



RIKTLINJE	Sida 1(27)	Antal bilagor 6
Datum 2021-12-15	Dnr KS/2021:393	
Giltighet: Tillsvidare		
Beslutas av: Kommunfullmäktige, Eda kommun Ansvarig för dokumentet: Säkerhetsskyddschef		

Riktlinje för hantering av påverkansförsök

Hantering och strategier för hot, hat, våld, trakasserier, skadegörelse samt personer med rättshaveristiskt beteende mot tjänstepersoner och förtroendevalda.

Innehåll

Inledning.....	3
Mål.....	3
Syfte.....	3
Definition.....	3
Avgränsning.....	3
Arbetsmiljöansvaret	3
Förebygga påverkansförsök	5
Hantera påverkansförsök.....	6
Trakasserier	6
Bemöta personer med rättshaveristiskt beteende	8
Offentliga sammanträden med risk för hot och våld	11
Hot.....	11
Våld.....	13
Åtgärder vid misstänkta försändelser och föremål.....	14
Skadegörelse	14
Bilaga 1. Tillbudsrapport	15
Bakgrund	15
Åtgärd.....	15
Bilaga 2. Checklista hot per telefon.....	18
Bilaga 3. Utdrag ur Brottsbalken (BrB) och Personuppgiftslag	19
Varför ska man polisanmäla?	19
Olika typer av brott	19
Bilaga 4. Lågaffektivt bemötande.....	22
Vad är lågaffektivt bemötande?.....	22
De tre verktygen.....	22
Utvärdera	24
Förändring	25
Bilaga 5. Avlastande samtal.....	26
Bilaga 6. Källor	27

Inledning

Riktlinjer för hantering av påverkansförsök är till för att hantera händelser som både påverkar vår arbetsmiljö men även demokratiperspektivet. Kunder, brukare, invånare m.fl.. (i denna skrivelse kallad påverkaren) som är missnöjda med beslut kan ibland ta till obehagliga metoder för att få beslutsfattaren att ändra sig.

Många beslut i en kommun kan i stor utsträckning påverka individer, områden, företag och organisationer. I vissa fall står stora ekonomiska värden på spel. Att ha politisk diskussion är en viktig del av vårt demokratiska samhälle men det är när påverkansförsöken gå över till att bli obehagliga eller brottsliga som vi behöver agera.

Den här rutinen innehåller strategier för hur vi ska bemöta trakasserier, hot, våld eller andra obehagliga påverkansförsök.

Rutinerna gäller för anställda och förtroendevalda i kommun samt de kommunala bolagen.

Mål

Som anställd eller politiker i kommunen ska man kännas sig trygg på sin arbetsplats eller i sitt förtroendeuppdrag. Målet är att anställda och förtroendevalda ska kunna utföra sina uppdrag utan inskränkningar på grund av våld, hot, hat eller trakasserier.

Syfte

Riktlinjerna ska utgöra ett stöd och en vägledning vid inträffade händelser för kommunens anställda och förtroendevalda i syfte att öka tryggheten i anställningen eller förtroendeuppdraget.

Definition

Otillåten påverkan är ett juridiskt samlingsnamn för både lagliga och olagliga handlingar med syfte att påverka myndighetsutövning. Olagliga handlingar kan exempelvis vara hot, våld och trakasserier. Det omfattar även påtryckningar som formellt inte är olagliga men ändå har en negativ påverkan på tjänstepersoner eller politikernas yrkesutövande. Otillåten påverkan är därför inte bara ett arbetsmiljöproblem, utan också ett hot mot demokratin.

Avgränsning

Rutinen gäller tjänstepersoner och förtroendevalda i kommunen samt de kommunala bolagen. Styrdokumentet fokuserar på hantering vid en redan inträffad händelse. Det finns hänvisningar till förebyggande åtgärder i vissa fall. Korruption ingår ofta i begreppet påverkansförsök. Detta hanteras i andra styrdokument.

Arbetsmiljöansvaret

Kommunen har nolltolerans mot våld, hot och trakasserier. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens arbete med hot, våld och trakasserier. Det övergripande styrdokumentet för anställda är kommunens arbetsmiljöpolicy.

De förtroendevalda omfattas inte av arbetsmiljöverkets författningssamling (AFS) och därmed inte kommunens arbetsmiljöpolicy. Istället är det kommunstyrelsens ordförande som har säkerhetsansvaret. Säkerhetsskyddschefen är ett stöd vid påverkansförsök mot förtroendevalda.

Förebygga påverkansförsök

Att förebygga påverkansförsök handlar till stor del om att vi i vardagen följer de rutiner och riktlinjer som finns i vår organisation. Några exempel är att ärendehanteringsrutiner, taxa för allmänna handlingar, följa gällande delegationsordningar eller att tillbudsrapportera inträffade händelser. En viktig förutsättning är att vi tillsammans följer arbetsfördelning mellan tjänstepersoner och förtroendevalda i kommunen, det påverkar hur motståndskraftiga vi är mot otillåten påverkan.

Brottsförebyggande rådet (BRÅ) har tagit fram en handbok för hur organisationer kan förebygga och hantera påverkansförsök. Detta styrdokument bygger till stora delar på denna handbok. Genomgående i rutinen finns hänvisningar till BRÅ för mer information samt hur det förebyggande arbetet kan genomföras.

BRÅ:s handbok *Att förebygga och hantera påverkansförsök* hittar du här:

<https://www.bra.se/publikationer/arkiv/publikationer/2017-03-29-att-forebygga-och-hantera-paverkansforsok.html> (2021-07-12)

För att förebygga påverkansförsök har ett antal förslag lämnats i samband med att denna rutin uppdaterades.

Hantera påverkansförsök

Trakasserier

Trakasserier är den vanligaste formen av otillåten påverkan. Alla former av trakasserier är inte straffbara händelser. Bilaga 3 är till hjälp för att avgöra om trakasserierna är brottsliga eller inte. Det är dock alltid polisens uppgift att avgöra om brott har begåtts.

Trakasserier kan vara diffusa eller tydliga. Exempel på diffusa trakasserier är självmordshot, obehagliga telefonsamtal, skuldbeläggning eller obehagliga anspelningar. Exempel på tydliga trakasserier kan vara okvädningsord vid personliga möten eller olovlig fotografering och inspelning.

Hot om suicid

En vanlig form av trakasserier är att någon upplevs försöka påverka beslutsfattaren genom att uppge att den ska begå självmord på grund av organisationens agerande. För tjänstepersoner eller politiker kan det vara svårt att avgöra om det rör sig om ett påverkansförsök eller enbart ett uttryck för personens svåra livssituation. Oavsett syftet kan det vara svårt att hantera. Självmordshot kan exempelvis kopplas till ärenden som handlar om att bevilja eller avslå anstånd, att betala ut bidrag, rättsprocesser eller konkurser.

[BRÅ](#). Läs mer om reaktioner s. 78, 81

För mer information, se kommunens handlingsplan för suicidprevention.

Agera

- Kontakta närmaste chef eller gruppleddare.
- Tillsammans bedömer ni om kontakt ska tas med påverkaren för att ta reda på om hen överväger suicid.
- Vid akuta situationer, ring 112.
- Den person som tagit emot samtalet erbjuds stöd, exempelvis genom avlastande samtal se bilaga 5.
- Tillbudsrapportera händelsen och följ upp den utsatta personen. Se bilaga 1.

Obehagliga samtal, skuldbeläggning, obehagliga anspelningar

Obehagliga telefonsamtal, skuldbeläggning och obehagliga anspelningar förekommer framför allt i samband med känsliga beslut. Det kan exempelvis handla om ersättningsärenden, förändringar i försäkringar eller regelverk och verkställande av nya politiska beslut som påverkar kunden eller klienten negativt.

[BRÅ](#). Läs mer om hur man förebygger s.85

En del samtal är mer subtila men efterlämnar en obehagskänsla som det är svårt att sätta fingret på. Det är inte ovanligt att påverkaren skuldbelägger dig med de negativa konsekvenserna av exempelvis ett beslut. Obehagliga anspelningar kan förekomma. De är ofta subtila och handlar om att påtryckaren betonar att hen känner till detaljer om ditt privatliv, syftet är att flytta fokus från yrkespersonen till privatpersonen.

Agera

- Fråga vad påverkaren menar med sitt uttalande. När påverkaren själv får förklara sig minskar utrymmet för din egen tolkning och oro.

- Anteckna så detaljerat som möjligt var påverkansförsöket inträffade, vid vilken tidpunkt, hur försöket gick till och andra omständigheter. Vad gjorde den diffusa händelsen obehaglig och hur reagerade du?
- Vid behov kontakta påverkaren i efterhand och fråga vad hen menade med påverkansförsöket. Vad var avsikten?
- Tillbudsrapportera, se bilaga 1.
- Överväg om någon mer behöver informeras om händelsen.
- Diskutera incidenter regelbundet och öppet mellan närmaste chef, kollegor, gruppleddare eller i partiet. Detta kräver att ni som grupp har god kommunikation och att utsatta känner att händelser som lyfts tas på allvar. Detta är en viktig grund för ett bra säkerhetsklimat.
- Ta fram eller utveckla exciterande rutiner för er verksamhet. Inkludera även sådant som är svårtolkat och lämnar utrymme för gråzoner och avvägningar

Tydliga typer av trakasserier

Okvädningsord vid personliga möten med kunder och klienter är en vanlig form av trakasserier. Vissa okvädningsord kan utgöra ett element av otillåten påverkan och få utsatta tjänstepersoner att tveka i sin tjänsteutövning. Det är framför allt personer inom ingripande och kontrollerande yrkesroller som utsätts för okvädningsord.

[BRÅ](#). Läs mer om hur man förebygger s. 88

Om du redan innan vet att kontakten kan leda till ett påverkansförsök där personen kommer bli arg bör du från början ha ett **lågaffektivt bemötande**. Det är en metod för att förhindra att svåra situationer eskalerar. I bilaga 4 beskrivs metoden.

Agera

- Använd ett avväpnande språk eller en avledningsmanöver i syfte att få en negativ situation att ta en positiv vändning. I rätt läge kan man avleda en person som skriker genom att fråga om något oväntat, till exempel om de vill ha en kopp kaffe. Det kan få påverkaren att stanna upp och därmed förhindra att situationen eskalerar ytterligare.
- Om ni är flera personer på platsen kan några hantera den som ska kontrolleras, och de övriga kan hantera personer som befinner sig på platsen och eventuellt behöver ledas bort.
- Prata igenom situationen med kollegor, närmaste chef, gruppleddare eller partiet. Använd avlastande samtal vid behov. Se bilaga 5.
- Tillbudsrapportera, se bilaga 1.
- Om du upplevde situationen som mycket hotfull eller att tydliga hot riktats mot dig ska dessa polisanmälas, se hot.

[BRÅ](#). Läs mer om reaktioner s. 87

Olovlig fotografering och inspelning¹

I dag är det vanligt att mobiltelefoner har kamera och inspelningsmöjligheter. Det har gett nya metoder att utöva otillåten påverkan på, exempelvis genom att dokumentera tjänstepersoner och politiker, deras fordon och ID-handlingar. Det förekommer bland annat att påverkare uppger att de

¹ Olovlig fotografering, kränkande fotografering eller olaga integritetsintrång är olika typer av brott enligt brottsbalken. Olovlig fotografering är vanligast inom myndighetsutövning.

tänker lägga ut filmen eller ljudfilen på något forum på internet eller sprida den till medierna. Denna form av trakasseri förekommer framför allt på kontrollerande och ingripande myndigheter, men drabbar även andra.

Olovlig fotografering och inspelning är vanligtvis inte straffbart men i vissa situationer kan det betraktas som ofredande. Möjligheten att spela in ett ingripande beskrivs ibland som medborgarjournalistik eller som en garant för att myndighetspersonen följer lagen. Om syftet är att trakassera eller svartmåla bör polisanmälan göras.

Åtgärder

- Upplys påverkaren om det fysiska utrymme som krävs för att kunna genomföra arbetsuppgiften.
- Vid olyckor, tjänstepersoner på plats måste informera påverkare om vikten av att respektera vittnen och offer.
- Polis har rätt att avvisa påverkaren från platsen om arbetet störs.
- Tillbudsrapportera och informera närmaste chef eller gruppleddare. Se bilaga 1.
- Vid behov, polisanmäl.
- Chef/ gruppleddare. Erbjud stöd och handledning för arbetsuppgifter där det finns en risk att tjänstepersoner eller politiker blir fotograferade eller filmade.
- Chef/ gruppleddare. Hjälプ även utsatta personer att göra efterforskningar för att se om materialet har hamnat på internet.

Bemöta personer med rättshaveristiskt beteende²

De flesta som arbetar inom offentlig sektor har någon gång varit i kontakt med personer med rättshaveristiskt beteende och vet att det kan vara svårt att bemöta dessa människor på ett sätt som tillfredsställer deras behov. Det är viktigt att komma ihåg att bara för att en person är arg och upprörd på myndigheter eller politiker innebär inte det att de är rättshaverister. Det kan vara en adekvat reaktion på något som inte fungerar.

Man ska också komma ihåg att en person med ett rättshaveristiskt beteende ofta har ett psykiskt lidande som tar sig uttryck i anklagande av andra. De här personerna lägger ned stor del av sin tid på att driva processer, klaga och överklaga och ofta sprider det sig till flera områden. De har en bristande förståelse för att andra människor inte alltid ser eller upplever samma sak som de gör, eller att deras beteende kan påverka andra negativt.

Faktorer som inverkar på bedömningen av händelsen och de åtgärder som genomförs är om hotet är riktat mot dig som person eller enbart hot mot din funktion och dina arbetsuppgifter men också hur du och dina närstående upplever situationen. För sådant arbete som kan medföra risk för våld och hot, se avsnittet hot och våld.

Utbildningsmaterial för personer med rättshaveristiskt beteende finns hos säkerhetssamordningen.

² Detta avsnitt utgår ifrån Jakob Carlander och Andreas Wedeens bok "Möta människor med rättshaveristiskt beteende: handbok för yrkesverksamma"

Agera

- Påverkaren är ofta kända i verksamheten och i andra fall så följer kommunikationen ett särskilt mönster, se utbildningsmaterial. Vi kan därför förebygga genom att från början ha ett lågaffektivt bemötande, se bilaga 4.
- Ta inga avsteg från de rutiner, lagar och regler som gäller för verksamheten i syfte att bli en rättshaverist. Det ger istället motsatt effekt då det kan komma att bli en katalysator för ytterligare klagomål och överklaganden i ett senare skede. Var saklig och hänvisa till vad du kan göra enligt lagstiftning och rutiner. Visa empati och tydlighet. "Jag hör vad du säger och förstår hur du ser på saken. Men detta är vad jag kan göra".
- Argumentera inte. Förstå att det inte går att förändra personens åsikter.
- Ifrågasätt inte vanföreställningar.
- Undvik att svara på upprörda mejl på en gång. Då kan avsändaren hinna lugna sig tills svaret kommer och det hela avdramatiseras. Du hinner också tänka igenom svaret.
- Svara på det som efterfrågas, inte mer. Hänvisa till annan om ärendet inte rör ditt område.
- Undvik att svara på detaljerade frågor.
- Sätt stopp. Om ett samtal urartar och blir hotfullt eller kränkande, avsluta samtalet. Tillåt dig att avbryta ett samtal och be att få återkomma.
- Backa gärna, men backa utan att ursäkta dig. Om det begåtts misstag så erkänn dem, men be inte om ursäkt i onödan, det upplevs som en framgång och kan trigga beteendet.
- Rycks inte med i tempot. Personer med det här beteendet vill ofta ha snabba besked. Be att få återkomma. Ta den tid du behöver för att vara saklig och professionell.
- Räkna med att du blir inspelad, det är mycket vanligt. Man kan ha nytta av det – att alltid tänka att det man säger ska hållas för att spelas in gör en mer försiktig.
- Visa ingen oro för att bli dokumenterad eller för den delen anmäld. Det är inte ovanligt att de hotar med att polisanmäla dig. Låt dem göra det. Så länge du följer våra rutiner finns inget att vara orolig över.
- Var noga med att själv dokumentera.
- Våga ta beslut och var tydlig.
- En rättshaverist vill ofta avsluta samtalet med ett medskick som är nedlåtande och kritiserande. Låt personen i fråga få sista ordet, kommentera inte ytterligare.
- Ta hjälp av säkerhetsskyddschef för att avgöra om kommunikationen innehåller något som är straffbart eller se bilaga 3.

Efterarbete

Den största fara med att bemöta personer med rättshaveristiskt beteende är att vi lägger energi på fel saker. Det är inte ovanligt att personer som är utsatta mår mycket dåligt och tillslut behöver sjukskrivas eller byter jobb. Vårt fokus och energi ska därför ligga på den som är utsatt.

- Tillbudsrapportera, se bilaga 1.
- Prata igenom situationen med kollegor, närmaste chef, gruppleddare eller partiet. Använd avlastande samtal vid behov, se bilaga 5.
- Som chef/gruppleddare kan du prata med säkerhetsskyddschef eller HR-funktion om det blir svårt att hantera eller om tjänstepersonen eller politikern känner obehag. Detta är en fråga för din organisation och inte något du som enskild person har ansvar för att hantera.

- Om du blir utsatt för en rättshaverist eller annan förföljelse kan det resultera i omständigheter där du tillfälligt kan behöva få alternativa uppdrag eller arbetsuppgifter. Vid långvarig eller komplicerad kontakt, prova med en annan handläggare, kollega eller ta in en annan kommun som företrädare.
- Känner du ett behov av det ska du tillsammans med din uppdragsgivare eller ditt parti kontakta polis eller säkerhetspolisen för att diskutera eventuella lösningar på problemet. Säkerhetsskyddschefen kan bistå med kontakter och rådgivning.³
- Ta hand om dig själv. Det här beteendet suger energi ur de som utsätts.

Internet och sociala medier

Internet och sociala medier gör det lätt för påverkaren att kartlägga dig som tjänsteperson eller politiker. Om du har en tjänst eller roll där du kan bli utsatt för olika påverkansförsök behöver du ta ett aktivt beslut kring ditt agerande på sociala medier och internet.

Förebyggande

- Gör ett medvetet val om vilka uppgifter du lägger ut om dig och din familj på internet. Du måste räkna med att de ligger kvar där för alltid.
- Lägg inte ut bilder på barnen på sociala medier.
- Ett liknande dilemma uppstår när kollegor berättar personliga saker om dig som du inte vill att klienter ska känna till. Här är det viktigt att ha en diskussion i arbetsgruppen om gränser.
- Använd inte ditt fullständiga eller riktiga namn i sociala medier. Vissa har sitt andranamn eller ett tidigare efternamn.
- Koppla inte ihop yrkesidentitet med privatliv, det vill säga skriv inget om yrket i dina privata forum.
- Lägg inte ut uppgifter om dig själv som kan utgöra en sårbarhet eller vara utpressningsgrundande i en senare situation. Om du är öppen med var du arbetar eller har för uppdrag gäller det att skriva på ett sätt som är lämpligt för en tjänsteperson eller politiker.
- Se över dina säkerhetsinställningar, så att potentiella påverkare inte kommer åt uppgifter om ditt privatliv. Det kan handla om att vara försiktig med vilka man lägger till som kontakter och att enbart vänner ser det du skriver. Be en person som du inte har lagt till i ditt kontaktnät att söka på ditt namn, för att vara helt säker på att säkerhetsinställningarna fungerar.
- Du kan "googla" ditt namn och se vilken information som dyker upp. Är det sådant du vill att alla ska veta?
- Plocka bort uppgifter som telefonnummer från söksidor och försök att inte skylta med familjemedlemmar. Vid behov, skaffa hemligt telefonnummer.

Agera

- Blir du hotad via Internet ta en så kallad skärmdump (print screen) och spara bilden
- Spara e-postmeddelanden – radera inte.
- Spara SMS – radera inte.

³ Säkerhetspolisen

<https://www.sakerhetspolisen.se/download/18.45d184aa1624da163ef271/1523021584029/personlig-sakerhet-upplaga2.pdf> 2021-06-14

- Tillbudsrapportera, se bilaga 1.
- Polisanmäl om det är en brottslig handling.
- Prata igenom situationen med kollegor, närmaste chef, gruppleddare eller partiet. Använd avlastande samtal vid behov, se bilaga 5.

Offentliga sammanträden med risk för hot och våld

Det kan finnas tillfällen där offentliga sammanträden behandlar känsliga ämnen eller att yttre omständigheter kan påverka säkerheten.

Risikfaktorer

- Kan mötet/evenemanget dra till sig ett intresse från grupper eller individer som utgör en särskild risk för hot och våld eller som på något annat sätt kan vara ute efter att störa mötet? Behandlas några kontroversiella ämnen?
- Finns det risk för överförda hotbilder? Medverkar personer/grupper som har en hotbild riktad mot sig.
- Pågår andra evenemang i närheten som kan påverka situationen? Demonstrationer, möten m.m.
- Vilken bedömning gör arrangören/ordföranden av hotbilden utifrån stämningssläge, medierapportering, antal deltagare och eventuell övrig information?

Före mötet (planering)

- Undvik ensamarbete, se till att det finns medhjälpare/ kollega på plats. Prata ihop er innan mötet om hur ni hanterar uppkomna situationer och vem som gör vad.
- Överväg behovet av en neutral moderator
- Se till att lokal polis är underrättad om situationen. Informera exempelvis om eventuella kontroversiella budskap som kan påverka hotbilden.
- Ordna med en smidig väg till och från talarstol. Inga åskådare bakom ryggen eller fysiska hinder (t.ex. funktionärer) i utrymmet mellan talare och publik.
- Se över möjligheten att larma. Ladda mobiltelefoner, bestäm vem som larmar, till vilket nummer och se över möjligheten till snabb hjälp.
- Transport till och från mötesplatsen bör ses över. Parkera bilen lämpligt för att underlätta en snabb och smidig ankomst och avfärd, dirigera taxi, ordna eventuellt sällskap till och från mötet

Efter mötet (följa upp och förbättra)

- Om polis är underrättad, kontakta dem och berätta att aktiviteten är avslutad.
- Om något hänt, se till att drabbad inte lämnas ensam. Prata igenom händelsen och utifrån situationen kontaktas lämpliga parter.
- Vad gick bra och vad kan göras bättre?

Hot

Till skillnad från trakasserier är hot straffbara, ofta som *hot mot tjänsteman*. Precis som vid trakasserier har de mest utsatta yrkesrollerna generellt omfattande kontakter med kunder och klienter samt inflytande över vad som sker i handläggningens nästa steg. Organisationernas olika

uppdrag, roller och mandat avgör hur hotet framförs. Tjänstepersoner eller politiker som främst har kontakt med kunder och klienter via telefon hotas den vägen. Vissa yrkesroller på ingripande och kontrollerande myndigheter tillbringar däremot en stor del av arbetstiden utanför kontoret och hotas därför personligen i möten med påverkare. Hoten framförs vanligtvis i samband med ingripanden, negativa beslut eller när en dom meddelas.

Hot som riktas mot anhöriga är generellt sett ovanligt men upplevs av utsatta tjänstepersoner eller politiker som de mest obehagliga. Vissa yrkesroller är mer utsatta och de återfinns framför allt på ingripande och kontrollerande myndigheter. En typisk situation är att påverkaren nämner anhöriga i affekt i samband med andra hot. Det förekommer att hot mot anhöriga kommuniceras på ett mer utstuderat sätt, exempelvis genom ett telefonsamtal hem till tjänstepersonen eller politikern. Detta förutsätter någon form av kartläggning av privata förhållanden.

Agera

- Använd metoden lågaffektivt bemötande, se bilaga 4.
- Om möjligt, aktivera inspelning. Berätta att samtalet kommer att spelas in, vilket kan göra att påverkaren förstår att den uttryckt sig olämpligt. Inspelningen kan användas som underlag av arbetsgivaren och, i ett senare skede, eventuellt av polisen. **I Softphone finns en inspelningsfunktion, kontakta IT för mer information.**
- Om möjligt, välj möteslokaler med flera utgångar och larmsystem och använd larmet för att påkalla uppmärksamhet vid hotfulla situationer. Ha en kollega i nära anslutning för att kunna påkalla hjälp.
- Vid ett planerat möte med risk för hot och våld, informera polisen i förebyggande syfte.
- Om hot uttalas: ställ öppna frågor som "vad menar du?" kombinera med slutna frågor som "hotar du mig?" för att få fram konkret information.
- Vid telefonhot: se checklista bilaga 2.
- Om situationen blir mycket hotfull, larma 112, ropa på hjälp och ta skydd.

Efterarbete

- Tillbudsrapportera, bilaga 1.
- Prata igenom situationen med kollegor, närmaste chef, gruppledare eller partiet. Använd avlastande samtal vid behov, se bilaga 5.
- Ta hjälp av polisen för att göra en hot och riskbedömning och om polisanmälan ska göras. Se bilaga 3.
- Se över vilka skyddsåtgärder som ska genomföras. Exempelvis personlarm.
- Besluta hur ärendet ska hanteras. Lämna till annan kollega? Chef? I vissa fall kan ärendet lämnas över till en annan kommun.
- Kontakta snarast anhörig och, om det är aktuellt andra på din arbetsplats.
- Vid ett allvarligt hot kan du få hjälp av polisens brottsoffer och personalsäkerhetsverksamhet.
- Chef/ gruppledare, följ upp den utsatta personen.

Våld

Våld är straffbart, och ofta används rubriceringen *våld mot tjänsteman*. Jämfört med trakasserier och hot är våld ovanligt. Det är särskilt ovanligt i organisationer där man framför allt har kontakt med kunder och klienter via telefon, mejl eller brev.

[BRÅ](#). Läs mer om hur man förebygger s. 100, 103

Lindrigt våld

Lindrigt våld är knuffar eller liknande och det förekommer framför allt i samband med negativa besked av något slag, tillsägelser eller när tjänstepersoner går emellan för att avbryta bråk. Det förekommer även vid ingripanden, omhändertaganden och kontroller.

Grovt våld

Slag, sparkar, stenkastning och våld med vapen eller andra tillhyggen är generellt mycket ovanligt. De mest utsatta är uniformerade tjänstepersoner och våldet inträffar framför allt i samband med ingripanden och kontrollsituationer. I vissa fall handlar det om bakhållsliknande situationer där tjänstepersonerna blir attackerade med exempelvis smällare och stenar. Tjänstepersoner som utsätts för grovt våld uppger en mycket hög utsatthet för hot och trakasserier.

Agera

- Använd metoden lågaffektivt bemötande, se bilaga 4.
- Undvik att utsätta dig själv och andra för risker.
- Använd eventuellt larm, skrik och ropa på hjälp.
- Försök lämna rummet eller platsen. Sätt dig i säkerhet, varna kollegor och larma polisen 112.
- I en akut nödsituation har du laglig rätt att försvara dig mot ett fysiskt angrepp. Rätten till nödvärn gäller vid ett påbörjat eller överhängande angrepp mot en person (24 kap. 1 § BrB). Syftet är att minska effekterna av ett fysiskt angrepp.

Efterarbete

- Polisanmäl
- Kontakta närmaste chef eller gruppleddare. Använd avlastande samtal, vid behov även vård. Tjänstepersoner och politiker som har utsatts för våld eller hot om våld ska snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysiska som psykiska skador.
- Tillbudsrapportera, bilaga 1.
- Tjänstepersoner som utsätts för hot eller våld i yrket kan ha rätt till ersättning från Arbetskadeförsäkringen. Försäkringen gäller även under färd till och från arbetsplatsen.
- Se över vilka skyddsåtgärder som ska genomföras. Exempelvis personlarm.
- Besluta hur ärendet ska hanteras. Lämna till annan kollega? Chef? I vissa fall kan ärendet lämnas över till en annan kommun.
- Kontakta snarast anhörig och, om det är aktuellt andra på din arbetsplats.
- Vid en allvarlig händelse kan du få hjälp av polisens brottsoffer och personalsäkerhetsverksamhet.
- Chef/ gruppleddare, följ upp den utsatta personen.

Åtgärder vid misstänkta försändelser och föremål

Post eller föremål som levereras till ditt hem och eller arbete kan vara ett hot mot din säkerhet. Var särskilt uppmärksam på försändelser och föremål som avviker från det normala.

Agera

- Be den som levererar brev eller paket att visa legitimation.
- Rör inte försändelser eller föremål som du inte känner igen.
- Öppna inte brev eller paket om du är osäker på avsändaren
- Avlägsna människor från försändelsen eller föremålet så att ingen kan bli skadad.
- Förbered eventuell utrymning av lokalerna
- Larma Polisen – 112
- Kontakta närmaste chef, gruppleddare eller säkerhetsansvarig
- Vid misstanke att du fått farligt ämne på kroppen, skölj av dig och uppsök omedelbar sjukvård
- Tillbudsrapportera, bilaga 1.

Var extra uppmärksam om försändelsen:

- Är ojämn sned och bucklig
- Är lätt/tung i förhållande till storleken
- Har handskrivna textad adress
- Har olje- eller fettfläckar
- Har inskränkande text som "Personligt" "Får endast öppnas av" etcetera
- Saknar returadress
- Ger ljud ifrån sig

Skadegörelse

Det vanligaste är att skadegörelse riktas mot tjänstefordon, teknisk utrustning och organisationens lokaler. Skadegörelse inkluderar även budskap som riktas mot hela organisationen, bland annat genom klotter på lokalerna. Det förekommer också att skadegörelse riktas mot en tjänstepersons eller politikers privata egendom, även om det är ovanligt.

BRÅ Läs mer om hur
man förebygger
s.107

Agera

- När skadegörelse sker i stunden, försök att lämna rummet eller platsen.
- Sätt dig i säkerhet och varna kollegor
- Larma polisen.

Efterarbete

- Tillbudsrapportera, se bilaga 1. Polisanmäl om det inte redan är gjort.
- Genom att visa att organisationen värnar om sina lokaler, exempelvis genom att skyndsamt ersätta trasiga föremål och sanera klotter ökar också tryggheten bland de anställda.
- När tjänsteperson eller politiker utsätts för bakhållsliknande situationer krävs mer omfattande stödinsatser, se våld.

Bilaga 1. Tillbudsrapport

Bakgrund

För att förstå utbredningen av påverkansförsök och kunna arbeta förebyggande är det av största vikt att rapportera inträffade händelser. Det gäller alla händelser som finns beskrivna i detta styrdokument.

Tjänstepersoner

Enligt 2 § arbetsmiljöförordningen (1977:1166) ska arbetsgivaren anmäla allvarliga personskador eller tillbud till Arbetsmiljöverket. Denna bestämmelse är i många fall tillämplig vid våld och hot om våld på arbetsplatsen (AFS 1993:2).

Förtroendevalda

Om en förtroendevald blir sjukskriven ska gruppledare ge stöd så att denne så snart som möjligt kan återgå i politiskt arbete. För förtroendevalda finns AFA försäkring vid arbetskada för förtroendevalda. TFA-KL 2017 omfattar skada som inträffar i uppdraget eller färd till och från uppdrag, skada anmäls på www.afaforsakring.se.

Övriga förtroendevalda som blivit berörd av händelsen ska ges möjlighet att bearbeta detta. Arbetsgivaren är skyldig att göra en arbetsskadeanmälan till Försäkringskassan om förtroendevald skadats i sitt uppdrag. Om händelsen skulle leda till rättegång ska berörd förtroendevald få information om hur det går till, samt sällskap och stöd.

Åtgärd

Tjänstepersoner

Fyll i blanketten tillbud och arbetskada som finns på insidan. Lämna till närmaste chef som därefter informera skyddsombud och berörd facklig organisation. Rapporten skickas till verksamhetsrådet.

Tillbudsrapport otillåten påverkan förtroendevalda i Eda kommun

Namn på den utsatte:	
Personnummer:	Datum för händelsen:
Arbetsplats:	Yrke:
Är polisen kontaktad <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ej aktuellt	Är polisanmälan gjord? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ej aktuellt
Påverkansmetod <input type="checkbox"/> Kränkning ⁴ <input type="checkbox"/> Trakasserier ⁵ <input type="checkbox"/> Hot ⁶ <input type="checkbox"/> Våld ⁷ <input type="checkbox"/> Någon form av korruption ⁸	
Vem utsattes du för: <i>Namn</i>	Förekommer personen sedan tidigare på myndigheten <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Vet inte
Enskild person som uppfattas vara <input type="checkbox"/> Rättshaverist <input type="checkbox"/> Person med psykiska problem <input type="checkbox"/> Person i desperat situation <input type="checkbox"/> Person med missbrukarproblem <input type="checkbox"/> Person med kriminell livsstil	
Person med kriminell livsstil som uppfattas tillhöra en/ett <input type="checkbox"/> Aktivistorganisation <input type="checkbox"/> Vänsterextremistorganisation <input type="checkbox"/> Högerextremistorganisation <input type="checkbox"/> Ungdomsgäng <input type="checkbox"/> Fängelsegäng <input type="checkbox"/> Mc-gäng <input type="checkbox"/> Gruppering med inriktning på smuggling <input type="checkbox"/> Gruppering med inriktning på annan typ av organiserad brottslighet	
Utlösande faktor? När skedde incidenten? Var skedde den? Hur skedde den? Vet vi varför? Var den planerad?	
Vad var gärningspersonens syfte med den otillåtna påverkan? <input type="checkbox"/> Åstadkomma en ändring av ett beslut till egen fördel <input type="checkbox"/> Åstadkomma passivitet eller tveksamhet till egen fördel <input type="checkbox"/> Få tillgång till information <input type="checkbox"/> Allmän påverkan	
Övrig information om händelsen	

⁴ Begreppet kränkning täcker in både trakasserier eller hot. Genom att beskriva vad som har hänt kan man bedöma vad som måste göras. Kränkning kan exempelvis ske via telefon, brev, sms eller e-postmeddelande eller vara personligt framfört

⁵ Obehagliga telefonsamtal, brev, sms, e-postmeddelande eller personligt framfört. Ofredande. Ej straffbara mindre trakasserier, som till exempel när gärningspersonen "råkar" uppehålla sig på samma plats som tjänstemannen eller någon kartlägger tjänstemannens privatliv och/eller arbete. Någon lägger skulden för någonting på en tjänsteman och hotar med självmord

⁶ Hot om våld mot person eller egendom. Via telefon, brev, sms, e-post eller personligen framfört, alternativt via någon annan, genom tips eller information från underrättelseverksamhet

⁷ Våld mot person eller egendom

⁸ Otillbörligt erbjudande om måltid, föremål, pengar, tjänst, ett förmånligt köp eller en försäljning. Via telefon, brev, sms, e-post, personligt framfört eller via någon annan, genom tips eller information från underrättelseverksamhet

Beskriv så detaljrikt du kan. Hur, telefon, sms, e-post, fysiskt möte? När och vart inträffade händelsen? Var det någon som såg händelsen? Vem eller vilka riktade sig påverkansförsöket? Beskriv påverkaren. Känd, dialekt, ålder, grupptillhörighet? Hur upplevde du händelsen?

Vilka åtgärder har vidtagits, till exempel:

- Avlastande samtal Krävdes läkarvård, psykolog Stöd till anhöriga
 Gjordes polisanmälan/anmälan till Arbetsmiljöverket Organisatoriska förändringar
 Nya säkerhetsrutiner Information/utbildning Tekniska hjälpmedel Övrigt

Kommentar

Information om resursåtgång

Vilka resurser har använts vid varje händelse, till exempel i form av personal, tid eller pengar? Genom att dokumentera resurser och vilka åtgärder som har genomförts kan organisationen bättre bedöma insatserna och resultatet.

Har liknande tillbud inträffat tidigare?

- Ja Nej Vet inte

Behov av uppföljning till den utsatte

Underskrift av arbetsledare:

Underskrift av arbetstagare:

Därefter

Informera din gruppleddare, kommunstyrelsens ordförande och kommunens säkerhetsskyddschef. Lämna till registrator för diarieföring.

Bilaga 2. Checklista hot per telefon

- Var lugn och vänlig
- Avbryt inte den person som ringer upp
- Försök att behålla det uppringda samtalet
- Försök att få hotaren att upprepa hotet genom att du inte har uppfattat samtalet
- Anteckna noga hotarens meddelande

Försök svara på följande frågor

Vilken typ av hot: _____

När ska hotet inträffa: _____

Var finns hotet: _____

Mot vem eller mot vad riktas hotet: _____

Vad heter hotaren eller vem representerar hotaren: _____

Hotarens identitet

Man Kvinna Pojke Flicka

Hotarens röst

Högljudd Tystlåten/Svag Mörk Ljus

Sluddrig Mjuk/behaglig

Hotarens tal

Snabbt Långsamt Välvärdat Distinkt Förvrängt

Svordomar Stammande Läspande Fackuttryck

Hotarens dialekt

Lokal dialekt Utländsk dialekt Övrigt

Hotarens attityd

Lugn Upphetsad

Bakgrundsljud

Oväsen från maskiner Gatutrafik Musik Röster

Annat: _____

Verkar hotaren ha lokalkännedom

Ja Nej

Efter kontakten ska du genast kontakta verksamhetschef

Ditt namn: _____

Tid och datum: _____

Bilaga 3. Utdrag ur Brottsbalken (BrB) och Personuppgiftslag

Rätten att ha åsikter är långtgående i svensk lag och kan upplevad kränkande men det är sällan olagligt. Det finns dock en gräns för när yttrandefriheten övergår till en brottslig handling.

Varför ska man polisanmäla?

- Ansvaret läggs tydligt på rätt person, det vill säga på gärningspersonen. En polisanmälan konkretiserar gärningspersonens ansvar
- Anmälan bidrar till att signalera vad myndigheten inte godtar
- Polisen får mer kunskap genom fler anmälningar.

Du kan alltid anmäla ett brott men det är polisens uppgift att avgöra om brott har begåtts. När en anmälan görs så kan ni tillsammans klargöra om en anmälan ska upprättas eller inte. Det påstådda brottet behöver finnas med i Brottsbalken.

Olika typer av brott

Misshandel eller grov misshandel. Den som tillfogar en annan person kroppsskada, sjukdom eller smärta eller försätter honom eller henne i vanmakt eller något annat sådant tillstånd (BrB 3:5–6)

Kommentar: Kapitel 3 i brottsbalken är den brottsrubriceringen som används när brottet redan är inträffat. För att kunna väcka åtal är bevisningen viktig.

Olaga hot. Den som hotar någon annan med brottslig gärning på ett sätt som är ägnat att hos den hotade framkalla allvarlig rädsla för egen eller annans säkerhet till person, egendom, frihet eller frid (BrB 4:5)

Hemfridsbrott eller olaga intrång. Den som olovligen intränger eller kvarstannar där annan har sin bostad, vare sig det är rum, hus, gård eller fartyg. Intränger eller kvarstannar någon eljest obehörigen i kontor, fabrik, annan byggnad eller fartyg, på upplagsplats eller på annat dylikt ställe (BrB 4:6)

Ofredande. Den som fysiskt antastar någon annan eller utsätter någon annan för störande kontakter eller annat hänsynslöst agerande döms, om gärningen är ägnad att kränka den utsattes frid på ett kännbart sätt (BrB 4:7)

Kommentar: Kapitel 4 i brottsbalken används framförallt innan händelsen har inträffat. Bevisningen är viktig för att kunna väcka åtal och att det finns uttalat att personen ska genomföra brottet om inte du gör på ett visst sätt. Exempel på bevisning är loggar, inspelningar eller att du skrivit ner samtalet. E-post är svårare att använda som bevisning. För att det ska räknas som ofredande behöver det drabba din personliga sfär. Exempelvis att påverkaren ringer oavbrutet eller uppsöker dig i hemmet. Psykisk misshandel faller under BrB 4:7.

Förtal. Den som utpekar någon såsom brottslig eller klandervärd i sitt levnadssätt eller eljest lämnar uppgift som är ägnad att utsätta denne för andras missaktning. (BrB 5:1)

Kommentar: För att kunna väcka åtal krävs bevis för ett kraftigt påhopp i det offentliga rummet. Att påstå att någon är klandervärdig i sitt levnadssätt innebär att det ska riktas till dig på ett personligt plan. Ägnat innebär att man behöver styrka motivet med uttalande. Exempelvis någon form av

hatbrott, se BrB 29:1. Förundersökningar under 5:e kapitlet i BrB leds av åklagare men utreds av polisen.

Förolämpning. Den som, i annat fall än som avses i 1 eller 2 §, riktar beskyllning, nedsättande uttalande eller förödmjukande beteende mot någon annan döms, om gärningen är ägnad att kränka den andres självkänsla eller värdighet, för förolämpning till böter. (BrB 5:3.)

Kommentar: Förolämpning kan bli aktuellt i det fall någon riktar beskyllning, nedsättande uttalande eller förödmjukande beteende mot annan. Paragrafen blir aktuell såvida det inte rör sig om förtal, där det handlar om att någon pekats ut som brottsling eller klandervärd i sitt levnadssätt, se ovan BrB 5:1. En straffbar förolämpning kan uttryckas genom ord eller andra handlingar, t.ex. tecken, gester eller imitationer direkt till den beskyllde. Brotten förtal och ofredande ligger inte under allmänt åtal, vilket betyder att det är upp till målsäganden att ange brottet till åtal. Du bör så klart få stöd från närmaste chef, gruppleddare, säkerhetsskyddschef eller likande.

Sexuellt ofredande föreligger då någon sexuellt berör ett barn under 15 år eller förmår barnet att företa eller medverka i någon handling med sexuell innebörd. Detsamma gäller den som blottar sig för någon på ett sätt som är ägnat att väcka obehag eller annars genom ord eller handlande ofredar en person på ett sätt som är ägnat att kränka personens sexuella integritet. (Brottsbalken 6:10)

Skadegörelse. Den som förstör eller skadar egendom till men för någon annans rätt till den. (BrB 12:1)

Falsk tillvitelse och falsk angivelse. Angiver man oskyldig till åtal med uppsåt att denne må bli fälld till ansvar. Den som, i annat fall än som avses i 6 §, hos åklagare, Polismyndigheten eller annan myndighet sanningslöst tillvitar någon annan en brottslig gärning, påstår besvärande omständighet eller förnekar friande eller mildrande omständighet, döms, om myndigheten ska ta upp anmälan i sådan sak (BrB15:6 eller 15:7)

Kommentar: Ett vanligt exempel är att påverkaren hotar en tjänsteperson eller politikern att "hen ska polisanmälas om man inte gör på ett i visst sätt". Att polisanmäla är inte olagligt, därför kan inte falsk tillvitelse användas i detta fall. Istället behöver vi ha en strategi för när det händer. Polisen brukar säga: "Varsågod, du kan anmäla mig, här är mitt namn och så låter vi en domstol besluta vad som är rätt eller fel." Det är sällan personen går vidare med polisanmälan.

Våld eller hot mot tjänsteman. Den som med våld eller hot om våld förgriper sig på en tjänsteman i hans eller hennes myndighetsutövning eller för att tvinga tjänstemannen till eller hindra honom eller henne från en åtgärd i myndighetsutövningen eller för att hämnas för en sådan åtgärd. (BrB 17:1)

Förgripelse mot tjänsteman. Den som annorledes än våld eller hot mot tjänsteman tvingar eller hindrar någon i hans yrkesutövning eller för att hämnas för åtgärder däri som medför lidande, skada eller annan olägenhet eller hotar, döms för förgripelse mot tjänsteman. (BrB 14:2)

Kommentar: Kan bli aktuellt om våld eller hot om våld inte uppfyller rekvisiten eller om brottet är lindrigare.

Om straffmätning och påföljdseftergift. Som försvårande omständigheter vid bedömningen av straffvärdet ska, vid sidan av vad som gäller för varje särskild brottstyp, särskilt beaktas:

7. om ett motiv för brottet varit att kränka en person, en folkgrupp eller en annan sådan grupp av personer på grund av ras, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung, trosbekännelse, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck eller annan liknande omständighet,

9. om brottet begåtts mot en person på grund av att han eller hon eller någon närstående innehaft ett uppdrag som förtroendevald i stat, kommun, region, Sametinget eller Europaparlamentet. (BrB 27:2. 7 och 9.)

Personuppgiftslag (1998:204). Att publicera personuppgifter i syfte att skandalisera eller "hänga ut". För att det ska gå att föra talan mot den som har utsatt dig måste personen gå att identifiera och det måste finnas tillräckliga bevis. Exempel på bevis är s.k. skärmdumpar och andra fotografier. Det är därför bra om du själv försöker göra skärmdumpar eller fotografier som visar vad du råkat ut för. Skriv gärna ut skärmdumparna och be någon annan person intyga att de är äkta, genom att signera utskriftena.

Det är också bra att skicka en länk till sidan med kränkningen eller visa upp sidan för en vän eller någon annan, som sedan om det behövs kan intyga att den bild du tagit inte är ett montage.

Bilaga 4. Lågaffektivt bemötande

Lågaffektivt bemötande är en metod som är framtagen av psykologer i syfte att hantera framförallt barn inom pedagogiken samt vuxna med neuropsykiatriska funktionshinder eller utvecklingsstörningar. Det innebär att det vetenskapliga stödet för lågaffektivt bemötande i dagsläget är otillräckligt, eftersom det saknas dokumentation och utvärdering för en bredare användning.

Samtidigt har arbetssättet mottagits väl inom olika personalgrupper som möter personer som i affekt har svårt att behålla behärsningen eller på annat sätt utmanar tjänstepersonen.

Metoden kan användas förebyggande men också när personen blivit frustrerad och betar sig utmanande. För att förstå filosofin bakom metoden eller att steg för steg gå igenom hanteringen finns mycket material att tillgå via <https://hejskov.se/lagaffektivt-bemotande/>. Där finns även ett stort utbud av filmer och öppna utbildningar. Exempelvis från UR.

Vad är lågaffektivt bemötande?

Lågaffektivt bemötande tar utgångspunkt i att människor med problemskapande beteende ofta har svårigheter med att reglera affekt. Ofta reagerar de med samma affekt som de presenteras för. Orsaken är att affekt smittar, men att de flesta av oss redan som barn lär oss att skilja på om det är vår egen affekt eller någon annans vi känner av. Alla människor har inte denna förmågan, vilket till exempel innebär att de blir arga om man skäller på dem.

Ingen börjar slå på människor omkring sig om de är lugna. Lugn och självkontroll hänger ihop, och vi vill att personen behåller kontrollen över sig själv, så att hen kan samarbeta med oss. Den kunskapen måste vi förhålla oss till genom att använda oss av vår egen affekt. Vi måste utstråla lugn, men också akta oss för att smittas av andras oro. Lågaffektivt bemötande syftar till att skydda både personen med beteendet och oss själva från att gå upp i affekt. Den lågaffektiva pedagogiken handlar om hur man kan skapa en pedagogisk miljö präglad av lugn och positiva förväntningar på de personer vi arbetar med eller på annat sätt har ansvar för i syfte att minska stress och problemskapande beteende. Metoderna handlar om tänkande och praktiska förhållningssätt som kroppsspråk, fysiskt avstånd och konfliktutvärdering.

De tre verktygen⁹

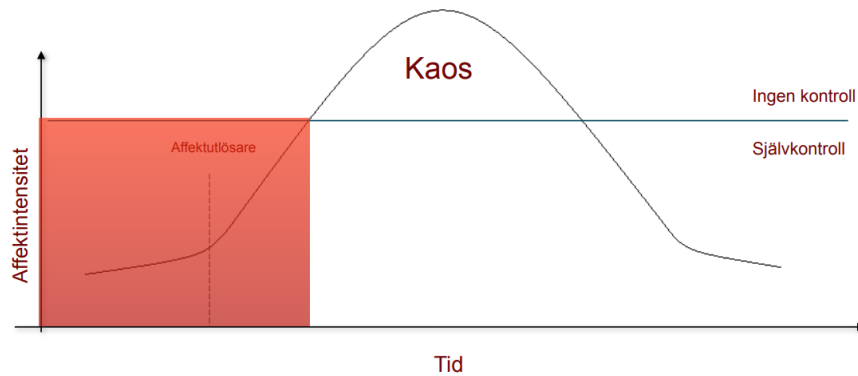
- Att hantera svåra situationer utan att eskalera dem
- Att utvärdera varför det blev svårt
- Att förändra så att det inte händer igen

Vi ska försöka att inte blanda ihop verktygen. Exempelvis i en eskaleringsfas ska vi inte försöka förändra personen samtidigt som vi lugnar, det ger motsatt effekt. Istället ska vi använda verktyg som skapar lugn för att i sista skedet fundera på vad vi kan göra för att situationen inte ska hända igen.

⁹ Bra utbildningsfilmer. Teorin: <https://urplay.se/program/198406-ur-samtiden-lyfta-upp-eller-trycka-ner-lagaffektiv-teori-och-metod-del-1> Praktik: <https://urplay.se/program/198407-ur-samtiden-lyfta-upp-eller-trycka-ner-lagaffektiv-teori-och-metod-del-2>

En typisk eskaleringssituation består av olika faser. Vi ska använda rätt verktyg under de olika faserna. Nedan beskrivs de olika faserna och vilka verktyg som kan användas. Syftet är att personen ska återfå självkontroll.

Affektutlösaren



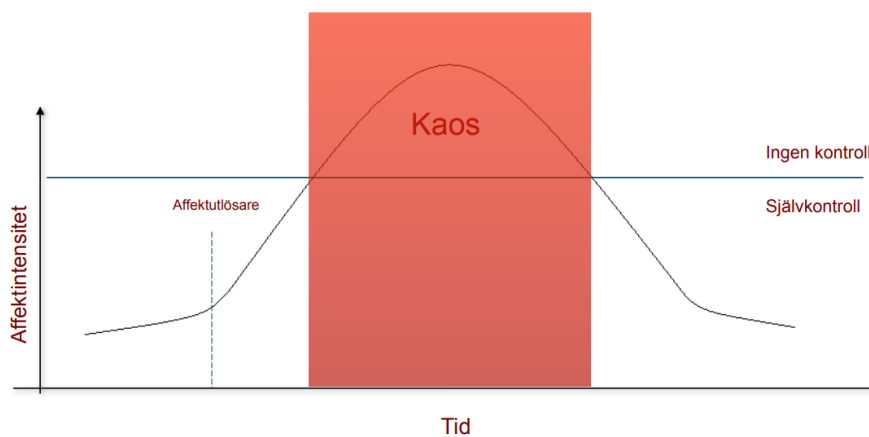
Bo
HEJLSKÖVELVEN

Affekt smittar och vi känner av varandras känslor, den så kallade spegelprocesser. Vi speglar varandras muskelspänningar.

Att göra:

- Dämpa känslouttrycken. Undvik dominerande ögonkontakt. Prata lugnt utan att höja rösten och utan att spänna känen.
- Ta tid, stressa inte. Få personen att tänka på annat – avleda. Ställ en oväntad fråga eller bjud på något att dricka.
- Respektera det personliga utrymmet. Varje gång någon går två steg bort från dig ska du gå två steg baklänges.
- Stå inte mittemot, hellre lite på sniskan
- Sätt dig när någon blir orolig. Undvik att markera dig fysiskt.
- Undvik att smittas av andras oro och därmed boosta dennes oro. Se till att smitta med ditt lugn

Vid kaos



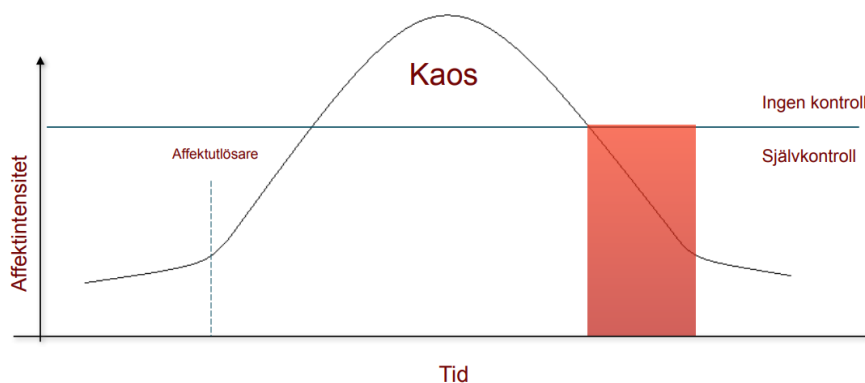
Bo
HEJLSKÖVELVEN

Om situationen eskalerar och personen blir arg är det bättre att låta personer få hållas. Exempelvis kan personen kasta saker eller skrika. Låt personen göra det. Det kommer gå över fortare än om du lägger dig i. Om du upplever att situationen är farlig, lämna. Vi ska så långt som möjligt undvika fysisk kontakt, fasthållning eller nödvärn.

Att göra:

- Vänta – oftast räcker det. Få ut andra så det blir utrymme och lugn. Undvik beröring med spända muskler. Slappna av om någon tar tag i dig.
- I nödsituationer, där du måste ta tag:
 - Följ personens rörelse. Att hålla fast ökar adrenalin. Rörelse förbränner adrenalin.
 - Släpp aktivt efter några sekunder och visa tydligt att du går undan

Landa



Bo
HEJLSKÖVELVEN

Det viktigaste är att behålla lugnet. Det är inte läge att börja prata om konsekvenser nu.

Att göra:

- Var lugn och vänta ut.
- Återgå till vardagsaktiviteter. Exempelvis städa upp om personen har kastat eller förstört saker.
- Avleda vidare. Fråga om personen vill ha något att dricka.

Utvärdera

Efter händelsen är det viktigt att utvärdera. Vad var det som gick fel?

Innan upptrappningsfasen (vardagen)

- Vad hände helt konkret halvtimmen innan situationen utvecklades?
- Vad förväntade vi att personen kunde?
- Fattades det strukturer som i vanliga fall hjälpar personen att kunna det vi förväntade oss? Var det på en plats där det ofta händer saker? Vilken var den utlösande faktorn? Var vårt beteende den utlösande faktorn för personens affektutbrott? Hur kan vi se till att det inte händer igen?

Upptrappningsfasen

- Vilka strategier försökte personen sig på?

- Var personens strategier egentligen okej?
- Fick personen möjlighet att samla sig och behålla kontrollen?
- Triggades vi att använda strategier som skapade problem för personen, som hen var tvungen att hitta lösningar på?
- Ökade vi kraven på personen i eskaleringsfasen?
- Använde vi strategier för att hjälpa personen att behålla självkontrollen i eskaleringsfasen?
- Använde vi ett kroppsspråk och röstläge som ökade personens möjligheter för att behålla kontrollen?
- Använde vi avledande strategier för att aktivt hjälpa personen att behålla självkontrollen?

Kaosfasen

- Var det en farlig situation?
- Om det var en farlig situation: Avbröt vi den på ett kort och effektivt sätt utan att öka konfliktnivån?
- Om det inte var en farlig situation: Kunde vi låta bli att ingripa? Minskade eller ökade vi kaoset genom vårt beteende?

Nedtrappningsfasen

- Fick personen den nödvändiga plats och det lugn och ro så att hen kunde landa på ett bra sätt?
- Gjorde vi något som fick situationen att eskalera igen?

Vardag igen

- Vad måste förändras för att det inte ska hända igen?
- Vad gör vi när samma situation uppstår igen?

Förändring

- Förändring av den fysiska miljön. Pedagogik. Sinneshjälpmiddel. Kommunikationsanpassning. Lågaffektivt bemötande i vardagen. Struktur och tydliggörande.
- Träning av färdigheter och strategier
- Behandling av det som går att behandla

Bilaga 5. Avlastande samtal

Chef/ arbetsledare dokumenterar deltagare

Inledning

- Avlastande samtal är en metod som används inom räddningstjänsten vid larm som varit extra jobbiga eller vid hanterat dödsfall. Denna guide är något anpassad till att kunna användas i alla verksamheter.
- Att genomföra ett avlastande samtal har visat sig ge en positiv effekt i den fortsatta bearbetningen av en händelse. Att alla har en gemensam bild är grunden.
- Ett avlastande samtal är ett första steg, det kan finnas behov av ytterligare stöd.
- Som chef kan det vara bra att vara en del av gruppen om du också har hanterat händelsen. Be då någon annan leda samtalet.
- Alla som vill får komma till tals. Det är helt ok att vara tyst.
- Samtalet dokumenteras inte, det är viktigt att man får säga vad man känner utan att behöva bli refererad till senare. Det som sägs stannar i rummet. Vissa uppföljningsbehov kan du som chef behöva dokumentera.

Händelsen

I kronologisk ordning, beskriv händelsen. Antingen börjar den som hanterade händelsen först, går laget runt eller låter chef/ arbetsledare börja. Övriga kompletterar förloppet.

Frågor och fundering

Finns det känslor som bubblar? Är det något ni undrar över?

Fortsatta stödbehov

Ex. fortsätta att prata med varandra om det som hänt. Ytterligare stödbehov kontakta närmaste chef.

Utvärdera samtalet

Vad tyckte ni om samtalsformen?

Bilaga 6. Källor

<https://hotpajobbet.se/>

<https://hejlskov.se/lagaffektivt-bemotande/>

[https://www.bra.se/download/18.5484e1ab15ad731149e3542d/1490771005440/2017 Att forebygga och hantera paverkansforsok handbok.pdf](https://www.bra.se/download/18.5484e1ab15ad731149e3542d/1490771005440/2017_Att_forebygga_och_hantera_paverkansforsok_handbok.pdf)

Torsby kommun – handbok och handlingsplan mot hot och våld (2019-03-07)