jeg skal forstå, hvordan systemet hænger sammen. Jeg render fra den ene til den anden og trænger aldrig igennem"*

*"Der er ingen hjælp at hente – det kræver hver gang, at jeg skal tænke situationen fra alle sider – og hvad nu hvis jeg glemmer en vinkel?"*

*"alt for ofte bliver jeg behandlet som om, at jeg jo bare er en forældre – jeg forstår jo ingenting".*

## Hvordan mon det føles?

Ved du hvordan kommunikationen til borgerne ser ud?

Hvordan bliver det modtaget?

Skaber vi selv potentielle kriser?

03-09-2019

### Vejledning vedr. ansøgning om betaling af SFO jf. § 41 i lov om social service

Vi har d. 23.6.19 modtaget ansøgning i henhold til § 41 i lov om social service til betaling af SFO på Vesterbakkeskolen til ~~XXXX~~

Før det kan vurderes, om der kan ydes bevilling jf. § 41 i lov om social service skal ansøgningen først vurderes hos Randers kommunes pladsanvisning i forhold til beregning af økonomisk friplads/søskenderabat jf. dagtilbudslovens § 43, stk. 1 og stk. 2.

Derefter skal ansøgningen behandles jf. dagtilbudslovens § 43, stk. 3 i forhold til vurdering, om der kan bevilges behandlingsmæssig friplads.

Når der er truffet afgørelse vedrørende økonomisk friplads/søskenderabat jf. dagtilbudslovens bedes du selv kontakte Myndighed for Børn og Unge Handicap vedr. tilskud jf. dagtilbudsloven.

I Randers kommune er det almindeligt, at børn til og med 3. klasse har SFO-tilbud. Ansøgninger om bevilling af merudgifter til SFO til børn fra 0 – 3 klasse vil ikke være omfattet af ovenstående. Der henvises til principafgørelse 4-14.

Ansøgningen om merudgifter kan først behandles, når der er truffet afgørelse på din ansøgning om økonomisk friplads/søskenderabat samt vurderet i forhold til reglerne om behandlingsmæssig friplads.

Du bedes således selv via Randers kommunes hjemmeside ansøge om økonomisk friplads/søskenderabat. Du finder ansøgningsskemaet på:

Randers kommune' s hjemmeside

Borger

Under: Børn, unge og familier – klik på dagtilbud og pasning

**RANDERS**



- Alle kan gøre en forskel.
- Tænk på målgruppen
- Skriv det vigtigste først
- Gem paragrafferne et andet sted – du skriver til et menneske
- Oversæt fagudtryk

# Hvor kan vi blive bedre?

Mangel på forståelse for processer

- Forklar processen

Noget større er på spil. Antallet af kriser er stigende

Medierne jagter sensationen

Der sker en konfliktoptrapning

Det handler om tillid til det offentlige.

Hvis vi skal en anden vej – så skal vi kommunikere bedre, i øjenhøjde, i respekt.

# Kunne vi

- med afsæt i, at vi er magten tænke over:  
Kunne klagesager i det offentlige rum (og hos os selv) undgås, hvis vi tænker på, at
  - borgeren ikke forstår, hvor vi er i processen. Forklarer vi det?
  - Borgeren ikke forstår, hvad det er vi skriver til dem?
  - Borgeren ikke oplever, at være blevet hørt, set og forstået?

# Drøft

Lad os sammen vende mulighederne

Er der sprog som kunne ændres?

Er der situationer hvor empati kunne imødekomme?

Er der mere info, vi kunne give borgerne så de forstår processer?

Hvad gør I i forvejen for at undgå kriser?

# Take Aways

Husk målgruppen

- Hvem kommunikerer vi til – hvad er målet egentlig?
- At tage afsæt i en forudsætningsløs målgruppe
- Undgå, at vi taler med myndighedssprog, bare fordi vi er myndighed.

Start med dig selv:

- Hvem kommunikerer jeg til?
- 360 gr. rundt om sagen
- Hvordan kommunikerer jeg, så målgruppen forstår det?

## Når det spiller

Tager man kommunikation med fra start.

Tænk over at processen står klart for dig – ikke for borgeren.

Undgå forvirring hos borgeren.

# Take Aways

## Sprog

- Tag afsæt i målgruppen – ret dit sprog til
- Kom til sagen – tal og skriv uden omsvøb
- Vær konkret – ikke abstrakt
- Undgå fagudtryk og fremmedord
- Skriv korte sætninger
- Undgå klisterord (Afholde = holde)
- Undgå forkortelser
- Undgå sammensatte ord

## Sprogpolitik

<https://broen.randers.dk/kommunikation/saadan-kommunikerer-vi/sprog/>