

## **Riktlinjer vid hot och våld mot anställda och politiker i Vetlanda kommun**



## Innehåll

Riktlinjer vid hot och våld mot anställda och politiker i Vetlanda kommun.....	3
Bakgrund.....	3
Inledning.....	3
Definitioner.....	3
Ansvar.....	4
Arbetsgivaren .....	4
Arbetstagaren.....	5
Skyddsombudet.....	5
Råd för att förebygga hot och våld.....	5
Kommunikation och bemötande .....	6
Råd inför arbetsplatsens utformning .....	6
Att tänka på vid besök .....	7
Att tänka på vid besök på annan plats .....	7
Flytta fokus från den enskilde till kollektivet.....	7
Om du blir utsatt för hot och våld.....	8
Hot och våld ska alltid anmälas till arbetsgivaren och bör dessutom polisanmälas..	8
Akutåtgärder vid hot och våld .....	8
Personlarm .....	9
Krisstöd.....	9
Rehabilitering.....	9
Stöd vid rättsprocess .....	9
Bilaga 1 .....	11
Bilaga 2 .....	13
Källor .....	16

# Riktlinjer vid hot och våld mot anställda och politiker i Vetlanda kommun

## Bakgrund

I risk- och sårbarhetsanalysen 2006 uppmärksammades risker för hot och våld samt avsaknaden av nedskrivna rutiner. I centrala säkerhetsgruppen har man också diskuterat anställdas och politikers säkerhet utifrån den utvärdering som gjordes i samband med krishändelsen 2007, "Louisehändelsen". I centrala säkerhetsgruppen den 18 mars 2010 föreslås att Höglandets Räddningstjänstförbund tillsammans med HR-kontoret i Vetlanda kommun arbetar fram rutiner vid hot och våld för anställda och politiker.

Dokumentet är författat av Höglandets Räddningstjänstförbund tillsammans med Vetlanda kommuns HR-kontor.

## Inledning

Våldsinslagen i samhället har ökat och blivit ett problem för många olika yrkesgrupper. Du som arbetar i den offentliga sektorn eller har ett förtroendeuppdrag riskerar att utsättas för hot, trakasserier eller angrepp i större utsträckning än andra i samhället. Anledningen är att du kan fatta ett beslut eller ta ställning i en fråga som någon eller några kan uppfatta på ett negativt sätt. Du kan också i din yrkesutövning exponeras i medierna, vilket ytterligare ökar risken för hot, trakasserier eller angrepp.

Vetlanda kommun som arbetsgivare accepterar inte att någon utsätts för våld och hot och arbetar för trygghet, rättssäkerhet och god arbetsmiljö.

Riktlinjer vid hot och våld mot anställda och politiker i Vetlanda kommun är det övergripande dokument som gäller för samtliga förvaltningar. Varje förvaltning har i sin tur ansvar enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift *Våld och hot i arbetsmiljön* (AFS 1993:2) att utreda de risker för hot och våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som utredningen ligger till grund för. De åtgärder och rutiner som arbetas fram ska komplettera detta dokument som bilagor.

## Definitioner

Med hot och våld avses i allmänhet brottsliga gärningar som begås mot en person, såsom misshandel, våld och hot mot anställd av Vetlanda kommun eller politiker, olaga hot, skadegörelse men även ofredande och förtal. Det kan även gälla skadegörelse och mordbrand. Dessutom gäller det så kallat oredligt förfarande eller bedrägerier.

*Ofredande* kan bestå av knuffar, fasthållande, kastande av föremål mot någon och dylikt. Likaså genom skrik, tillmälen eller åtbörder allvarligt kränka en person.

*Olaga hot* kan föreligga om någon uppsåtligen med tillhygge eller ord framkallar allvarlig fruktan för personlig säkerhet eller egendom.

*Förtal* är ett ärekränkingsbrott som begås av den som utpekar en person som brottslig eller klandervärd i sitt levnadssätt eller lämnar annan uppgift som är ägnad att utsätta personen för andras missaktning.

*Misshandel* kan föreligga om någon uppsåtligen tillfogar en person skada eller smärta.

*Grov misshandel* föreligger om misshandeln är svår, livsfarlig eller särskilt hänsynslös. Likaså om flera personer attackerar en ensam individ eller om någon sparkar på en försvarslös person.

*Oredligt förfarande* är en gemensam benämning på *bedrägeri* och bedrägeriliknande brott samt brott av gäldenärer. Exempelvis om någon drabbas av falska beställningar.

*Skadegörelse* är brott som begås av den som uppsåtligen förstör eller skadar annans fasta eller lösa egendom.

*Mordbrand* är allmänfarligt brott som föreligger när någon med uppsåt anlägger en brand som innebär fara antingen för någon annan människas liv eller hälsa eller för omfattande förstörelse av någon annans egendom.

## **Ansvar**

Vetlanda kommun är juridiskt sett inte är arbetsgivare för politikerna. Den politiker som utsatts för hot och våld, ska snarast vända sig till sitt politiska parti för stöd eller samtals hjälp, men är välkommen att ta del av rutiner, checklistor eller annan information som finns för Vetlanda kommuns anställda. Det är viktigt att samtliga agerar utifrån de riktlinjer som finns eftersom vi kan komma att behöva bistå varandra med hjälp när det uppstår en hot- och vålds situation på vår arbetsplats.

Arbetsmiljöverket skriver följande:

### **Arbetsgivaren**

*Huvudansvaret ligger på arbetsgivaren att ordna och utforma arbetsmiljön så att risker för ohälsa på grund av hot och våld förebyggs.*

*I organisationer som är så pass stora så arbetsgivaren rimligtvis inte kan arbeta ensam med frågorna ska arbetsmiljöuppgifterna fördelas till de personer i organisationen som har de bästa möjligheterna att genomföra arbetsmiljöarbetet.*

*Arbetsgivaren, eller den som har fått ansvaret av arbetsgivaren, ska utreda de risker för hot och våld som kan finnas på arbetsplatsen och så snart som möjligt vidta åtgärder för att förebygga riskerna.*

## Arbetstagaren

*För att få ett bra arbetsmiljöarbete så krävs samarbete mellan alla som jobbar på arbetsstället. Arbetstagaren har krav på sig att medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö.*

Arbetstagaren måste vara uppmärksam och följa de rutiner eller instruktioner som tagits fram samt använda de skyddsanordningar och iaktta den försiktighet i övrigt som behövs för att undvika och förebygga ohälsa eller olycksfall.

*Arbetstagare som bedömer att en arbetsuppgift kan medföra risk att drabbas av hot eller våld ska underrätta arbetsgivaren om det.*

## Skyddsombudet

*Skyddsombudets uppgift är att bevaka arbetsmiljön för arbetstagarnas räkning, delta i planeringen av företagets arbetsmiljöarbete för att förebygga ohälsa på grund av exempelvis hot och våld. Skyddsombudets uppgift är också att begära de åtgärder som behövs av arbetsgivaren för att undanröja risker.*

## Råd för att förebygga hot och våld

På varje arbetsplats ska göras en inventering över alla risker för hot och våld, enligt AFS 1993:2.

Det finns många saker i arbetsmiljön som kan förbättras för att undvika hot och våld. Det finns arbetsgrupper och arbetsuppgifter inom samtliga förvaltningar som kan ha en ökad risk för hot och våld.

Gör en riskbedömning genom att diskutera hur stor sannolikheten är för att din arbetsplats ska drabbas av situationer med hot och våld.

Väg samman detta med vilka konsekvenser det skulle kunna få på din arbetsplats.

Prata med din närmaste chef tillsammans med kollegor för att diskutera hur ni kan göra er arbetsplats säkrare.

Förslag på hur man kan göra en riskanalys finns på Arbetsmiljöverkets temasidor för hot och våld på Internet samt i Vetlanda kommuns säkerhetspärm under flik 6, säkerhetskontroller och checklistor.

Det är viktigt att alla nyanställda och praktikanter får en genomgång av dokumentets rutiner vid hot och våld samt en repetition, förslagsvis i samband med arbetsplatsträffen (APT).

## Kommunikation och bemötande

Kommunikation kan vara en viktig nyckel till att förebygga många situationer där det finns risk för hot och våld. När en person blir hindrad från att nå sitt mål kan det uppstå frustration. En del hinder är svårare att besegra och vissa mål är mer attraktiva att nå. Ju starkare mål och större hinder, desto kraftigare frustration. När en person upplever sig ha blivit orättvist behandlad eller anser sig berättigad till vissa förmåner som uteblir, kan det leda till frustration och därmed aggression. Om personen förstår bakgrunden till ett beslut kan frustrationen motverkas. Det finns dock flera faktorer (till exempel droger, psykiska besvär, medlemskap i en grupp) som kan ligga bakom benägenheten att passera inre spärrar mot ett aggressivt beteende.

Undvik att använda facktermer eftersom det kan snedvrída balansen i kommunikationen och därför öka risken för en konflikt som kan leda till hot eller våld.

Tänk på att ställa neutrala och inte ledande frågor, särskilt när en situation kan bli besvärlig eller hotfull. Ofta handlar det om att få svar på frågorna vad, var, vem, hur, varför och när?

Att öka sin förmåga att kommunicera vid negativa besked kan också vara avgörande för att förebygga hot och våld.

## Råd inför arbetsplatsens utformning

En bra lokal är utformad och utrustad med tanke på att förebygga hot och våld. Lokalen ska upplevas som säker men samtidigt välkomnande och öppen. De förvaltningar som bedömer att de har risker för hot och våld bör betrakta nedanstående punkter som råd inför planeringen av arbetsplatsens utformning.

Arbeta med ljudmiljön – motverka överhörning för att minska obehaget att inte kunna tala ostört. Det kan minska eventuell frustration hos besökarna när de är där för att prata om "känsliga" frågor om sig själva, sin ekonomi och liknande.

Tjänsterum och besöksrum ska i största möjliga mån vara utformade så att det finns två utgångar/reträttvägar som inte får vara blockerade.

Ha inte onödiga lösa föremål vid arbetsplatsen som kan användas som vapen, till exempel blomkrukor, tunga lampor och brevöppnare.

Möblerna ska vara så tunga att de inte kan lyftas och användas som tillhygge.

Ha ett brett skrivbord, minst en meter, så att besökaren inte kan nå över bordsskivan.

Var också uppmärksam på psykologiska maktfaktorer, till exempel att sitta i samma höjd som besökaren, så ni är på samma nivå.

Försök att inte ha personliga saker vid arbetsplatsen som kan avslöja privatliv eller uppmuntra till hot mot familjen.

Försäkra dig om var larmknappar finns.

Reception och väntrum bör vara utformade så att ingen obehörig kan få tillträde till personalens tjänsterum. Säkerheten ska i möjligaste mån garanteras utan att besökaren känner sig kränkt.

Släpp aldrig in någon okänd i lokalerna. Fråga alltid vem han/hon är.

### **Att tänka på vid besök**

Arrangera inte möten eller ta emot besök om du vet att du är helt ensam på arbetsplatsen.

Lämna inte någon ensam i lokalen med ett besök. Om du vid hemgång eller lunch ser att någon har besök, stanna kvar tills besöket gått.

Om du tror att det kan bli ett jobbigt besök, placera dig så du är synlig av medarbetarna. Om det inte går, be en kollega att "råka" ha ett ärende till dig för att titta in och se om allt är OK, alternativt att be en kollega vara med vid besöket.

Ta inte emot ett besök som du misstänker är beväpnat.

Undvik att ta emot besök som är drogpåverkat.

### **Att tänka på vid besök på annan plats**

Gå inte ensam på besök om det föreligger någon risk.

Vid minsta osäkerhet, åk inte ensam, ta med kollega eller polis.

Om det finns andra i lokalerna, gör en snabb bedömning av läget och avbryt vid behov besöket.

Meddela reception och kollegor vem du går till och när du tror att du är tillbaka. Efter besöket, meddela reception och kollegor att du kommit tillbaka.

Använd mobiltelefon och lämna telefonnummer så du är nåbar från arbetsplatsen. Finns personlarm ska dessa användas.

Parkera bilen i närheten.

### **Flytta fokus från den enskilde till kollektivet**

Det är viktigt att försöka skjuta fokus från den enskilde till kollektivet när det gäller negativa beslut som kan väcka aggressiva och hotfulla reaktioner. Det handlar om att klargöra att en anställd eller enskild politiker på Vetlanda kommun fattar beslut och/eller vidtar åtgärder utifrån gällande lagar och kommunens interna regelverk. Dessutom fattar politiker beslut utifrån partiideologi, partiprogram och lokala politiska överenskommelser samt handlingsprogram.

Detta är nödvändigt för att minska risken för att den enskilde får klä skott för negativa beslut och åtgärder. Det är också viktigt att klargöra för de missnöjda att vederbörande nämnd eller förvaltningsledning lojalt står för de beslut som antas och som vidtagits.

### **Om du blir utsatt för hot och våld**

Om du blir utsatt för hot och våld är det inte enkelt att göra en bedömning helt själv. Ta råd och hjälp av erfarna, professionella bedömare. Det är inte heller ovanligt att man förnekar varningssignaler även om de är tydliga. Du som är utsatt för hot och våld bör föra dagbok över vad som händer, med datum och klockslag. Dagboken ska ses som ett stöd om händelsen kommer att behöva polisanmälas.

### **Hot och våld ska alltid anmälas till arbetsgivaren och bör dessutom polisanmälas**

Det är viktigt att en polisanmälan görs, ansvaret läggs tydligt på rätt person, det vill säga gärningspersonen. En anmälan signalerar också tydligt vad Vetlanda kommun inte godtar.

När det är aktuellt att polisanmälan ska lämnas in är det inte ovanligt att den drabbade inte själv vill göra det utan någon annan, t.ex. en chef. Det är oftast rädslan för att bli utsatt för repressalier som ligger bakom att personen själv inte vill stå för anmälan. Formellt sett är det nästan alltid den drabbade som ska göra polisanmälan (målsäganden). Denna princip gäller oavsett vad en polisanmälan handlar om.

Polisen accepterar, när oro finns för repressalier, att t.ex. en chef gör anmälan i egenskap av arbetsgivarföreträdare. Polisen brukar dock framhålla att den drabbade ska vara medveten om att den hotande personen i allmänhet inte har några svårigheter att förstå vem som ytterst ligger bakom att individen har blivit polisanmäld och blir kallad till förhör. Det är alltså inte säkert att man kan undgå att bli utsatt för repressalier för att någon annan har gjort polisanmälan.

Arbetsgivaren ska innan polisanmälan görs ta hänsyn till sina och samhällets möjligheter att stödja målsägande juridiskt, ekonomiskt och socialt. Förbered anmälningsrutinerna för respektive förvaltning innan.

Kom ihåg att allvarliga olyckor och tillbud ska anmälas till Arbetsmiljöverket.

### **Akutåtgärder vid hot och våld**

Förslag på checklista för akutåtgärder att tänka på vid hot och våld finns som bilaga 1, som alla anställda och politiker vara väl förtrogen med.



## Personlarm

Exempel på personlarm är trygghetslarm och överfallslarm, rörliga eller fasta.

Behovsanalys för personlarm görs av varje förvaltning och ska därefter ligga som grund för vilka anställda eller arbetsplatser som har ett behov av personlarm. Den personal som bedöms ha behov av personlarm ska alltid följa de anvisningar och riktlinjer som arbetsgivaren har gett denne.

Enligt AFS 1993:2 är det arbetsgivarens ansvar att utreda de risker för hot och våld som kan finnas på arbetsplatsen.

## Krisstöd

Den drabbade ska aldrig lämnas ensam i det akuta skedet. Du som är med den drabbade ska inte känna någon press att behöva ge råd eller säga kloka saker, det viktigaste är att du är där och lyssnar på den drabbade. Tänk på att inte spekulera i vem som har gjort fel tillsammans med den drabbade. Den drabbade bör inte heller skickas hem till en tom bostad, se till att någon anhörig eller vän är med och tar hand om den drabbade. Efter en hot- eller våldssituation är det ofta viktigt för en utsatt medarbetare att få tillgång till krisstöd för att komma i psykisk och fysisk balans igen.

Utifrån AFS 1993:2 framgår att arbetsgivare ska ha en i förväg uppgjord plan för att snabbt kunna ge hjälp. Arbetstagare har rätt att snabbt få hjälp att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. I föreskrifterna står också att det bör finnas en beredskap i organisationen, till exempel en krisgrupp.

## Rehabilitering

Arbetsgivaren ska enligt arbetsmiljölagen (AML 1977:1160) och AFS 1993:2 erbjuda den drabbade rehabilitering. Arbetssituationer kan komma att behöva anpassas för att den drabbade ska få möjlighet att arbeta utifrån sina egna förutsättningar. Det är också arbetsgivarens skyldighet att ta reda på vilka åtgärder och behov den drabbade har för att kunna återgå till arbetet. Det är viktigt att vara uppmärksam på den drabbades frånvaro och sjukskrivningar det följande året efter en incident. Det kan vara tecken på att återhämtnings-processen inte fungerar. Boka gärna in tider långt framöver tillsammans med den drabbade. Arbetsgivaren ska också följa den rehabiliteringsplan och riktlinjer som finns för Vetlanda kommun.

## Stöd vid rättsprocess

Medarbetare kan i sin anställning i Vetlanda kommun ställas inför en rättsprocess som vittne eller brottsoffer. Vid dessa tillfällen ska medarbetaren få det stöd som är

erforderligt. När det gäller medarbetare som är utsatt för brott ska medarbetaren helst själv göra polisanmälan. Chefen agerar stödjande i denna process och kan ta ytterligare stöd av till exempel företagshälsovård eller HR-konsult. Detta gäller även medarbetare som är kallade som vittne i en rättsprocess. För att förbereda medarbetaren för en stundande rättegång ska medarbetaren även gå igenom Domstolsverkets guider Till dig som är brottsoffer och/eller Till dig som är vittne. Medarbetaren bör även kontakta ansvarig åklagare för att få en kopia av stämningsansökan samt att få klarhet i vilka frågor åklagaren vill belysa. Chefen ska erbjuda medarbetaren stöd på plats i rättssalen och kan vidare påkalla ytterligare stöd från HR-konsult om det behövs. När rättsprocessen är avslutad är det lämpligt att chef och medarbetare diskuterar hur medarbetaren upplevt situationen och hur denne mår. Chefen kan ta stöd från HR-konsult eller företagshälsa vid behov.

## Bilaga 1

### Förslag på checklista för akuta åtgärder vid hot och våld

Vid akut behov av hjälp, tryck på personlarmet (om du har ett) eller ring 112 – polis, ambulans och räddningstjänst – och **uppge** då:

- Vem du är
- Platsen för hotet och vad det gäller
- Eventuella skador och omfattningen av dessa
- Vilket telefonnummer du ringer från

### För annan hjälp larma

- Polis, tfn 114 14
- Bevakning, tfn
- Säkerhetsansvarig?. tfn
- Övriga, tfn

### När du utsätts

- Utsätts du för direkt fara – fly!
- Vid hot om våld – provocera inte, uppträd lugnt och gå våldsverkaren till mötes. Förvara inte värdeföremål med risk för liv eller skada.
- Försvara dig – använd det våld som krävs för att skydda dig eller rädda liv. Välj tillfälle noga och larma.
- Underlätta eftersökning om du blir bortförd mot din vilja – lämna spår. Lämna om möjligt beskrivning, uppgifter om plats och signalement på gärningsman via t.ex. mobiltelefon/GPS.
- Försök att aldrig vara ensam.
- Dokumentera händelsen snarast: Tid, plats, orsak och åtgärder. Gör en polisanmälan.

### Du som hjälper en utsatt

- Vid behov av skydd eller vård – agera snabbt, för den drabbade i säkerhet och ge första hjälpen.
- Bedöm risken för nya angrepp, skador och konsekvenser.
- Planera för att minimera risken för nya hot eller skador. Se till att vidta skyddsåtgärder för den drabbade.

- Informera/kontakta berörda myndigheter, arbetsgivare, polis, sjukvård och krisgrupp som behövs.

**Notera viktiga förhållanden som**

- Detaljer om förövaren
- Personidentitet
- Utseende
- Beteende
- Språk och dialekt

## Bilaga 2

### Checklista för hot och bombhot

Datum:

Plats:

#### Tänk på

- Lyssna noggrant.
- Vara lugn och vänlig.
- Avbryt inte personen som ringer
- Starta, om möjligt, en inspelning av samtalet.

#### Försök ställa följande frågor

- När ska hotet genomföras?
- När ska bomben explodera?
- Var finns bomben eller hotet?
- Mot vem eller vad riktas hotet?
- Vilken typ av bomb är det – hur ser den ut?
- Varför har den skickats?
- Vad heter ni eller vad representerar ni?

#### Uppgifter om hotet

- Verkar den uppringande känna till kommunens lokaler och/eller personer?  
 Ja  
 Nej
- Vilken tidpunkt mottogs hotet?
- Från vilket telefonnummer ringde den som framförde hotet?
- Exakt hur lät hotet?

#### Personens identitet

- Man
- Kvinna
- Pojke

- Flicka
- Namn .....

### **Personens tal**

- Snabbt
- Distinkt
- Stammande
- Långsamt
- Verkar förvrängt
- Läspande
- Välståndat
- Svordomar
- Övrigt .....

### **Personens dialekt**

- Lokal dialekt
- Utländsk brytning
- Övrigt .....

### **Personens röst**

- Högljudd
- Mörk
- Sludrig
- Tystlåten/svag
- Ljus
- Mjuk/behaglig
- Övrigt .....

### **Personens attityd**

- Lugn

- Upphetsad
- Annat .....

### **Bakgrundsljud**

- Oväsen från maskiner
- Musik
- Gatutrafik
- Röster
- Annat .....

## Källor

Personlig säkerhet, Säkerhetspolisen

Motverka otillåten påverkan En handbok för myndigheter om att förebygga

Trakasserier, hot, våld och korruption, Brå Rapport 2009

Nationalencyklopedin

AFS 1993:2, våld och hot i arbetsmiljön

<http://www.av.se/teman/hotochvald>, 2011-10-20

<http://www.hotpajobbet.se>, 2011-12-12

Handlingsplan för hot och våld mot förtroendeman och tjänsteman, Svenljunga kommun, antagen 2006-12-11

Policy mot hot och våld mot förtroendevald och anställda i Värnamo kommun, Värnamo kommun, antagen 2007-03-29

Handlingsprogram våld och hot, socialförvaltningen Vetlanda kommun 2010