



# Tryghedsvagt

SUS, Serviceerhvervenes

Efteruddannelsesudvalg

Underviser Mogens Sørensen og underviser Tine T. Hansen

December 2024



© Børne- og Undervisningsministeriet (December 2024). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Mogens Sørensen og Tine T. Hansen. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

Illustrationer/fotos uden anden angivelse af ophavsret, er udviklerens egne eller fra gamle SUS materialer.

SUS

Serviceerhvervenes Uddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

[www.sus-udd.dk](http://www.sus-udd.dk)

[sus@sus-udd.dk](mailto:sus@sus-udd.dk)



## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Lovgivning</b> .....	<b>7</b>
<b>Security Awareness og Crowd Control</b> .....	<b>14</b>
Viden og Forståelse: .....	14
<b>Typer af terrortrusler</b> .....	14
Typer af terrortrusler:.....	15
Observation og Handling:.....	15
<b>Rapportering til politiet:</b> .....	<b>16</b>
<b>Eksempel</b> .....	17
<b>Kommunikation og konflikthåndtering</b> .....	<b>18</b>
Konfliktforståelse .....	19
Mentalisering og mentaliseringstab.....	21
<b>Optrappende og nedtrappende sprog</b> .....	23
Kropssprog .....	24
Aktiv lytning.....	25
Kommunikationsadfærd .....	27
Kommunikation med psykisk sårbare, alkohol- og stofpåvirkede personer.....	27
Kommunikation med personer med kulturelle forskelle .....	28
<b>Mental parathed:</b> .....	<b>30</b>
<b>Samarbejde med Politiet:</b> .....	<b>31</b>
Nattelivs- og visitationszoner: .....	31
Crowd Control:.....	32
Ansvarsområder: .....	32
Konfliktforebyggelse og -håndtering:.....	32
Håndtering .....	32
Vejledning og information: .....	33



<b>Samarbejde med SSP (Skole, Socialforvaltning og Politi).....</b>	<b>34</b>
<b>Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (EMRK).....</b>	<b>35</b>
<b>Krævede Praktiske Færdigheder: .....</b>	<b>36</b>
Menneskemængdestyring .....	36
Kommunikation.....	36
Situationsfornemmelse .....	36
Løbende opdateringer fra politiet: .....	36
Klare retningslinjer.....	36
Erfaringsudveksling:.....	36
<b>Afsluttende Bemærkninger: .....</b>	<b>36</b>



## Indledning

Tryghedsvagter i Danmark spiller en afgørende rolle i at **supplere politiets arbejde** og **styrke trygheden i lokalsamfundene**. De er et relativt nyt tiltag, inspireret af Sverige, der har en lang tradition for samarbejde mellem politi og vagter.

**Formålet** med tryghedsvagter er at:

- **Forebygge utryghed og kriminalitet:** Tryghedsvagterne skal gennem deres tilstedeværelse i uniform og patruljering virke præventivt mod utryghedsskabende adfærd, herunder småkriminalitet som hærværk og gadeuorden.
- **Skabe dialog med borgerne:** En central del af Tryghedsvagtens rolle er at opbygge tillid og relationer til borgerne gennem dialog og serviceorienteret adfærd. Dette kan f.eks. indebære at hjælpe borgere med at finde vej eller information.
- **Afhjælpe politiets ressourcemangel:** Tryghedsvagterne kan overtage lavrisiko-opgaver og bidrage til konfliktnedtrapning, hvilket frigør politiets ressourcer til mere komplekse opgaver. De kan f.eks. håndtere støjende unge eller rapportere hændelser, der kræver politiets indgriben.
- **Skabe synlig tryghed:** Den blotte tilstedeværelse af tryghedsvagter i uniform sender et signal om sikkerhed til borgerne og kan virke afskrækkende på potentiel kriminalitet.

**Tryghedsvagter har dog ikke politimæssige beføjelser.** De kan **henstille til personer om at stoppe forstyrrende adfærd** og tilkalde politiet, hvis henstillingen ikke efterkommes. De må **ikke anholde personer**, men de kan tilbageholde dem indtil politiets ankomst i specifikke situationer, f.eks. i nattelivszone. Tryghedsvagten har dog, som alle andre borgere i Danmark lov til at foretage en civil anholdelse, hvis det skønnes nødvendigt. Men vær sikker på den enkelte kommunes holdning til dette!

Tryghedsvagten har tilladelse til at **foretage foto- og videooptagelser for at dokumentere forstyrrelser af den offentlige orden eller andre strafbare forhold.**

**Samarbejde med andre aktører er afgørende for tryghedsvagtenes succes:**

- **Politiet:** Tryghedsvagter rapporterer hændelser til politiet, tilkalder dem ved behov, og fungerer som et bindeled mellem borgere og politiet.
- **Kommunale myndigheder:** Kommunerne er ansvarlige for tryghedsvagterne og fastlægger deres indsatsområder.
- **Boligforeninger:** Tryghedsvagter kan patruljere i boligområder, forebygge konflikter, og håndtere problemer som støj og hærværk. Have kendskab til placeringen af lokale varmestuer, fixerum mm.



- **Private virksomheder:** Tryghedsvagter kan samarbejde med butikker og virksomheder om at forebygge kriminalitet og sikre tryghed ved arrangementer.
- **Sociale og sundhedsmæssige instanser:** Tryghedsvagter kan samarbejde med sociale organisationer for at hjælpe udsatte borgere.

**Uddannelsen** til tryghedsvagt består af den grundlæggende vagtuddannelse (30 dage) og et supplerende AMU-kursus for tryghedsvagter (10 dage). Uddannelsen dækker emner som vagtfunktioner, lovgivning, kommunikation, konflikthåndtering og førstehjælp.

**Forsøgsordningen** med kommunale tryghedsvagter giver mulighed for at evaluere deres effektivitet og rolle i den samlede sikkerhedsindsats. En vellykket implementering afhænger af en balanceret tilgang med fokus på uddannelse, klare retningslinjer, og løbende evaluering.



## Lovgivning

I maj 2024 blev Tryghedsvagterne introduceret som en del af en treårig prøveordning, der har til formål at styrke trygheden i det offentlige rum. Ordningen markerer en milepæl i dansk lovgivning ved at give kommuner og private aktører en ny mulighed for at supplere politiets arbejde med ikke-politiuddannet personale. Tryghedsvagterne er et svar på en stigende efterspørgsel efter øget synlighed og nærvær i lokalområder, der oplever udfordringer med kriminalitet, uro eller utryghed. Formålet med kompendiet er at give en samlet oversigt over, hvad der er nyt i lovgivningen, og hvordan denne kan påvirke samfundet, samt at belyse de praktiske og juridiske rammer for Tryghedsvagternes arbejde.

### Ændringer i lovgivningen vedrørende Tryghedsvagter (maj 2024)

Nyt lovgrundlag for kommunale tryghedsvagter

Kommunerne fik som noget nyt hjemmel til at ansætte eller samarbejde med autoriserede vagtvirksomheder for at supplere politiets arbejde. Tidligere var opgaver med at opretholde ro og orden udelukkende politiets ansvar.

#### Målgruppe og fokusområder

Tryghedsvagter kan indsættes på offentlige områder såsom parker, togstationer og bymidte, hvor der opleves særlig utryghed. De skal ikke erstatte politiets arbejde, men fokusere på mindre konflikter og utryghedsskabende adfærd, som f.eks. støj eller forsamlinger, der kan forstyrre den offentlige orden. De skal især have fokus på områder med udendørs aktiviteter, støjgener, og steder, hvor der opleves utryghed, såsom boligområder, togstationer og offentlige parker.

#### Beføjelser og arbejdsområde

Tryghedsvagter har ikke politimæssige beføjelser, men de kan dokumentere hændelser og bistå politiet med information, hvis der sker lovovertrædelser. Deres rolle er udelukkende at håndtere mindre konflikter og være synlige i gadebilledet for at forebygge utryghedsskabende adfærd.

#### Krav til uddannelse og godkendelse

Der er indført obligatorisk supplerende uddannelse for tryghedsvagter. Denne omfatter konflikthåndtering og andre relevante færdigheder, som er udviklet i samarbejde med vagtbranchen. Vagterne skal være autoriserede i henhold til vagtvirksomhedslovens krav.

Desuden stilles der krav til uniformering og legitimation for at sikre genkendelighed.

#### Frivillighed og kommunal beslutningsret

Det er frivilligt for kommunerne at benytte sig af ordningen, og hver kommune fastsætter selv antallet af Tryghedsvagter samt afholder omkostningerne hertil.

#### Afgrænsning af opgaver

Tryghedsvagternes virksomhed er begrænset til offentligt tilgængelige områder inden for den kommune, der har ansat dem. De må ikke operere på privat grund uden offentlig adgang.

Disse rammer skaber et nyt fundament for kommunernes indsats mod utryghed i lokalsamfundet uden at erstatte politiets opgaver.



## Bekendtgørelsen

Lad os kigge på nogle af de vigtigste ændringer.

**BEK nr 251 af 13/03/2024 (Gældende)**

## Bekendtgørelse om ændring af bekendtgørelse om vagtvirksomhed

---

Bekendtgørelsen hedder nu:

»Bekendtgørelse om vagtvirksomhed og kommunale tryghedsvagter«.

Der er i bekendtgørelsen indført kapitel 11a, der indeholder særlige bestemmelser for tryghedsvagter:

§ 27a. ' Ordningen med kommunale Tryghedsvagter gælder fra den 1. maj 2024.'

§27b 'Reglerne i lov om vagtvirksomhed og kommunale Tryghedsvagter.... finder anvendelse for kommuner, der ansætter tryghedsvagter .... eller indgår aftale med en autoriseret vagtvirksomhed..... i lov om vagtvirksomhed og kommunale Tryghedsvagter.'

§27d stk. 2 'Tryghedsvagter skal herudover have gennemført det supplerende kursus "Tryghedsvagt", der udbydes som en arbejdsmarkedsuddannelse (AMU). 'Den ekstra uddannelse består af 10 dages varighed og har til formål, at vagterne derigennem opnår viden og færdigheder inden for følgende overordnede kompetenceområder:

Sikkerhed, kommunikation og udvidet konflikthåndtering.

Beføjelser, ansvar, identificering af strafbare forhold og håndtering af forstyrrelser af den offentlige orden.

Samarbejde med offentlige myndigheder, herunder politiet.

Udvidet kendskab til love og regler i relevant omfang, herunder ordensbekendtgørelsen og naturbeskyttelsesloven.

Kendskab til visitationszoner, nattelivszoner, bander og grupperinger.

§27e '.....Alle tryghedsvagter skal bære ensartede uniformer, uanset hvilken kommune de er antaget i.'

§27e, stk. 2. 'Kommuner, der gør brug af tryghedsvagter ..... er ansvarlige for at anskaffe uniformer til tryghedsvagterne.'

§27e, stk. 3. 'Politiet godkender den uniform, som tryghedsvagter skal gøre brug af.... Uniformsdelene må ikke kunne forveksles med tilsvarende dele af politiets uniformer, eller





## Tryghedsvagt

---

uniformer, der anvendes af vagter, der er ansat i en virksomhed (vagtvirksomhed) ..... Uniformen skal fortol og på tydelig måde være forsynet med ordet "TRYGHEDSVAGT."

§ 27f. 'Tryghedsvagter, jf. § 1 a, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om vagtvirksomhed og kommunale trygheds-vagter, kan under udførelsen af vagtvirksomhed gøre brug af køretøjer og fartøjer. Alle køretøjer og fartøjer skal på tydelig vis være forsynet med ordet "TRYGHEDSVAGT."

Stk. 2. 'Politiet godkender køretøjer og fartøjer, som tryghedsvagter kan gøre brug af, jf. stk. 1. Køretøjerne mv. må ikke kunne forveksles med køretøjer, som anvendes af politiet eller vagtvirksomheder omfattet af § 1, stk. 1, nr. 1-5, i lov om vagtvirksomhed og kommunale tryghedsvagter.'

Uniform:



Legitimationskort:

Tryghedsvagterne skal, som andre vagter, være i besiddelse af et personlegitimationskort (Tryghedsvagt kort), som skal bæres synligt.

Kortet skal sikre, at politiet kan kontrollere, at de personer, der udfører opgaver som Tryghedsvagter, opfylder de særlige krav, der gælder for Tryghedsvagter.



**Ordensbekendtgørelsen** er en central bekendtgørelse i Danmark, der regulerer adfærd i det offentlige rum for at opretholde ro og orden. Den udfærdiges i henhold til politiloven og bruges til at straffe forskellige former for uorden eller utryghedsskabende adfærd. Den giver desuden politiet adgang til at iværksætte midlertidige foranstaltninger.

Ordensbekendtgørelsen består normalt af 10-15 paragraffer, afhængigt af den seneste opdatering. De omhandler blandt andet:

**Forstyrrelse af den offentlige orden (§1):** Forbyder adfærd, der skaber uorden eller utryghed i det offentlige rum.

**Støjgener** (§2): Forbyder høj musik eller anden støj, der generer naboer eller forsamlinger.

**Beruselse og anstødelig opførsel (§3):** Straffer upassende adfærd som voldsom beruselse eller truende opførsel.

**Affald og beskadigelse af ejendom (§4):** Påbyder ansvarlig håndtering af affald og forbyder hærværk.

**Forsamlinger (§5):** Regulerer regler for demonstrationer og andre offentlige sammenkomster.

**Sanktioner og politiets rolle (§10):** Angiver politiets ret til at udstede bøder eller give påbud i forbindelse med overtrædelser.

### **Typiske sanktioner for overtrædelse af ordensbekendtgørelsen:**

**Bøder:** De fleste overtrædelser straffes med bøder, der ofte er faste satser. F.eks. kan forstyrrelse af den offentlige orden typisk medføre en bøde på 500-1500 kr. afhængigt af alvoren.

**Fængselsstraf:** I sjældnere tilfælde, f.eks. ved gentagne overtrædelser eller voldelig adfærd, kan kortere fængselsstraffe anvendes.

**Påbud og bortvisning:** Politiet kan give mundtlige eller skriftlige påbud, herunder bortvisning fra et område.

Ordensbekendtgørelsen anvendes ofte i byer og områder med mange offentlige aktiviteter, som parker, stationer eller pladser, og den er et vigtigt redskab til at sikre tryghed i det offentlige rum. Bekendtgørelsen fungerer som et supplement til straffeloven og håndteres primært af politiet i samarbejde med kommunale aktører.



## Naturbeskyttelsesloven

Naturbeskyttelsesloven er en dansk lov, der har til formål at beskytte naturen og sikre offentlighedens adgang til denne. Den regulerer brugen af naturområder og fastsætter regler for, hvordan disse områder må udnyttes og bevares. Loven dækker blandt andet strandbeskyttelse, adgang til skove og stier, samt forbud mod aktiviteter, der kan skade dyre- og planteliv.

### Hovedpunkter i Naturbeskyttelsesloven

#### Beskyttelse af naturtyper

Loven sikrer, at sårbare områder som strande, klitter, moser og skove bevares og ikke bliver ødelagt af menneskelig aktivitet.

#### Offentlig adgang

Regler for offentlig adgang til naturen, såsom ret til færdsel på private skovstier eller langs kystlinjer.

#### Forbud mod skadelige aktiviteter

Begrænser byggeri, affaldsdeponering og aktiviteter, der kan skade biodiversiteten.

#### Straf

Overtrædelse af loven kan medføre bøder eller påbud om at genoprette skaden.

Tryghedsvagter arbejder i offentlige og naturrige områder, hvor kendskab til naturbeskyttelsesloven er vigtig. De kan blandt andet komme ud for at:

**Sikring af regler:** Vagterne kan guide borgere til korrekt brug af naturområder, som f.eks. at undgå kørsel i fredede områder eller camping uden tilladelse.

**Forebyggelse af konflikter:** De kan medvirke til at afværge konflikter mellem borgere, der bruger naturen på forskellige måder, f.eks. hunde-lufter og cyklister.

**Rapportering:** Tryghedsvagterne kan rapportere ulovligheder som affaldshåndtering, bål uden tilladelse eller skader på naturen til relevante myndigheder.

**Borgerservice:** At kende loven gør det muligt at informere borgerne korrekt om deres rettigheder og pligter i naturområder.

Tryghedsvagternes kendskab til naturbeskyttelsesloven styrker deres arbejde i at fremme både sikkerhed og respekt for miljøet i det offentlige rum.



## **Nattelivs- og visitationszoner**

Ved at kende til nattelivs- og visitationszoner kan Tryghedsvagterne effektivt udføre deres opgaver og samtidig undgå at overskride deres beføjelser.

### **Nattelivszone**

En nattelivszone er et afgrænset område i en by, typisk kendt for sin høje koncentration af barer, diskoteker og natteliv. Formålet med sådanne zoner er at tiltrække besøgende til specifikke steder for at skabe et samlet miljø for natteliv og samtidig reducere problemer i andre dele af byen.

Myndighederne kan etablere særlige regler i disse områder for at sikre sikkerheden og ordenen, såsom:

#### **Øget synlighed af politi og vagter**

For at håndtere potentielle konflikter eller kriminelle handlinger.

#### **Særlige støjgrænser og åbningstider**

For at minimere gener for beboere i nærliggende områder.

#### **Forbud mod åben alkohol**

I visse tilfælde kan det begrænse alkoholindtaget uden for etablerede steder.

### **Visitationszone**

En visitationszone er et område, hvor politiet midlertidigt har udvidede beføjelser til at stoppe og visitere personer uden konkret mistanke. Disse zoner oprettes ofte som reaktion på vold, våbenbesiddelse eller andre problemer i området. Formålet er at forebygge kriminalitet og skabe øget tryk for borgerne.

**Lovgrundlag:** Visitationszoner oprettes i henhold til politiloven og gælder i en begrænset periode.

**Kontrol:** Politiet kan gennemse tøj, tasker og køretøjer efter våben eller ulovlige genstande.

I visitations- og nattelivs zoner arbejder Tryghedsvagter tæt sammen med politiet, da deres opgave er at bidrage til at skabe ro og orden. De skal derfor kende reglerne for disse zoner for at handle korrekt og støtte politiets indsats.

Tryghedsvagterne kan hjælpe med at identificere situationer, der kan udvikle sig til konflikter, og de kan vejlede borgere om gældende regler i zonerne, f.eks. om alkoholforbud eller adgangsbegrænsninger.

Tryghedsvagterne kan rapportere uregelmæssigheder til politiet, f.eks. om personer, der kan være involveret i kriminel adfærd eller områder, hvor reglerne i zonen overtrædes.

Deres tilstedeværelse i disse zoner bidrager til borgernes følelse af sikkerhed og tryk. Især om aftenen og natten, hvor konfliktniveauet ofte er højere.



### Afrunding

Tryghedsvagterne repræsenterer et nyt værktøj i arbejdet med at sikre ro og orden i det offentlige rum. Gennem denne treårige forsøgsordning skal deres bidrag evalueres og justeres for at finde balancen mellem synlighed, forebyggelse og samarbejde med politiet. Tryghedsvagterne arbejder under stramme juridiske rammer, der sikrer både borgernes rettigheder og en effektiv udførelse af deres opgaver.

Deres virke er nært knyttet til eksisterende lovgivning, såsom **Ordensbekendtgørelsen** og **Naturbeskyttelsesloven**, der begge stiller krav til deres forståelse af reglerne for adfærd og miljøbeskyttelse i offentlige områder. Desuden er deres rolle særlig vigtig i konteksten af **nattelivszoner** og **visitationszoner**, hvor de er med til at skabe tryghed i udfordrende miljøer. Denne indsats er ikke blot en praktisk løsning, men også en anledning til refleksion over, hvordan vi som samfund bedst balancerer tryghed og frihed i det offentlige rum.



## Security Awareness og Crowd Control

### Security Awareness

**Formål:** At øge tryghedsvagters bevidsthed om potentielle trusler og risici og give dem redskaberne til at identificere, rapportere og handle på mistænkelig adfærd.

Viden og Forståelse:

**Nationalt trusselbillede:** Tryghedsvagter skal holdes løbende informeret af politiet om aktuelle terrortrusler, terrorfinansieringsmetoder og andre sikkerhedsrisici, der er relevante for Danmark.

**Eksempler:** Trusselsvurderinger fra PET, politiets efterretninger om lokale bander, information om aktuelle demonstrationer eller begivenheder med potentiale for uroligheder.



Forside / **Trusler mod Danmark**

Figur 1 <https://pet.dk/trusler-mod-danmark>

**Lokalt 'normalbillede':** Tryghedsvagter skal udvikle en dyb forståelse for de daglige rutiner og begivenheder i deres ansvarsområde.

**Eksempler:** Hvilke butikker har åbent hvornår? Hvilke typer af mennesker færdes normalt i området? Er der særlige begivenheder, der regelmæssigt finder sted?

At kende 'normalbilledet' gør det lettere at spotte afvigelser og potentielle trusler.

### Typer af terrortrusler:

Tryghedsvagter skal have kendskab til forskellige former for terrortrusler, herunder:

**Ideologisk motiveret terrorisme:** Terror begået af personer eller grupper med en bestemt ideologi, f.eks. religiøs ekstremisme, højreekstremisme, eller venstreekstremisme.

**Antimyndighedsekstremisme:** Terror begået af personer eller grupper, der er imod statens myndighed, f.eks. voldelige anarkister eller suverænitetbevægelser.



Typer af terrortrusler:



Forside / Trusler mod Danmark / **Terrorisme og ekstremisme**

o

Figur 2o <https://pet.dk/terrorisme-og-ekstremisme>

**Terrorfinansiering:** Tryghedsvagter skal være opmærksomme på metoder, der anvendes til at finansiere terrorisme, herunder:

**Hvidvaskning af penge:** At skjule ulovligt opnåede midler ved at føre dem ind i det legale finansielle system.

**Indsamling af donationer:** At samle penge ind under falske forudsætninger, der skjuler den reelle hensigt.

**Ulovlig handel:** At finansiere terrorisme gennem f.eks. smugling eller handel med ulovlige varer.

Observation og Handling:

**Afvigelser fra normalbilledet:**

**Eksempler:** En efterladt kuffert på et offentligt sted, en person der tager billeder af sikkerhedskameraer, en gruppe mennesker der opfører sig aggressivt eller truende.

**Mistænkelig adfærd:**

**Eksempler:** Personer der undgår øjenkontakt, bærer tunge beklædningsgenstande i varmt vejr, forsøger at skjule deres ansigt, eller følger andre personer på en mistænkelig måde.



## Rapportering til politiet:

### Eksempel på Rapport for Tryghedsvagter

Her er et eksempel på, hvordan en rapport fra en tryghedsvagt kan struktureres. Bemærk at dette er et eksempel, og den specifikke rapportstruktur kan variere afhængigt af den enkelte kommune eller vagtfirma:

- **Dato og tidspunkt:** [Angiv dato og tidspunkt for observationen]
- **Sted:** [Angiv præcis placering, f.eks. adresse eller beskrivelse af området]
- **Tryghedsvagtens navn og ID:** [Identifikation af Tryghedsvagten]
- **Hændelsestype:** [Beskriv kort hændelsen, f.eks. "Mistænkelig adfærd", "Efterladt genstand", "Konflikt", "Hærværk", osv.]
- **Beskrivelse af hændelsen:**
  - Beskriv hændelsen detaljeret og objektivt.
  - Inkluder relevante informationer om:
    - Personer: Signalement (køn, alder, højde, beklædning, særlige kendetegn), adfærd.
    - Genstande: Beskrivelse af genstanden (størrelse, form, farve, materiale).
    - Hændelsesforløb: Hvad skete der præcist? Hvad blev sagt? Hvilke handlinger blev udført?

Vidner:

- Var der andre til stede?
- Indsaml eventuelt kontaktoplysninger fra vidner.

Handling:

- Beskriv de handlinger, Tryghedsvagten foretog sig, f.eks.:
- Observation af situationen.
- Kontakt til politiet.
- Vejledning af borgere.
- Yderligere information:
  - Tilføj eventuelt yderligere relevant information, f.eks. billeder eller videooptagelser (hvis tilladt), bilnummer, retning gerningsmanden flygtede i.

### Bemærk:

Rapporten skal være kortfattet, præcis og let at forstå.

Fokusér på fakta og undgå subjektive vurderinger.

Rapporter altid mistænkelig adfærd eller hændelser til politiet.

Overhold gældende regler for databeskyttelse (GDPR).





## Eksempel:

- **Dato og tidspunkt:** 2023-12-18 kl. 21:45
- **Sted:** Hovedbanegården, København, ved indgangen til spor 2
- **Tryghedsvagtens navn og ID:** Jens Hansen, ID 1234
- **Hændelsestype:** Mistænkelig adfærd
- **Beskrivelse af hændelsen:** En mand (ca. 30 år, 180 cm høj, iført sort jakke og blå jeans) observeredes i færd med at efterlade en sort rygsæk ved en bæk. Manden kiggede sig nervøst omkring og forlod derefter hurtigt området.
- **Vidner:** Ingen observeret.
- **Handling:** Området blev afspærret, og politiet blev kontaktet.
- **Yderligere information:** Rygsækken blev ikke rørt. Politiet ankom kl. 22:05 og overtog håndteringen af situationen.
- Det er vigtigt at huske, at rapportering er en central del af Tryghedsvagtens arbejde. Præcise og informative rapporter kan hjælpe politiet med at forhindre kriminalitet og sikre tryghed for borgerne.



## Kommunikation og konflikthåndtering

Formålet med Kommunikation og Konflikthåndtering er at give Tryghedsvagten en forståelse for konflikter og deres mulige udvikling og hvilke kommunikationsstrategier, der kan anvendes i konflikter.

At arbejde som tryghedsvagt i det offentlige rum stiller store krav til evnen til at kommunikere effektivt og håndtere konflikter på en sikker og professionel måde. Dette kompendium har til formål at give tryghedsvagten de nødvendige værktøjer og strategier til at navigere i potentielt udfordrende situationer og skabe et trygt miljø for dem selv og for de mennesker, de møder.

Konflikter opstår uundgåeligt i enhver situation, hvor en eller flere personer er følelsesmæssigt involveret. Som Tryghedsvagt vil man ofte møde mennesker med forskellige behov eller forventninger. For at kunne håndtere disse konflikter effektivt, er det vigtigt først at forstå, hvad en konflikt er, og hvordan den kan udvikle sig. Konflikter kan beskrives som uoverensstemmelser, der eskaleres til en situation, hvor de involverede parter selv har svært ved at finde en løsning. I denne sammenhæng er kommunikationen et afgørende redskab – både for at forebygge konflikter og for at nedtrappe dem, når de opstår.

Kommunikation har sine rødder i menneskers behov for at udveksle information, følelser og tanker for at skabe forståelse, samhørighed og samarbejde.

En vagt, der kan kommunikere klart, tydeligt og anerkendende, vil være godt rustet til at forhindre en konflikt i at eskalere. Konflikter kan ikke undgås, men de kan i mange tilfælde forebygges eller nedtrappes gennem bevidst brug af de rette kommunikationsstrategier.

I dette kompendium vil vi komme ind på forskellige kommunikationsstrategier, herunder eksempler på op-, - og nedtrappende sprog. Vi vil også komme ind på, hvordan Broken record strategien - gentagne gange at give den samme besked i et roligt stemmeleje, - kan hjælpe med at bevare kontrollen og få vagtens budskab igennem, samt hvordan vagten kommunikerer mest hensigtsmæssigt med personer, der er psykisk sårbare eller påvirket af rusmidler.

Med kendskab til *konflikttrappen*, der er en billedlig fremstilling af hvordan en konflikt kan udvikle sig, bliver man mere opmærksom på, om man fortaber sig i konflikten eller bevidst vælger at nedtrappe den. Konflikttrappen beskriver de forskellige stadier af en konflikt, fra uoverensstemmelse til polarisering, og hvordan man kan nedtrappe og vende tilbage til et tidligere stadie gennem anerkendende kommunikation.

Kommunikationsadfærd spiller en afgørende rolle i konflikthåndtering. Vi kommer ind på, hvad forskellen mellem *assertiv*, *aggressiv* og *submissiv* kommunikation er.

I relation til adfærd vil vi beskrive, hvad begrebet *mentalisering* og dets modsætning, *mentaliseringstab*, betyder, og komme nærmere ind på, hvad man skal være opmærksom på, og hvordan det kan bruges i praksis. At mentalisere betyder at kunne forstå egen og andres adfærd ud fra mentale tilstande. Ved mentaliseringstab mister man evnen til at se sagen fra den anden persons perspektiv – som så ofte vil udløse en konflikteskalation.

Når en Tryghedsvagt står over for en konflikt, er det afgørende at vælge den rette kommunikationsadfærd. Nedtrappende adfærd og sprog handler om at bevare roen, være lyttende, nysgerrig og empatisk. Mens optrappende adfærd, som at hæve stemmen eller udtrykke frustration og ligegyldighed, kan forværre situationen. Vi vil derfor komme med konkrete eksempler på op,- og nedtrappende sprog, så man er bevidst om sin kommunikation og rolle i konflikten.



Aktiv lytning er en fundamental kommunikationsfærdighed, der kan bruges til at deeskalere konflikter, opbygge tillid og skabe forståelse mellem Tryghedsvagten og de involverede parter. Metoden går ud på at lytte på en måde, der viser, at man forstår og anerkender den anden persons perspektiv, uden nødvendigvis at skulle være enig. Dette skaber et trygt rum, hvor konflikter kan bearbejdes konstruktivt, og løsninger kan findes.

Aktiv lytning skaber ikke kun ro i konfliktsituationer, men det sender også et stærkt signal om forståelse og empati. Når en Tryghedsvagt tager sig tid til at lytte, opbygger det tillid blandt borgere og skaber en mere positiv atmosfære. Desuden giver det vagten en bedre forståelse af konfliktens kerne, hvilket muliggør mere effektive løsninger.

Ved at mestre aktiv lytning bliver Tryghedsvagten ikke bare en person, der løser problemer, men en person, der aktivt skaber tryghed og tillid. Det er et værktøj, der ikke blot handler om at høre, men om virkelig at forstå og handle i overensstemmelse med menneskers behov.

Et opmærksomhedspunkt for Tryghedsvagten kan være at tilpasse kommunikationen afhængigt af personens mentale tilstand eller kulturelle baggrund. Hvordan kan vi bedst kommunikere med mennesker, der er psykisk udfordret, påvirket af rusmidler, eller begge dele? Hvad skal man være opmærksom på, når man møder, - og kommunikerer med personer med forskellige kulturelle baggrunde, med sprogbarrierer, med forskellige opfattelser af autoritet, kommunikationsnormer og kropssprog, og hvordan sørger vi for vores budskab er modtaget?

Tryghedsvagtens evner vil blive styrket inden for kommunikation og konflikthåndtering med konkrete redskaber, der kan bruges i forskellige situationer. Dette gøres gennem viden, strategier, selvbevidsthed, erfaringer og refleksion med fokus på at skabe et trygt miljø for alle.

## Konfliktforståelse

### **Hvad er en konflikt?**

Konflikter er en uundgåelig del af menneskelige relationer, og de opstår, når to eller flere parter oplever, at deres interesser, behov, værdier eller mål er i modstrid med hinanden. Konflikter kan variere i intensitet og form, fra små uoverensstemmelser til åbne fjendtligheder.

Konflikter opstår ofte som følge af misforståelser, manglende kommunikation eller konkurrerende behov. De kan være både åbenlyse eller skjulte, og deres intensitet kan variere fra mindre irritation til direkte konfrontationer.

Konflikter kan have både positive og negative resultater. På den ene side kan de føre til læring og forandring, når de håndteres konstruktivt. På den anden side kan de eskalere til destruktive og voldelige situationer, hvis de ikke bliver håndteret rettidigt.

Konflikthåndtering handler ikke om at undgå eller forebygge konflikter – men om sund fornuft og at møde konflikter med et åbent sind. Når man ønsker at arbejde konstruktivt med konflikter, er det vigtigt at have en forståelse for konflikter og konflikters dynamik.

Inden for konfliktteori skelnes der ofte mellem interpersonelle konflikter (mellem to eller flere individer), intrapersonelle konflikter (inden i en person, f.eks. etiske dilemmaer) og systemiske konflikter (på tværs af grupper eller organisationer).



Konflikter kan enten være åbenlyse eller skjulte. En skjult konflikt kan f.eks. være en situation, hvor en borger i et nattelivsmiljø føler sig dårligt behandlet, men ikke straks udtrykker dette. Hvis den skjulte konflikt ikke adresseres, kan den pludselig bryde ud som en åbenlys konflikt, ofte forstærket af ophobede frustrationer.

Konflikter kan analyseres ud fra forskellige perspektiver:

**Behovsperspektivet:** Konflikter udspringer af uopfyldte behov (f.eks. sikkerhed, respekt eller kontrol).

**Kommunikationsperspektivet:** Konflikter opstår ofte på grund af fejlagtig eller mangelfuld kommunikation.

**Systemperspektivet:** Konflikter kan være et produkt af sociale eller organisatoriske strukturer, der skaber ulige magtforhold.

Konflikter i praksis:

Som Tryghedsvagt skal du hurtigt kunne identificere konfliktens kerne:

Hvad er problemets kerne? Er det en misforståelse, et uopfyldt behov eller en personlig frustration?

Hvem er de involverede parter? Har konflikten rod i interne spændinger, eller er eksterne faktorer på spil (alkohol, euforiserende stoffer, pres, stress)?

Hvordan udvikler situationen sig? Er der tegn på eskalation, og hvordan kan denne bremses?

Som Tryghedsvagt er det vigtigt hurtigt at vurdere konfliktens kerne og karakter. Hvis en konflikt f.eks. opstår mellem to borgere i nattelivet, kan det handle om respekt og retfærdighed. Her er evnen til at lytte og kommunikere klart afgørende.

### **Konflikttrappen – fra uoverensstemmelse til fjendtlighed**

Konflikttrappen, oprindeligt udviklet af psykolog Johan Galtung, er en anerkendt model til at forstå, hvordan konflikter eskaleres. Trappen består af tre niveauer og syv trin, hvor hvert trin repræsenterer et øget niveau af spænding og kompleksitet.

**Uoverensstemmelse:** Dette trin er præget af en mindre uenighed. Kommunikationen er åben, og konflikten kan løses hurtigt.

**Personificering:** Problemet bliver personaliseret, og den anden part bliver gjort til problemet. Sætninger som "*Du forstår aldrig, hvad jeg siger!*" er typiske.

**Problemet vokser:** Konflikten breder sig til flere områder. Det oprindelige problem glider i baggrunden, og der opstår flere klagepunkter.

**Samtalen opgives:** Direkte kommunikation ophører, og konflikten bæres frem af antagelser, rygter og interne tanker.

**Fjendebilleder:** Parterne begynder at opfatte hinanden som fjender. Negative stereotyper styrer samspillet, og løsninger virker umulige.

**Åben fjendtlighed:** Konflikten manifesterer sig gennem truende eller fysisk aggressiv adfærd.

**Polarisering:** Samarbejdet er helt brudt sammen. Begge parter fokuserer på at 'vinde' konflikten for enhver pris.



Polarisering
Åben fjendtlighed
Fjendebilleder
Dialog opgives
Problemet forstørres
Personificering
Uenighed

## Praktisk anvendelse:

Som Tryghedsvagt kan du bruge konfliktrappen til at analysere situationens alvor og vælge den rette tilgang.

På trin 1-3 kan dialog og aktiv lytning være nok til at deeskalere konflikten.

*'Jeg kan se, at der er opstået en misforståelse. Kan vi finde en løsning sammen?'*

På trin 4-6 kræver det ofte mere målrettet indsats, f.eks. ved at genskabe direkte kommunikation eller adskille de involverede parter fysisk.

På trin 7 kan det være nødvendigt at tilkalde ekstern hjælp, f.eks. politiet, for at opretholde sikkerheden for alle.

## Mentalisering og mentaliseringstab

Mentalisering er en central kompetence i arbejdet med konflikthåndtering. Det er evnen til at forstå og fortolke egne og andres mentale tilstande – tanker, følelser og intentioner. Når vi mentaliserer, forsøger vi at forstå en situation ud fra både vores eget og andres perspektiv.

Når vi mentaliserer, ser vi ud over overfladen og forsøger at forstå, hvad der driver en anden persons adfærd. Dette kan være særlig vigtigt i konfliktsituationer, hvor stærke følelser ofte spiller en central rolle. Denne evne hjælper os med at navigere i sociale situationer og forstå, hvorfor andre handler, som de gør.

Mentalisering bygger på psykologisk forskning i sociale relationer og regulering af følelser. Når vi er i stand til at mentalisere, handler vi mere rationelt og empatisk, hvilket fremmer konflikthåndtering.

Den britiske psykolog Peter Fonagy har påvist, at evnen til at mentalisere svækkes under stress, angst eller vrede. Når denne svækkelse sker, opstår et fænomen kaldet mentaliseringstab.

Under mentaliseringstab bliver en person overvældet af følelser og mister evnen til at tænke rationelt eller forstå andre. Typiske tegn inkluderer:

Råben eller aggressivitet.

Irrationelle krav eller handlinger.



Manglende evne til at se situationen fra andres perspektiv.

Personen bliver styret af følelser og reagerer ofte impulsivt, hvilket kan gøre kommunikationen udfordrende. Som Tryghedsvagt er det vigtigt at genkende tegn på mentaliseringstab og hjælpe personen med at genvinde kontrollen.

Dette gøres bedst ved selv at bevare roen og tale roligt og empatisk. Ved at vise forståelse og afspejle deres følelser hjælper du dem med at genskabe en følelse af kontrol.

**Praktisk anvendelse:**

Som Tryghedsvagt er det vigtigt at genkende tegn på mentaliseringstab, såsom råben, truende kropssprog eller manglende evne til at lytte. For at hjælpe en person tilbage til en mentaliserende tilstand kan man f.eks.:

Tale roligt og tydeligt.

Validere deres følelser: *'Jeg kan se, at du er frustreret, og det er okay.'*

Begrænse forstyrrende elementer, f.eks. ved at føre dem væk fra larm eller andre mennesker.



## Broken record-strategien

Broken record-strategien er en enkel, men yderst effektiv kommunikationsmetode, der kan bruges til at håndtere konflikter. Strategien går ud på at gentage en klar og fast besked i en rolig tone, uanset modpartens reaktioner. Denne tilgang udstråler kontrol og beslutsomhed, samtidig med at den reducerer risikoen for eskalation

Det er et simpelt, men effektivt værktøj i situationer, hvor man møder modstand eller provokation.

Strategien bygger på kommunikationsteori og kognitiv adfærdspsykologi. Når en besked gentages med samme ro og klarhed, reduceres modpartens evne til at eskalere konflikten, da de ikke får 'brændstof' i form af vrede eller frustration fra den anden part.

### **Praktisk anvendelse:**

Hvis en person nægter at følge en anmodning, kan du sige: *'Jeg forstår, hvad du siger, men jeg må stadig bede dig om at forlade området.'* Gentag budskabet uden at lade dig provokere af personens forsøg på at afspore samtalen. Denne metode udstråler kontrol og autoritet.

## **Optrappende og nedtrappende sprog**

Sproget, vi bruger, kan enten eskalere eller deeskalere en konflikt. Optrappende sprog er ofte præget af bebrejdelser, anklager eller en aggressiv tone. For eksempel kan en sætning som *'Hvorfor er der altid problemer?'* hurtigt få modparten til at reagere defensivt eller vredt.

Eller sætninger som, *'Du laver altid ballade!'* kan skabe forsvar og modstand hos modparten.

Nedtrappende sprog, derimod, fokuserer på samarbejde, forståelse og løsninger. Ved at bruge jeg-sprog frem for du-sprog undgår man at fremstå anklagende. En sætning som, *'Jeg har brug for, at vi finder en løsning sammen, eller 'Jeg forstår, at du er vred. Lad os se, hvordan vi kan løse det.'* kan skabe en mere positiv og samarbejdende tilgang.

### **Optrappende sprog**

Hvis man vil trappe en konflikt op, skal man:

Tale i "du-form"

Gå efter at få ret

Gå efter personen: *'Det er også bare dig, der...'*

Fokuserer på andres fejl og mangler

Fokuserer på det, der er sket tidligere

Placere skyld

Angribe, dømme og vurdere

Belære

Stille krav eller forsvare sig

Generalisere (altid og aldrig)

Råbe og afbryde

Bruge afvisende kropssprog: Se bort eller på uret, lægge armene over kors, pege anklagende...

### **Nedtrappende sprog**

Hvis man vil trappe en konflikt ned, skal man:



Tale i ”jeg-form”

Gå efter sagen, den konkrete handling

Gå efter at løse konflikten

Fokusere på fremtidige muligheder

Prøve at nå til gensidig forståelse

Tage ansvar

Udforske sagen og den andens synspunkt

Give plads til forskellighed

Anmode eller ønske

Konkretisere (give eksempler)

Tale roligt og lytte til ende

Bruge imødekommende kropssprog: Se på den anden, nikke anerkendende, holde armene åbne...

## **Praktisk anvendelse:**

Som Tryghedsvagt bør du stræbe efter at bruge nedtrappende sprog og aktivt vælge at bruge det, - især når personen allerede er vred eller frustreret. Dette kan f.eks. inkludere anerkendelse af deres følelser, men samtidig fastholdelse af dine grænser.

## **Kropssprog**

Vi taler med kroppen. Bevægelser, ansigtsudtryk og kropsholdninger er vigtige dele af det psykologiske spil, der foregår mellem mennesker i konflikt.

Blikket, der flakker et halvt sekund, hånden der bevæger sig ned mod lommen og straks flyttes tilbage igen, fingrene der ryster ganske lidt, er ubevidste signaler, som røber, hvordan vi har det.

Kommunikationsniveauer:

1. Den verbale kommunikation – Det der siges
2. Den vokale kommunikation – Måden det siges på.
3. Den nonverbale kommunikation – Kropssprog og påklædning

Ifølge Allan Pease, en australsk forsker, udgør den verbale andel af kommunikationen kun 7 %.

Tilsammen udgør den verbale og den vokale andel af en samtale, hvor to mennesker befinder sig over for hinanden under 38 % af kommunikationen, mens den nonverbale andel udgør over 55 %.

I kommunikationen iagttager vi mennesker helt ubevidst og i langt højere grad det nonverbale sprog i forhold til det verbale.

Råd om kropssprog:

Virk rolig og afslappet

Hav rolige og kontrolleret bevægelser

Lad være med at famle og fingerere med noget





Hold øjenkontakt med modparten, men lad være med at stirre provokerende

Tal med rolig stemmeføring

Hold en passende afstand til modparten. Det kan virke meget provokerende, hvis man stiller sig helt tæt på folk.

Vær forsigtig med direkte kropskontakt. Mange føler det ekstremt provokerende, hvis de bliver berørt, også hvis det bare drejer sig om en hånd på skulderen.

### Aktiv lytning

Aktiv lytning er et kraftfuldt redskab, der giver Tryghedsvagter mulighed for at skabe en følelse af tryghed og forståelse hos de mennesker, de interagerer med. Det handler ikke kun om at høre, hvad en person siger, men om at engagere sig i kommunikationen på en måde, der signalerer ægte interesse og empati. Gennem aktiv lytning kan man deeskalere spændte situationer, skabe tillid og finde løsninger, der imødekommer alle parter behov.

I sin mest grundlæggende form er aktiv lytning en proces, hvor man giver den anden part mulighed for at udtrykke sig frit og føler sig forstået. Dette opnås ved at fokusere fuldt ud på det, de siger, uden at afbryde eller dømme dem. Det er en samtaleform, der kræver, at man er nærværende, både mentalt og fysisk, og at man løbende viser, at man forstår og anerkender både ordene,- og de følelser, der ligger bag dem.

For en Tryghedsvagt er det ofte nødvendigt at anvende aktiv lytning i situationer, hvor en konflikt er ved at opstå, eller hvor en person føler sig frustreret, vred eller utryg. For eksempel kan en borger i en stresset situation opleve, at deres udfordringer bliver latterliggjort, hvis de ikke føler, at nogen tager sig tid til at lytte. Ved at give dem mulighed for at blive hørt kan man reducere deres følelse af frustration og genoprette en følelse af kontrol.

Når en Tryghedsvagt praktiserer aktiv lytning, er det en god ide at have fokus på både det verbale og nonverbale sprog. At møde personen med et åbent kropssprog, holde øjenkontakt og vise tilstedeværelse er afgørende. Dette signalerer, at vagten er klar til at lytte og tager personen alvorligt. Under samtalen er det vigtigt at lade den anden part tale færdig uden at afbryde, selv hvis deres tone er ophidset. At afbryde kan forværre konflikten, da det kan opfattes som en afvisning af deres følelser.

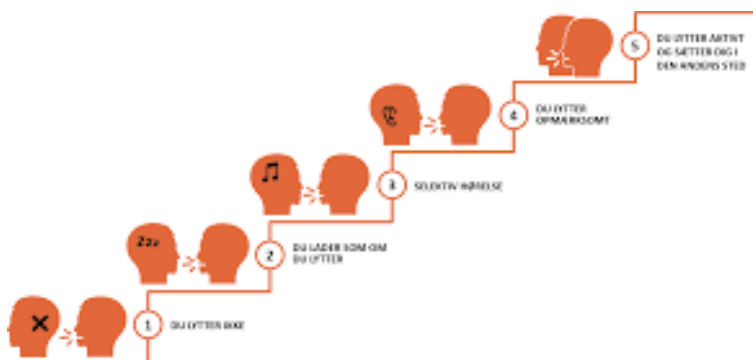
Derudover er bekræftelse af personens udsagn en essentiel del af aktiv lytning. Det kan ske gennem små verbale indskud som 'ja', 'jeg forstår' eller blot ved at nikke. Endnu vigtigere er evnen til at parafrasere det, personen siger, og på den måde reflektere deres budskab tilbage til dem.

For eksempel kan en borger sige: 'Jeg føler mig uretfærdigt behandlet, ingen lytter til mig!' Som Tryghedsvagt kan man svare: 'Du føler, at ingen tager dig alvorligt, og det gør dig vred. Har jeg forstået dig korrekt?' Denne form for respons viser, at vagten virkelig forsøger at forstå, hvad der ligger bag personens frustrationer.

Det næste trin i aktiv lytning er at anerkende personens følelser. Her handler det ikke om at give ret i alt, hvad personen siger, men om at vise empati. Hvis en person er vred, fordi de mener, at de blev behandlet dårligt, kan man sige: 'Jeg kan godt forstå, at det må være frustrerende for dig.' Denne anerkendelse reducerer ofte spændingen, fordi personen føler sig set og forstået som menneske.



Når personen er faldet til ro, kan man begynde at stille åbne spørgsmål for at hjælpe dem med at uddybe deres perspektiv. Dette kan være spørgsmål som: 'Hvad tænker du, vi skal gøre for at løse dette?' eller 'Kan du forklare lidt mere om, hvad der skete?' Spørgsmålene viser, at man er engageret i at finde en løsning, hvilket kan være en stærk motivationsfaktor for den anden part. Aktiv lytning er særligt effektiv i konfliktsituationer, fordi det ændrer dynamikken mellem parterne. Når en person føler sig hørt, mindskes deres behov for at hævde sig eller eskalere konflikten. For eksempel kan to borgere, der skændes højt, ofte falde til ro, hvis hver af dem får mulighed for at forklare deres version af situationen til en lytter, der viser forståelse for begge sider. Tryghedsvagten bliver en neutral medierende figur, der hjælper med at genoprette en følelse af retfærdighed og kontrol.



For psykisk sårbare personer kan aktiv lytning være et livsvigtigt redskab. Mange psykisk sårbare føler sig ofte misforståede eller marginaliserede, hvilket kan forstærke deres frustration i pressede situationer. Ved at lytte empatisk kan Tryghedsvagten skabe et øjeblik af ro, som kan forhindre yderligere eskalation.

For personer, der er påvirket af alkohol eller stoffer, kan aktiv lytning hjælpe med at skære igennem den kaotiske adfærd og finde ind til, hvad personen virkelig forsøger at kommunikere. Mange påvirkede personer taler uklart eller reagerer impulsivt, men ved at gentage og opsummere deres udsagn kan man hjælpe dem med at fokusere og etablere en konstruktiv dialog.

I situationer, hvor kulturelle forskelle spiller ind, kan aktiv lytning være en brobygger. Ved at vise nysgerrighed over for den anden persons perspektiv kan man undgå at forværre en konflikt på grund af misforståelser. En person, der føler sig kulturelt misforstået, vil ofte reagere positivt på en tilgang, der viser oprigtig interesse for deres baggrund og behov.



## Kommunikationsadfærd

Kommunikationsadfærd spiller en afgørende rolle i konflikthåndtering.

Kommunikation kan generelt opdeles i tre typer adfærd: assertiv, aggressiv og submissiv.

**Assertiv kommunikation** er den mest effektive adfærd i de fleste situationer. Man kommunikerer klart, tydeligt, respektfuldt og uden at overskride andres grænser. Man står fast på egne rettigheder og behov, men samtidig anerkender og respekterer andres. Denne kommunikationsform er ofte den bedste til at forebygge eller nedtrappe konflikter, da den skaber en balance mellem at være fast i sine handlinger og empatisk i sin tilgang.

**Aggressiv kommunikation** involverer derimod en hård og dominerende fremtoning, hvor den, der taler, forsøger at kontrollere eller tvinge sin vilje igennem, ofte på bekostning af andres behov eller følelser. En aggressiv Tryghedsvagt kan optrappe konflikten ved at fremstå truende eller uretfærdig, hvilket sjældent fører til en sikker og konstruktiv løsning.

**Submissiv kommunikation** handler om at undgå konflikt ved at underkaste sig eller overgive sig til modpartens krav uden at tage egne behov og rettigheder i betragtning. En submissiv Tryghedsvagt vagt kan opleve at blive manipuleret eller miste kontrollen over situationen, hvilket kan bringe både vagten og andre i fare, hvis konflikten fortsætter uhæmmet. Denne adfærd er ofte ineffektiv, da den underminerer vagten som autoritetsfigur og kan signalere svaghed i situationer, der kræver fasthed. En submissiv tilgang, hvor man undgår konfrontation, kan skabe uklarhed og potentielt eskalere situationen senere.

For Tryghedsvagten er det afgørende at mestre den assertive tilgang. For eksempel kan du sige: *'Jeg anerkender, hvad du siger, men jeg har brug for, at vi gør det på denne måde for alles sikkerheds skyld.'* Denne tilgang viser autoritet uden at virke truende.

## Kommunikation med psykisk sårbare, alkohol- og stofpåvirkede personer

Når man kommunikerer med psykisk sårbare eller påvirkede personer, er det vigtigt at være særligt opmærksom på deres behov og tilstand. Stress, angst eller rusmidler kan gøre det svært for personen at tænke klart eller reagere rationelt.

Her er det vigtigt at tale roligt, bruge korte og klare beskeder og undgå at virke dømmende. Hvis en alkoholpåvirket person er højrøstet, kan det være hjælpsomt at føre dem væk fra larm og skabe et roligere miljø. Med psykisk sårbare er det essentielt at udvise empati og tålmodighed, for eksempel ved at sige: *'Jeg kan se, at du har det svært lige nu. Hvordan kan jeg hjælpe dig?'*

Når du kommunikerer med psykisk sårbare eller påvirkede personer, er det vigtigt at udvise tålmodighed og være klar og tydelig både verbalt men også i kropssproget. Stærke følelser eller rusmidler kan hæmme deres evne til at tænke klart eller reagere logisk.

Praktisk anvendelse:

Tal langsomt og tydeligt, undgå komplekse sætninger.

Bevar roen, og undgå at spejle deres eventuelle aggression.



Kommunikation med psykisk sårbare, påvirkede personer eller personer fra forskellige kulturer kræver særlig opmærksomhed på tone, tempo og tilgang. Her er nysgerrighed og forståelse nøglen til at bygge bro mellem forskellige verdensopfattelser.

### Kommunikation med personer med kulturelle forskelle

Hvis en person reagerer anderledes end forventet, kan det skyldes kulturelle forskelle. Spørg nysgerrigt for at afklare eventuelle misforståelser.

Kulturelle forskelle kan påvirke, hvordan mennesker kommunikerer og reagerer. Både i det daglige, men også i pressede situationer. Øjenkontakt, tonefald og fysiske grænser opfattes forskelligt i forskellige kulturer. Nogle kulturer vægter for eksempel direkte øjenkontakt som tegn på respekt, mens andre kan opfatte det som påtrængende

Som Tryghedsvagt er det vigtigt at være opmærksom på disse forskelle og undgå forudindtagede antagelser. Hvis der opstår misforståelser, kan man med fordel stille spørgsmål og lytte aktivt for at opnå klarhed. Ved at udvise åbenhed og respekt signalerer du, at du er villig til at forstå personen.

Vær opmærksom på forskelle i kropssprog og øjenkontakt.

Brug neutrale formuleringer, og undgå kulturelle stereotyper.

Udvis respekt for kulturelle normer ved at spørge frem for at antage.



### Afrunding

En konflikt opstår, når to eller flere parter har modstridende mål, behov eller værdier. Det er vigtigt at erkende, at konflikter ikke nødvendigvis er destruktive; de kan tværtimod være en kilde til forandring og forbedring, hvis de håndteres på en konstruktiv måde. Forståelsen af en konflikts natur og de mekanismer, der ligger bag, er derfor afgørende for at kunne løse den effektivt.

Konflikter eskaleres sjældent uden grund. Små uoverensstemmelser kan vokse til større problemer, især hvis kommunikationen bryder sammen. Her kan konfliktrappen være en værdifuld model til at forstå, hvordan konflikter udvikler sig. Konfliktrappen består af flere trin, der spænder fra mindre uoverensstemmelser til åbne fjendtligheder og totalt kommunikationsnedbrud. Som Tryghedsvagt er det essentielt at genkende, hvor på trappen en konflikt befinder sig, og gribe ind tidligt for at forhindre eskalation.

I praksis betyder det at fokusere på problemløsning frem for skyld. For eksempel kan en mindre uoverensstemmelse med en borger, der føler sig dårligt behandlet, hurtigt eskalere, hvis man møder dem med irritation eller bebrejdelser. Ved at fastholde fokus på dialog og gensidig forståelse kan konflikten derimod deeskaleres og måske endda vendes til en positiv oplevelse for borgeren.

Når man kommunikerer med psykisk sårbare eller påvirkede personer, er det vigtigt at være særligt opmærksom på deres behov og tilstand. Stress, angst eller rusmidler kan gøre det svært for personen at tænke klart eller reagere rationelt.

Her er det vigtigt at tale roligt, bruge korte og klare beskeder og undgå at virke dømmende. Hvis en alkoholpåvirket person er højrøstet, kan det være hjælpsomt at føre dem væk fra larm og skabe en roligere atmosfære. Med psykisk sårbare er det essentielt at udvise empati og tålmodighed og kende sit lokale netværk.

Kulturelle forskelle kan påvirke, hvordan mennesker kommunikerer og reagerer.

Som Tryghedsvagt er det vigtigt at være opmærksom på disse forskelle og undgå forudindtagede antagelser.

Kilder til kommunikation og konflikthåndtering:

'Konflikt: Løsning og forebyggelse' – Johan Galtung

'Ikkevoldelig kommunikation: Et sprog for livet' – Marshall B. Rosenberg

'Konfliktkommunikation: En ny tilgang til bevidst kommunikation' – Rory Miller

'Kunsten at lytte aktivt' – Michael P. Nichols

'Konflikt og Kontakt' – Else Hammerich og Kirsten Frydensberg

'Bogen Kropssprog, Hvad vi fortæller uden ord' - Allan og Barbara Pease



## Mental parathed:

**"Se, tænk, beslut, handling!":** En model for at handle effektivt i en krisesituation.

- **Se:** Vær opmærksom på dine omgivelser.
- **Tænk:** Vurder situationen hurtigt. Er der en trussel?
- **Beslut:** Hvad er den bedste handling?
- **Handling:** Udfør den valgte handling hurtigt og effektivt.

Mental parathed handler om at være forberedt på at håndtere krisesituationer effektivt og hurtigt. Modellen "Se, tænk, beslut, handling" er en struktureret tilgang, der hjælper tryghedsvagter med at reagere korrekt under pres. Her er en detaljeret forklaring af hver fase i modellen:

**Se:** Vær opmærksom på dine omgivelser. Dette indebærer at observere alt, hvad der sker omkring dig, og identificere potentielle trusler eller usædvanlige situationer. Det er vigtigt at have et skarpt øje for detaljer og være i stand til at opdage afvigelse fra det normale billede.

**Tænk:** Vurder situationen hurtigt. Når du har observeret noget usædvanligt, skal du hurtigt analysere, hvad det betyder. Er der en reel trussel? Hvad er de mulige konsekvenser? Denne fase kræver hurtig tænkning og evnen til at vurdere risici på kort tid.

**Beslut:** Vælg den bedste handling. Baseret på din vurdering af situationen, skal du beslutte, hvad der er den mest hensigtsmæssige handling. Dette kan være at tilkalde politiet, advare andre, eller tage direkte handling for at afværge en trussel. Beslutningen skal træffes hurtigt og baseres på den bedste tilgængelige information.

**Handling:** Udfør den valgte handling hurtigt og effektivt. Når beslutningen er truffet, er det vigtigt at handle uden tøven. Effektiv handling kan være afgørende for at forhindre en situation i at eskalere eller for at beskytte dig selv og andre.

Denne model hjælper tryghedsvagter med at forblive rolige og fokuserede under stressede forhold, hvilket er afgørende for at kunne håndtere krisesituationer på en professionel og sikker måde. Ved at følge "Se, tænk, beslut, handling" kan tryghedsvagter sikre, at de reagerer hurtigt og effektivt, hvilket kan være med til at forhindre skader og opretholde sikkerheden i deres ansvarsområder.



## Samarbejde med Politiet:

**Politiets 'øjne og ører':** Tryghedsvagter spiller en vigtig rolle ved at være politiets øjne og ører i det offentlige rum.

**Bander og utryghedsskabende grupperinger:** Politiet skal informere tryghedsvagter om lokale bander og deres aktiviteter.

- **Eksempler:** Politiet kan informere om kendte bandemedlemmer, konflikter mellem bander, og områder hvor bander er særligt aktive.

**Løbende opdateringer:** Politiet skal sørge for regelmæssige opdateringer om trusselsbilledet og lokale sikkerhedsudfordringer.

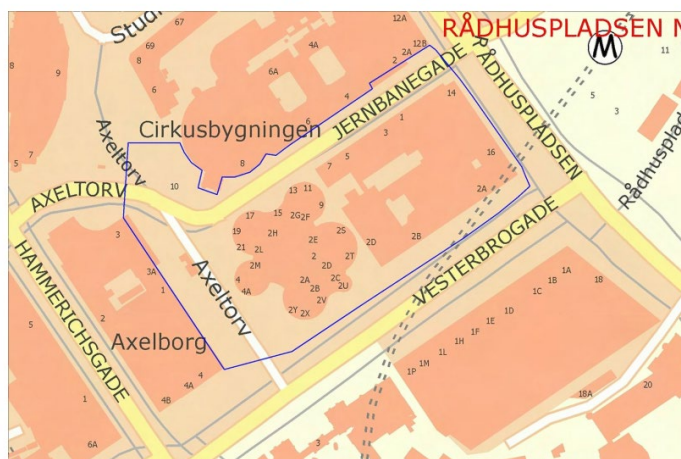
**Myndighedsindsats:** Tryghedsvagter skal tilkalde politiet i situationer, der kræver myndighedsindsats, f.eks. ved lovovertrædelser eller vold.

Nattelivs- og visitationszoner:

**Nattelivszoner:** Områder med et koncentreret natteliv, hvor der kan være øget risiko for uroligheder.

- Tryghedsvagter kan f.eks. have til opgave at kontrollere ID, afvise berusede personer, og forhindre uroligheder.

### → Nattelivszone omkring Vesterbrogade



Figur 3 <https://politi.dk/koebenhavns-politi/om-koebenhavns-politi/nattelivszoner>

**Visitationszoner:** Områder, hvor politiet har udvidede beføjelser til at visitere personer og køretøjer for at finde våben.

- Tryghedsvagter kan assistere politiet med at opretholde ro og orden i visitationszoner.



## Visitationszoner

Aktuelle visitationszoner i Københavns Politikreds.

**Der er pt. ingen visitationszoner i Københavns  
Politi**

*Figur 4 <https://politi.dk/koebenhavns-politi/om-koebenhavns-politi/visitationszoner>*

Crowd Control:

**Formål:** At sikre tryghed og orden ved arrangementer og i områder med mange mennesker, forebygge og håndtere konflikter, og samarbejde effektivt med politiet.

Ansvarsområder:

**Sikkerhed og orden:** Tryghedsvagter skal bidrage til at opretholde sikkerhed og orden ved:

Arrangementer: Festivaler, koncerter, sportsbegivenheder, demonstrationer.

Områder med store menneskemængder: Gågader, parker, pladser, transportknudepunkter.

Konfliktforebyggelse og -håndtering:

- **Forebyggelse:** Vær synlig, imødekommende og tilgængelig for at skabe tryghed og forhindre konflikter.

Håndtering:

- Bevar roen og tal i en rolig og venlig tone.
- Lyt aktivt til personerne involveret.
- Brug nedtrappende sprog og undgå at optrappe situationen.
- Tilkald politiet hvis nødvendigt.





Vejledning og information:

**Eksempler:** Hjælpe folk med at finde vej, informere om sikkerhedsforanstaltninger, svare på spørgsmål om arrangementet eller området.

Med anvendelse af naturbeskyttelsesloven guide borgere til korrekt brug af naturområder: Tryghedsvagten kan informere borgere om regler for færdsel, f.eks. kørsel med motorkøretøjer, ridning, og cykling, samt om regler for camping, overnatning, bål, og affaldshåndtering i naturområder.

Forebygge konflikter mellem borgere: Tryghedsvagten kan mægle i konflikter mellem borgere, der bruger naturen på forskellige måder, f.eks. hundeluftere og cyklister.

Rapportere ulovligheder til relevante myndigheder: Tryghedsvagten kan tilkalde politiet eller naturstyrelsen, hvis de observerer overtrædelser af Naturbeskyttelsesloven, f.eks. ulovlig camping eller affaldshåndtering. De kan også dokumentere overtrædelser, f.eks. ved at tage billeder eller video.

Yde korrekt borgerservice: Tryghedsvagten kan informere borgerne om deres rettigheder og pligter i naturområder, og dermed besvare spørgsmål og forebygge misforståelser.



## Samarbejde med SSP (Skole, Socialforvaltning og Politi).

Tryghedsvagter arbejder ofte i områder, hvor SSP også er aktivt, f.eks. i **boligområder, parker og ved skoler**. Givet SSP's fokus på **forebyggelse af kriminalitet og utryghed blandt unge**, er et samarbejde med tryghedsvagter relevant i visse situationer.

### Potentielle områder for samarbejde mellem tryghedsvagter og SSP:

- **Informationsdeling:** Tryghedsvagter kan observere og rapportere til SSP om **utryghedsskabende adfærd blandt unge**, grupperinger, der samles på en måde der skaber utryghed for borgerne, og potentielle konflikter i områder, hvor SSP er aktivt.
- **Forebyggende indsatser:** Tryghedsvagter kan deltage i **SSP-initiativer**, f.eks. ved at være til stede ved arrangementer for unge eller ved at patruljere i områder, hvor unge ofte opholder sig.
- **Konflikthåndtering:** Tryghedsvagter kan bistå SSP med at **håndtere konflikter**, der involverer unge, f.eks. ved at mægle eller ved at tilkalde politiet, hvis situationen eskalerer.
- **Mentorskab:** I nogle tilfælde kan tryghedsvagter fungere som **mentorer for unge** i udsatte områder, f.eks. ved at tilbyde vejledning og støtte.

### Fordele ved samarbejde:

**Øget tryghed for unge:** Ved at arbejde sammen kan SSP og tryghedsvagter bidrage til at **skabe trygge og sikre miljøer for unge** i udsatte områder.

**Tidlig indsats:** Tryghedsvagter kan hjælpe med at **identificere unge, der er i risiko for at blive involveret i kriminalitet**, og dermed muliggøre en tidlig indsats fra SSP's side.

**Bedre ressourceudnyttelse:** Samarbejde kan føre til en **mere effektiv udnyttelse af ressourcerne** i både SSP og tryghedsvagtsskorpset.

Det er vigtigt at bemærke, at ethvert samarbejde mellem SSP og tryghedsvagter skal ske inden for **klare juridiske rammer og med respekt for borgernes rettigheder**. Det er også vigtigt at sikre en **god kommunikation og koordinering** mellem de involverede parter.



## Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (EMRK)

Tryghedsvagter, er ligesom alle andre borgere i Danmark, **forpligtet til at respektere menneskerettighederne.**

**Tryghedsvagter kan komme i situationer, hvor det er relevant at have kendskab til menneskerettighederne:**

**Forebyggelse af diskrimination:** Tryghedsvagter må ikke udøve diskrimination på baggrund af køn, race, religion, eller andre beskyttede kendetegn.

**Begrænsning af frihedsrettigheder:** Tryghedsvagters beføjelser er begrænsede, og de må ikke unødigt begrænse borgernes frihedsrettigheder. De må for eksempel ikke tilbageholde personer uden lovhjemmel.

**Yde lige adgang til tryghed:** Tryghedsvagter skal sikre, at alle borgere har lige adgang til tryghed og sikkerhed i det offentlige rum.

Det kan være relevant for **tryghedsvagter at modtage undervisning i menneskerettigheder** som en del af deres uddannelse. Dette kan bidrage til at **styrke deres bevidsthed om disse vigtige principper** og sikre, at de udfører deres arbejde på en etisk og ansvarlig måde.

Som tidligere beskrevet omkring **Naturbeskyttelsesloven** og **borgernær kontakt** viser, at tryghedsvagter har en rolle i at **mægle i konflikter** og **vejlede borgere**. I disse situationer er det vigtigt, at tryghedsvagter handler med **respekt for alle involverede parter og deres rettigheder.**



## Krævede Praktiske Færdigheder:

Menneskemængdestyring:

**Eksempler:** Brug af afspærringer til at styre flowet af mennesker, tydelig skiltning, kommunikation via højttaler, guide folk væk fra farlige områder.

Kommunikation:

**Klar og tydelig kommunikation:** Brug enkelt sprog, undgå fagudtryk, tal højt og tydeligt.

**Aktiv lytning:** Vis at du lytter ved at nikke, stille uddybende spørgsmål, og gentage det den anden person har sagt.

Situationsfornemmelse:

**Vær opmærksom på dine omgivelser:** Hold øje med potentielle risikofaktorer, f.eks. store menneskemængder, berusede personer, eller konflikter der er ved at opstå.

**Reager hurtigt og effektivt:** Tænk hurtigt og handle resolut i en krisesituation.

Løbende opdateringer fra politiet:

Sikrer at tryghedsvagter er opdaterede på aktuelle trusler, lokale sikkerhedsudfordringer, og procedurer.

Klare retningslinjer:

Kommuner og politi skal udarbejde tydelige retningslinjer for tryghedsvagters arbejde, herunder beføjelser, ansvar, og forventninger.

Erfaringsudveksling:

- **Møder og workshops:** Fælles møder for tryghedsvagter, politi, og andre relevante aktører for at dele erfaringer og best practice.
- **Online platforme:** Online forums eller grupper hvor tryghedsvagter kan dele erfaringer og stille spørgsmål.

## Afsluttende Bemærkninger:

Tryghedsvagter er en vigtig del af sikkerhedslandskabet i Danmark. Gennem Security Awareness og Crowd Control kan tryghedsvagter bidrage til at:

- Forebygge kriminalitet og uroligheder.
- Håndtere potentielle trusler effektivt.
- Skabe trygge og sikre miljøer for borgere i Danmark.