



Statens
servicecenter

Handbok i personsäkerhet



Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Bemötande.....	4
Råd vid hot, våld och trakasserier.....	7
Suicidhot.....	9
Säkerhet vid resor.....	11



Handboken i personsäkerhet

I handboken personsäkerhet ges stöd och råd på förebyggande åtgärder och skyddsåtgärder som kan användas för att förhindra eller avstyra hotfulla situationer om de skulle uppstå. Här behandlas allt från hur du kan tänka kring bemötande, suicidhot, hot och våld till vad du ska tänka på vid tjänsteresor. Boken är primärt skriven för servicehandläggare, men råden fungerar lika väl för andra yrkesgrupper inom Statens servicecenter.



Bemötande

De allra flesta av våra möten är positiva men det händer att en kund är väldigt upprörd, befinner sig i en hög affektnivå. Affekter kan sägas vara våra grundläggande känsloreaktioner - *ilska, sorg, glädje, intresse, förvåning, rädsla, skam/skuld* och *avsky*. Ett problemskapande beteende hänger ofta ihop med att en person har en hög affektnivå. Lugn och självkontroll hänger ihop, och vi vill att personen behåller kontrollen över sig själv, så att han kan samarbeta med oss. Då är det extra viktigt att behålla sitt lugn, trevliga ton och agera professionellt. Vi måste förhålla oss till att använda vår egen affekt – utstråla lugn men också akta oss för att inte smittas av andras oro/affektnivåer.

Något som vi alltid ska göra är att bemöta våra kunder med respekt och värdighet vilket är en av principerna i den gemensamma värdegrunden för oss som statsanställda.

Det kan ibland vara svårt att inte bli personligt engagerad vid ett kundmöte. Det kan då vara till hjälp att tänka på att du som medarbetare på Statens servicecenter representerar en verksamhet och inte dig själv.

Förhållningssätt

- Genom att du reglerar dina egna affekter, håller dig lugn, så kan det minska kundens stress som annars kan leda till ett problemskapande beteenden.
- Genom att du försöker anpassa bemötandet efter kundens sinnesstämning och ställa rimliga krav utifrån den aktuella situationen kan du hjälpa kunden att hantera sina känslor och på så vis förebygga ett problemskapande beteende.
- Genom att avstå från till exempel beröring, ögonkontakt eller att stå för nära en kund som är upprörd eller orolig, något som kan upplevas som hotfullt, kan man undvika en situation som kan leda till eller förstärka ett problemskapande beteende.
- Man använder ett medvetet kroppsspråk i syfte att lugna ned situationen, men även strategier som att vända



uppmärksamheten mot något som kan avleda situationen.

- Att anpassa bemötandet efter kundens känsloläge kräver att man är lyhörd inför kundens känslouttryck och vad de betyder.

Tydlighet och professionellt agerande

- Var tydlig och rak och lova inte något som senare eventuellt måste ändras.
- Förklara tydligt.
- Använd vanlig svenska, utan onödigt fackspråk eller interna begrepp
- Kontrollera att du uppfattat frågan eller uppdraget rätt □
Ge relevant och tillräcklig information.
- Förklara vilka alternativ som finns (överklagande etc.), utgå från regelverket.
- Stäm av att kunden förstår
- Visa förståelse för att kunden kan befinna sig i en besvärlig situation.
- Var tydlig med att ärendet gäller myndighetens beslut och inte den enskilda tjänstemannens åsikt.



Avledande metoder

- Du måste hämta något
- Du måste gå och fråga en kollega någonting
- Ni behöver byta arbetsstation
- Du ber en kollega om hjälp
- Du ber en kollega ta över kunden
- Reagera lugnt och behärskat
- Prata lugnt. Om kunden är i affekt och pratar mkt – avbryt inte eller prata inte alls
- Var tydlig
- Respektera det personliga utrymmet
- Det handlar inte om att "vinna" konflikten – det handlar om att rädda situationen
- Våga avbryta mötet
- Våga be om ursäkt om du gjort fel

Avsluta samtalet

- Bekräfta och summera samtalet
- Informera frågeställaren om förväntad återkopplingstid (om ärendet inte redan är löst)
- Avsluta samtalet på ett trevligt sätt (gärna med ett tack och en önskan om en fortsatt trevlig dag).

Råd vid hot våld och trakasserier

I vårt arbete möter vi många människor och för det allra mesta är mötena positiva. Det kan dock hända att vi hamnar i situationer där vi kan utsättas för trakasserier, hot eller i värsta fall våld.

Vi har samlat några råd om vad du kan tänka på i sådana situationer. Varje situation med hot och våld är dock unik och kan behöva en egen lösning.



Vid ett personligt möte:

- Lyssna aktivt.
- Försök behålla lugnet- tänk på ditt kroppsspråk och vilka signaler du visar.
- Håll dig till sakfrågan och försök styra tillbaka samtalet i en annan riktning. Diskutera inte annat än sakfrågan!
- Om du upplever att du blir hotad – upprepa det som kunden sagt och fråga om du ska ta det som ett hot (du ger då kunden en möjlighet att tänka till och förhoppningsvis ta tillbaka hotet och be om ursäkt).
- Om situationen eskalerar och du känner att du inte har kontroll – påkalla uppmärksamhet från dina kollegor eller larma och ta dig från situationen, t.ex. från kundytan eller besöksrummet om du är på ett servicekontor.

Vid ett telefonsamtal:

- Lyssna noga på vad kunden säger, har du möjlighet spela in samtalet om det blir hotfullt. Annars anteckna vad som sägs, eller be en kollega komma och lyssna på samtalet.
- Behåll lugnet mot personen du talar med. Brusar du upp är risken stor för att samtalet eskalerar.
- Var en aktiv lyssnare – visa engagemang för att lösa problemet. Låt personen prata till punkt och avbryt inte.
- Håll dig till sakfrågan och försök styra tillbaka samtalet om det går i en annan riktning. Diskutera inte annat än sakfrågan!
- Om du upplever att du blir hotad – upprepa det som kunden sagt och fråga ”ska jag uppfatta det som ett hot?” (du ger då kunden en möjlighet att tänka till och förhoppningsvis ta tillbaka hotet och be om ursäkt).



- Om du har möjlighet påkalla en kollegas uppmärksamhet för medhörning av samtalet, det är alltid lättare att vara två vid obehagliga situationer.
- Är det ett anonymt hot – avbryt inte, notera tidpunkt, bakgrundsljud, kön, ålder, dialekt och liknande. Upprepa vad inringaren säger och låtsas som att du inte hör vad personen säger för att förlänga samtalet vilket kan ge dig mer information och göra det lättare att identifiera inringaren.
- Informera alltid din chef efter ett samtal med hot.
- Incidentrapportera så fort som möjligt efter samtalet.
- Vid hot om våld, polisanmäl!

Via sms, internet och sociala medier:

- Besvara inte hotet.
- Ta även en skärmdump som kan biläggas en polisanmälan,

Följ i övrigt samma råd som ovan.

Att tänka på vid suicidhot

Personer som hotar att ta sitt liv befinner sig vanligtvis i en desperat situation. Sådana situationer kan uppstå i samband med negativa beslut, långa handläggningstider eller bero på att personen hamnat i kläm mellan olika system och upplever situationen som pressad.

För dig som tjänsteman kan det vara svårt att avgöra om hotet att ta sitt liv rör sig om ett påverkansförsök eller enbart ett uttryck för personens svåra livssituation. Det är viktigt att aldrig anta att självmordstankar är harmlösa och bara ett försök till manipulation.

Att tänka på under samtalet

- Dokumentera kundens namn, telefonnummer och adress samt om uppgifter framkommer om hur, när, var och varför personen tänkt ta sitt liv.



- Visa att du är beredd att hjälpa. Ta dig tid att lyssna, var öppen och fördomsfri. Ge personen utrymme att ventilera sina känslor.
- Agera inte omedelbart (börja inte ringa samtal, mobilisera andra etc.) utan var närvarande och låta kunden berätta om sina svårigheter. Det är relationen mellan dig och kunden som kan stärka självkänslan och bryta den suicidala processen.

Hur du kan hjälpa till

- Hänvisa personen till instanser inom vården där det finns professionell hjälp att få, som vårdcentralen, psykiatri och socialtjänsten.
- Tillkalla polis 112 om situationen är akut, men utan att lämna kunden ensam eller lägga på luren. Fortsätt att tala med personen.

Efter händelsen

- Den tjänsteman som tagit emot självmordshotet ska erbjudas stöd från sin chef.
- Händelsen ska incidentrapporteras och följas upp.
- Diskutera gärna händelsen, exempelvis på arbetsplatsträffar. Kundens identitet får inte avslöjas i diskussionerna



Säkerhet vid resor

Alla resor i arbetet genomförs efter samråd med din närmsta chef. Så som ansvarig för din arbetsmiljö behöver denne informeras om var du ska resa, när, hur och hur du kan nås. Nedan finner du tips och råd som kan vara bra att tänka på vid resor. Skulle en oönskad händelse ske, ta kontakt med din chef så fort möjlighet ges.

Inrikesresor

- Informera anhöriga och din chef om var du ska resa, när, hur och hur du kan nås.
- Undvik att informera okända personer, eller lägga upp information på sociala medier, om var, när och hur du reser.
- Glöm inte att meddela om det blir några förändringar så att du kan nås snabbt.
- Om du känner dig otrygg, se om du kan resa med en kollega.
- Använd In Case of Emergency "ICE" i din mobiltelefon, där du kan ange dina anhöriguppgifter och hälsotillstånd.
- Ett tips kan vara att ladda ner SOS-appen för att använda vid en nödsituation.
- Se till att din reseprofil hos resebyrån är uppdaterad.

Utrikesresor Förberedelser innan

- Uppdatera dig om läget. Konflikter i landet eller situationer i omvärlden kan påverka din säkerhet, så även under resan. Läs svenska ambassadens reseinformation och följ UD:s råd för resor. En avrådan från UD ska följas.
- UD har även en lista för svenskar som ska resa utomlands som man kan anmäla sig till som möjliggör för UD att snabbt komma i kontakt med dig vid en konsulär krissituation.



- Installera UD:s Resklar app i mobilen.
- Lägg in viktiga telefonnummer i mobiltelefonen - lokala larmnummer - nummer till svenska ambassaden eller konsulatet i landet för att få råd och hjälp om du hamnar i en nödsituation – till anhöriga – till arbetsgivare – till försäkringsbolag. Skriv också upp dessa och andra viktiga telefonnummer om mobiltelefonen skulle komma bort. Om det saknas svensk representation i landet kan du vända dig till ett annat nordiskt lands eller EU-lands ambassad eller konsulat.
- Läs på om hälsoläget kring resmålet samt om smittor och vad som gäller beträffande vaccinationer, exempelvis på Vårdguiden och Folkhälsomyndighetens hemsidor.
- Informera anhöriga om var du ska resa och hur du kan nås.
- Glöm inte att meddela om det blir några förändringar så att du kan nås snabbt.
- Undvik att informera okända personer, eller lägga upp information på sociala medier, om var, när och hur du reser.
- Om du känner dig otrygg, se om du kan resa med en kollega.
- Använd "ICE" i din mobiltelefon, där du kan ange anhöriguppgifter och hälsotillstånd.
- Var förutseende och ha medicin eller recept lättillgängliga om du lider av en sjukdom.
- Andra frågor man också kan behöva ställa sig är bland annat;
 - Kan uppdragets art dra till sig oönskad uppmärksamhet?
 - Hur ser det allmänna säkerhetsläget ut kring platserna där man kommer bo och arbeta?
 - Hur ska resor ske på plats?



- Går det att korta ner transportsträcka mellan boende och arbete? ○ Planeras några andra besök av platser och hur ser säkerhetsläget ut kring dessa?
- Stäm av ovanstående med chef och dokumentera resplanen om något skulle inträffa.
- Se till att din reseprofil hos resebyrån är uppdaterad.

Boende vid utlandsresa

- När du bokar hotell – Se till att valt boende har en god säkerhetsstandard. Bilda dig en uppfattning utifrån information på t.ex. hotellets hemsida. Fråga gärna någon som varit på platsen tidigare om råd.
- Undvik att bo på markplan, eftersom det kan öka risken för inbrott. Tänk också på att från våningsplan sex är det mer komplicerat att bli räddad vid en eventuell brand.
- Ta gärna med en resebrandvarnare. Det tekniska brandskyddet kan ha brister i vissa delar av världen.
- Studera utrymningsplanen för hotellet och ta reda på var de närmaste nödutgångarna finns. Ta reda på om det finns en återsamlingsplats.
- Ta för vana att låsa in värdehandlingar såsom pengar, pass, id-kort, smycken, mediciner, datorer och arbetsmaterial i ett säkerhetsskåp.

Taxiresor utomlands

- Ta reda på vilka taxibolag som är tillförlitliga. Undvik så kallade friåkare.
- Åk aldrig taxi med någon som har okända "medpassagerare".
- Ha gärna en utskrift på hotell och destination för att undvika missförstånd.
- Använd alltid bälte. Om dessa saknas, byt bil.



- Betala taxifärden i bilen och se till så att du inte glömmer något innan du kliver ur.

Allmänna råd på plats

- Lämna aldrig ditt bagage till någon annan eller utan uppsikt – från packning till incheckning.
- Ha inte någon utvändig märkning med anknytning till ditt arbete om det kan vara känsligt.
- Vid vistelse utanför hotellet rekommenderas allmän vaksamhet.
- Förvara passet på ett säkerhet ställe men ha alltid med en kopia, inklusive den sida av passet där eventuellt gällande visering finns stämplat. Förvara kopian på passhandlingen och extra foton åtskilda från passet. Om du förlorar ditt pass kan kopian och foton användas som stöd när du ska identifiera dig och ordna med nytt pass.
- Lämna aldrig mobiltelefon, dator, värdesaker och värdehandlingar utan uppsikt. Ta inte med, eller lämna, smycken och andra värdesaker på ett säkert ställe.

I samband med resor befinner du dig ofta i nya miljöer.

- Då du exempelvis besöker restauranger bör du vara uppmärksam på hur du kan ta dig ut via annan utgång än via entrén, Välj om möjligt en plats långt in i lokalen med uppsikt över rummet.
- Kom ihåg att läget snabbt kan förändras i olika länder, varför det är särskilt viktigt att hålla sig dagsuppdaterad om läget i landet. Följ nyhetsrapporteringen i media och informationen på ambassadens webbplats i landet.

Ha en handlingsberedskap i händelse av en kris.



Om du har frågor om säkerhet kan du kontakta Statens servicecenters säkerhetsorganisation via [Portalen](#) eller via telefon: [010-456 00 90](tel:010-456 00 90) vardagar kl.08.00–16:30.