

HANTERA HÅRT SAMTALSKLIMAT OCH OTILLÅTEN PÅVERKAN

Att människor vill påverka våra beslut eller de verksamheter vi ansvarar för är i grunden positivt. Vi ska ha högt i tak, vara öppna för olika synsätt och välkomna Karlstadsbornas engagemang. Karlstads kommuns kommunikation i sociala medier och analoga kanaler ska främja dialog. Samtidigt ser vi en ökad förekomst av otillåten påverkan, avancerade påverkanskampanjer och ett hårdare samtalsklimat. Det förekommer trakasserier, förtal, hat och hot som vi som tjänstepersoner och förtroendevalda behöver hantera. I arbetet med att möta allt detta är det grundläggande att värna den fria debatten, fri opinionsbildning, yttrandefrihetens principer och det demokratiska samtalet. Vi ska aldrig tolerera trakasserier, hot, förtal eller kränkningar. Vi kan komma att stöta på förtal, hat och hot i arrangerade och spontana möten, via brev, mejl, telefonsamtal och i sociala kanaler – för det mesta i tjänsten men det kan även ske i privata sammanhang.



SVARA PERSONLIGT PROFFSIGT OCH SNABBT

När du svarar på ett brev, e-post eller tar fram underlag för svar i Karlstads kommuns sociala kanaler ska du skriva under med ditt för- och efternamn samt din titel. Att svara med ditt namn är personligt och bidrar till att skapa förtroende. Genom att ange din titel talar du om att du är insatt i det du svarar om.

Samma person ska i möjligaste mån besvara följdfrågor.

Det är okej att svara anonymt, det kan till exempel vara om du är orolig för att bli utsatt för allvarliga hot eller trakasserier.

E-post och brev bör besvaras inom två arbetsdagar. Om du inte hinner ta fram besked eller fakta kring en fråga ska svaret ge information om när du återkommer med fullständigt besked.

I Karlstads kommuns sociala kanaler svarar vi inom en arbetsdag. Genom att ge snabba svar kortar vi trådarna. Detta gäller särskilt i frågor som oroar. Det som börjar i en kanal sprider sig lätt vidare till andra kanaler.

SVÄVA INTE IVÄG – HÄNVISA OM DU INTE KAN SVARA

Svara sakligt och med fakta. Sväva inte iväg. Du bör inte uttala dig om sådant du inte känner till. Be att få återkomma om du inte kan svara eller hänvisa direkt till rätt person om du vet vem det är.

Om du får frågor som inte rör våra verksamheter ska du hänvisa till den aktör där frågan hör hemma.

Kommer fråga från media så ska den prioriteras och besvaras skyndsamt. Om du kontaktas av media ska du informera din närmaste kommunikatör som ser till att kommunikationen är samordnad. Det händer att journalisten ringer till fler i samma fråga.

BEMÖTA KRITIK

Om vi har gjort fel ska vi hantera det, vi ska inte vara rädda för kritik. Vi ska inte heller försöka mörka en fråga eller stoppa huvudet i sanden och låtsas som ingenting.

ANVÄND GÄRNA DEN HÄR METODEN NÄR DU BEMÖTER KRITIK:

1. Bekräfta

Även om du tycker att personen har fel eller överreagerar så har du inte hela förklaringen till varför reaktionen är så stark. Personen vill bli bekräftad och lyssnad på.

2. Ursäkta

Om det finns något vi kunde ha gjort bättre så ska du be om ursäkt. Berätta även hur vi ska göra för att undvika liknande situationer i framtiden. Tacka också gärna för hjälpen om kritiken var en ögonöppnare för oss.

3. Ge en förklaring

Förklara, ge fakta och berätta varför det blev som det blev.

4. Hänvisa

Förklara hur och var personen kan få mer hjälp.

HANTERA TROLL OCH AGGRESSIVA PERSONER

När någon kontaktar oss och uttrycker sig aggressivt vet vi inte till en början om det är ett nättroll¹ med en tydlig agenda, en rättshaverist eller ”bara” en arg och upprörd person. Vi ska alltid hålla en trevlig ton och bemöta med saklighet och fakta. Du kan själv behöva hantera e-post, brev och telefonsamtal. Kommunens kommunikatörer och Kontaktcenter bevakar och modererar trådar på Karlstads kommuns Facebooksida men ibland behövs underlag från dig. Som kommun omnämns vi också i andra sociala kanaler men där har vi ingen aktiv bevakning, svarshantering eller moderering.

¹ Internetstiftelsens beskrivning av **nättroll**:

Nättroll eller troll är personer som skriver i nätförum i syfte att skapa konflikter och utdragna, ofruktbara diskussioner. Trollens retorik går ut på att provocera. De vill få andra ur balans – bara för skojs skull eller utifrån en politisk agenda.

Ordet är internetslang och kommer från ”trolling” som är ett sätt att fiska.

En rättshaverist ser sig själv som ett offer för myndigheters maktmissbruk, är ofta påstridig och hotar med anmälningar för att få sin vilja igenom.



ANVÄND GÄRNA DEN HÄR METODEN NÄR DU SVARAR TROLL OCH AGGRESSIVA PERSONER:

1. Bekräfta och hänvisa

Bekräfta personens känsla på samma sätt som när du bemöter andra negativa kommentarer. Om frågan är utanför vårt ansvarsområde, hänvisa till rätt instans där personen kan få hjälp.

Exempel:

”Vad tråkigt att du upplever att du inte får svar på dina frågor.”

”Jag hör att du är besviken på (...)”

”Jag hör att du tycker att (...)”

2. Svara sakligt och kortfattat

Har du att göra med ett troll så kan du vara säker på att du kommer att få fler negativa och provocerande kommentarer efter den första. Svara så sakligt, tydligt och kortfattat som du kan. Undvik sedan att gå in i argumentation. Hänvisa till ditt första svar, andra sätt att kontakta oss eller våra ordningsregler om det behövs.

Undvik att svara om du blir upprörd. Vänta i så fall tills du lugnat ned dig innan du svarar. Be om att få återkomma eller vänta med att trycka på sändknappen eller ringa upp. Rådgör gärna med en kollega innan du återkommer. Undvik försvarsläge och ironi.

Exempel:

”Som jag svarade innan så (tidigare svar).”

”Vill du lämna fler synpunkter till Karlstads kommun är du välkommen att kontakta oss via brev, e-post, telefon eller **karlstad.se**”

”Vi tillåter inte länkar till falska uppgifter på vår Facebooksida.”

3. Undvik diskussion

Troll gillar att provocera. Att svara är som att hälla bensin på en eld. När du klart och tydligt har gett ett svar och/eller gett personen möjlighet att kontakta oss på andra sätt så bör du inte svara mer. Undvik att ge dig in i en diskussion. Ett troll vill bara kunna fortsätta trollo – du kommer inte att vinna diskussionen.

SÅ HÄR BESKRIVS PERSONER MED RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE AV JAKOB CARLANDER, PSYKOTERAPEUT:

1. Skriver långt och omständligt.
2. En absolut uppfattning om att man har sanningen på sin sida.
3. Ställer krav som är omöjliga att tillmötesgå.
4. Blandar samman lagtext, som inte alltid är relevant i sammanhanget, och egna upplevelser. Hög benägenhet att överklaga beslut.
5. Hot om att anmäla handläggare. Det kan också förekomma hot om att vända sig till medierna eller framföra sin kritik i sociala medier.
6. Hög benägenhet att spela in telefonsamtal eller att vilja filma personliga möten.
7. Nära till ett hotfullt, ibland rent olagligt, bildspråk.

HANTERA PERSONER MED RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

Vi ska alltid hålla en professionell ton och svara sakligt med fakta. Du kan själv via e-post, brev eller telefonsamtal behöva hantera personer med rättshaveristiskt beteende. Blir det för mycket för dig kan du få avlastning genom att någon annan hjälper till och öppnar och svarar på mejl. Handlingar lämnas ut till exempel genom förvaltningsbrevlådor utan namn som avsändare. Är det en extremt stor mängd handlingar som begärs ut debiteras en avgift för utlämnande. Innan mejl eller chatt lämnas ut får du hjälp av en jurist med ställningstagande om det ska lämnas ut eller inte.



SÅ MÖTER DU EN PERSON MED RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE – SVALKA:

- **Separera** – din professionella roll från din privata. Håll dig inom ramarna för yrkesrollen/uppdraget.
- **Validera** – bekräfta att du förstår vad personen säger, värdera inte, ge tydliga, kortfattade svar.
- **Acceptera** – att beteendet finns, kontakt-erna blir ofta långvariga och krävande.
- **Lågaffektivt bemötande** – gör det som lagstiftningen kräver, inte mer. Dras inte med i känslomässig upprördhet.
- **Kommunicera** – med arbetskamrater och chef om det som händer. Ingen ska vara ensam med sin upplevelse.
- **Analysera** – situationen tillsammans, medan den pågår och efteråt. Dra lärdomar, skapa rutiner.

RÅD OCH STÖD VID HANTERING AV MEJL:

- Var kortfattad – svara endast på det som efterfrågas.
- Vid frågor som tar lite längre tid att svara på: Meddela att förfrågan har mottagits och att vi återkommer med svar.
- Hantera utlämnande av handlingar skyndsamt, samma dag och upp till cirka en vecka beroende på omfattningen av förfrågan.
- Vid många detaljfrågor är ett alternativ att svara övergripande.
- Vid upprepade förfrågningar, hänvisa till tidigare svar.
- Överväg när det är tillfälle att svara att inga ytterligare frågor kommer att besvaras: "Vi har hanterat dina frågor på ett sätt som kan bedömas rimligt och kommer nu att avsluta ärendet".

RÅD OCH STÖD VID SAMTAL:

- Ha ett neutralt tonläge – dras inte med känslomässigt.
- Svara på det du är trygg med.
- Var hellre tyst en stund istället för att ge snabba svar.
- Be att få återkomma om du inte kan svara eller be att få frågorna på mejl.
- Undvik argumentation och försvar.
- Du har rätt att avsluta samtalet om personen är oförsämnd eller om det är en diskussion som inte leder någonstans (JO 3912-2007) "Jag kommer nu att avsluta samtalet..."
- Vid hot tydliggör: "Jag upplever detta som ett hot".

LIGG STEGET FÖRE

Genom att omvärldsbevaka och analysera händelser och situationer kan du ofta förutse vad som kommer att hända. Genom att måla upp några tänkbara scenarier så kan du förbereda dig både mentalt och praktiskt.

Ta tidigt kontakt med din närmaste kommunikatör så att ni kan förbereda fakta och koncern-gemensamma budskap i frågor du vet eller tror kommer. Kanske finns det redan färdiga budskap i frågan.

FÖREKOM MED INFORMATION

Genom att vara proaktiv slipper du bli ett offer för omständigheterna. Kontakta din närmaste kommunikatör så tidigt som möjligt om du ska hantera en fråga som du vet oroar för då kan vi vara proaktiva i vår kommunikation. Det ger dig möjlighet att ge Karlstads kommuns hållning i frågan och nå ut med den innan någon annan sätter agendan.



UNDVIK HETA FRÅGOR INFÖR HELG

När vi har aktiviteter eller publicerar information i frågor som väcker engagemang, frågor eller oro hör många av sig och uttrycker åsikter. Vi märker ökad aktivitet och hårdare tonläge på helgkvällar. Undvik därför aktiviteter, pressträffar eller publiceringar i heta frågor på fredagar för att slippa stormar under helgen som i värsta fall ligger ohanterade och växer till måndag morgon.

Kommunikatören håller koll i kanalerna efter en het publicering och svarar. Om det är du som sitter på sakkunskapen behövs ofta din kunskap och fakta snabbt. Då kan kommunikatorerna hantera/moderera i trådar som uppstår i sociala medier. Man kan inte bara lämna inlägget och tro att det ska gå bra.

FÖREGÅ MED GOTT EXEMPEL

Som förtroendevalda och tjänstepersoner behöver vi föregå med gott exempel genom att använda en god samtalston mellan varandra och gentemot medborgarna. Välj ord med omsorg. Var noga med att kontrollera fakta. Sprid inte förvrängd eller falsk information.

SÄG IFRÅN OCH SÄTT GRÄNSER

På senare år har tonläget skruvats upp och vi ser människor som både uttrycker sig och agerar olämpligt, otrevligt och ibland olagligt. Som förtroendevald eller tjänsteperson behöver du hantera även upprörda och arga människor men det finns gränser. Säg ifrån – hat och hot är inte okej. Inte heller att kränka dig som person.

Om du drabbas ska du polisanmäla och agera enligt våra säkerhetsrutiner. Behöver du råd och stöd i situationen kontakta säkerhetskoordinatorer vid hot och kommunikator om hur du ska hantera ett hätskt samtalsklimat.

DU BEHÖVER INTE GÖRA ALLA INTERVJUER

Det förekommer att telefonintervjuer spelas in i hemlighet för att sedan publiceras på sociala forum. Det är lagligt att i hemlighet spela in ett samtal man själv deltar i och offentliggöra det.

Observera att man som medborgare har rätt att vara anonym när man ringer och ställer frågor till en kommun, men om du blir intervjuad har du rätt att få veta vem som gör intervjun. Ta därför reda på vem som intervjuar dig och vilken kanal/media hen representerar.

Om du misstänker en inspelad oseriös intervju kan du be att få ringa upp senare. Ta reda på mer fakta.

Är avsändaren oseriös är rekommendationen att tacka nej till intervjun. Förklara vänligt men tydligt att du inte upplever kanalen/personen som seriös. Håll det kort och driv inte samtalet vidare genom att svara på alla följdfrågor.

Se till att informera dina kollegor om du blir drabbad. Det är vanligt att många blir uppringda av samma person. Behöver du råd och stöd i situationen kontakta din närmaste kommunikator.

SKÄRMDUMPA INNAN DU RADERAR

Om du utsätts för förtal, hat eller hot i sociala kanaler ska du kontakta säkerhetskoordinator och din förvaltnings kommunikator.

Finns inlägget i Karlstads kommuns sociala kanaler så ska kommentaren tas bort. Men kom ihåg att skärmdumpa innan du raderar! Om samma person fortsätter med förtal, hat eller hot så är det bra att ha detta dokumenterat för att kunna göra en polisanmälan. Upptäcker du hat, hot och förtal i andra kanaler så skärmdumpa det direkt. Ibland kan inte en enskild händelse räcka för åtal men många händelser från en och samma person skapar ett mönster.

SKILJ PÅ OROLIGA OCH EXTREMA

Det finns negativa och kritiska personer som egentligen inte är intresserade av ett svar eller lösning utan mer vill provocera och använda våra kanaler för att driva en fråga eller ett synsätt. Ofta skriver de under påhittade profiler eller från anonyma konton. Men det finns också medborgare som är upprörda, arga eller genuint oroliga. Lyssna och läs noga innan du svarar.

Oroliga ska vi prioritera högt genom tidig kontakt. I vissa fall kan det vara bra att ringa upp eller träffas. Genom att svara snabbt och ta dig tid för den som är orolig kan du hjälpa och förhindra att oron växer och tar sig uttryck av hårdare tonläge i fler kanaler. Tidigare inkomna kontakter via brev och mejl kan vara vägledande.

Vänd dig även till säkerhetskoordinator och din närmaste kommunikator för råd kring den konkreta mötesituationen.



STÖKIGA MÖTEN

Ibland behöver vi eller är skyldiga att arrangera möten med medborgare. Att ta del av åsikter, oro och synpunkter är viktigt och värdefullt. Målet är alltid att möta varandra med öppenhet och respekt.

Det förekommer dock möten där samtalstonen skruvats upp och enskilda individer tar över mötet och sätter agendan. Det kan upplevas obehagligt både av andra besökare och av dig som arrangör. Sätt upp spelregler för mötet. Avbryt om de inte följs. Behåll alltid lugnet, visa förståelse och respekt för upprörda känslor, var saklig och stå fast vid huvudbudskapen. Gå inte för djupt i detaljer. Genom att arrangera ett möte i stationsform i olika rum kan man undvika att en enskild person eller grupp tar över mötet. Ta kontakt med din närmaste kommunikatör för att diskutera mötesform. Om situationen bedöms kunna bli hotfull ska även säkerhetskoordinator kontaktas.

OTILLÅTEN PÅVERKAN

Otillåten påverkan är ett samlingsbegrepp för handlingar som syftar till att påverka en tjänsteperson eller förtroendevald att agera på ett annat sätt än denne tänkt. Otillåten påverkan kan innebära brottsliga handlingar men också handlingar som inte är brott i juridisk mening.

En händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

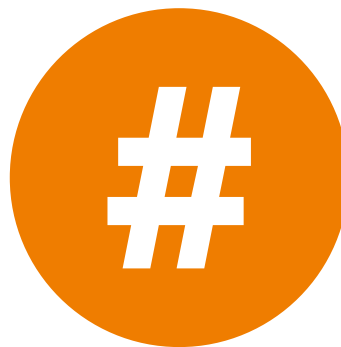
Det finns en ökad risk att utsättas för otillåten påverkan. Både tjänstepersoner och förtroendevalda som utsätts för otillåten påverkan, till exempel genom hot, kan begränsas i sitt uppdrag till exempel genom att avstå från att uttala sig, fatta beslut eller fatta annat beslut än tänkt.

OTILLÅTEN PÅVERKAN KAN TA SIG OLIKA UTTRYCK:

- **Trakasserier** – grova förolämpningar, obehagliga mejl, sms eller samtal, skuldbeläggning, olovlig filmning och fotografering, olovliga anspelningar.
- **Hot** – hot om våld, dödshot, hot mot anhöriga eller utpressning.
- **Våld** – knuff eller liknande, sparkar eller slag.
- **Korruption** – otillbörliga erbjudanden eller otillbörliga relationer.
- De vanligaste formerna av otillåten påverkan är **trakasserier och hot**.

RÅD OCH STÖD VID DIFFUSA TRAKASSERIER OM DU BLIR UTSATT:

- Fråga vad hen menar med sitt uttalande. När hen 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?
- Kontakta hen i efterhand och fråga vad han eller hon menade med påverkansförsöket.



RÅD OCH STÖD VID TYDLIGA TRAKASSERIER OM DU BLIR UTSATT:

- Våga avsluta samtal eller möten om du inte känner dig bekväm på grund av den andras beteende.
- Använd ett avväpnande språk eller avledningsmanöver
- Fråga något oväntat. Vill du ha en kopp kaffe?
- Olovlig fotografering och inspelning är vanligtvis inte straffbart men i vissa situationer kan det betraktas som ofredande.

RÅD OCH STÖD VID HOT OM DU BLIR UTSATT:

- Använd lågaffektivt bemötande som är en metod för att förhindra att svåra situationer eskalerar. Behåll lugnet i en upptrissad situation.
- Ställ öppna frågor som "vad menar du?" till påverkaren när hot uttalas. På så vis tvingas påverkaren att förklara sig.
- Kombinera öppna frågor som "vad menar du med det?" med slutna frågor som "hotar du mig?" för att få fram konkret information.
- Försök uppfatta påverkarens kön, ålder och dialekt. Det kan vara till hjälp för arbetsgivare och polisen i ett senare skede. Lyssna noggrant, var lugn och avbryt inte.
- Kollegor kan spela en viktig roll i samband med hot via telefon. Ta över samtalet eller ge tips på hur den utsatte kan ta sig ur det med hjälp av lappar eller mejl.

PERSONLIGT STÖD OCH POLISANMÄLAN

Om du utsätts för hat eller otillåten påverkan ska du ta kontakt med din närmaste chef för stöd och hjälp. En anmälan ska göras enligt vår rutin om riskobservationer, tillbud och arbetsskador. I anmälan anger du om händelsen inneburit otillåten påverkan. Du har också rätt till samtalsstöd. I vissa utsatta situationer kan samtal vara en obligatorisk åtgärd. Arbetsgivaren bokar samtal.

En säkerhetskoordinator på Trygghetscenter kan hjälpa till med stöd och stöttning genom till exempel säkerhetssamtal och personlarm samt hjälpa till i bedömningen om en händelse är brottslig och därmed ska anmälas till polisen. Säkerhetskoordinatoren kan även hjälpa till med förebyggande åtgärder som till exempel utbildningar om hot, våld och personlig säkerhet.

Det är viktigt att kunna känna sig trygg som tjänsteperson vid en polisanmälan därför ska alltid arbetsgivaren erbjuda sig att göra polisanmälan där Karlstads kommun står som anmälare, om den utsatte inte vill göra polisanmälan själv. Det är dock viktigt att den som är utsatt är medveten om att den blir målsägande i polisanmälan och kommer behöva berätta om händelsen för polisen. Din chef ska stötta dig genom hela processen genom att till exempel medverka vid polisförhör och eventuell rättegång om du själv vill ha det stödet från din chef.





KARLSTADS KOMMUN

Karlstads kommun, kommunikationsavdelningen, 651 84 Karlstad.

Tel: 054-540 00 00. E-post: karlstadskommun@karlstad.se Webbplats: karlstad.se