

RELATIONVÅLDSCENTRUMS METODHANDBOK

*Det tar endast ett ögonblick att skapa ett minne.
Det tar en livstid att radera det.*

Citat från en RVC klient.

Juni 2009

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Bakgrund	3
3. Inspiration från Kanada	5
4. Relationvåldscentrums uppdrag	6
5. Ett ärendes gång vid RVC	6
6. Ramar för personalgruppens interna arbete	8
7. Ramar för stödarbetet och samtalen	9
Kontaktschema för RVC	10
Första kontakten (oftast via telefon)	11
Stödsamtalen	13
MI – motiverande samtal	14
8. Sekretess	16
9. Samarbetet med polisen och åklagaren	18
10. Samarbetet med socialtjänsten	18
11. Samarbetet med övriga samverkanspartners	19
12. Våld och hot mot personalen	19
Hur man kan förebygga hot och våld	19
Hur man tar hand om arbetskamrater som utsatts för hot eller våld	21
12. Referenslista	22
13. Bilagor	22
1. RVC:s organisationsskiss av Veronica Ekström, Ersta- Sköndal Högskola	22

1. Inledning

Syftet med denna metodhandbok är att dokumentera historien bakom RVC:s tillkomst och för att kunskapen vid RVC inte ska vara personbunden, utan leva vidare trots personalomsättning. Metodhandboken kommer att användas för att säkerställa att arbetet vid RVC är enhetligt och för att lättare introducera ny personal. Detta är främst ett internt dokument, men kan spridas till andra verksamheter som är intresserade av RVC. Dokumentet kommer att uppdateras vid behov.

2. Bakgrund

Inom Västerorts polismästardistrikt upprättas i genomsnitt 150 polisanmälningar varje månad gällande personer som uppger att de har varit utsatta för brottet relationsvåld (främst heterosexuella kvinnor som lever eller har levt i en parrelation). En stor andel av dessa personer vågar, orkar eller vill inte medverka under brottsutredningen, vilket försvårar polisens och åklagarnas arbete. Det leder i sin tur till att en stor andel brottsutredningar inte kan fullföljas på grund av bristande bevisning. För att förbättra omhändertagandet av personer som polisanmält att de har varit utsatta för relationsvåld, startades i mars 2007 Relationsvåldscentrum (RVC) med projektmedel från Länsstyrelsen i Stockholms län. Även de samverkande kommunerna och Västerorts polismästardistrikt är med och delfinansierar verksamheten.

Våren 2006 reste en delegation med socialarbetare, polis och åklagare från Västerort till Kanada för att studera hur de där arbetar framgångsrikt med att bekämpa mäns våld mot kvinnor. Delegationen blev särskilt inspirerad av två verksamheter som heter *Crisis Team* och *Victim/Witness Assistance Program – V/WAP*.¹ Vid hemkomsten lyftes frågan till Stockholm stads Socialtjänstförvaltning som bjöd in berörda beslutsfattare bland samverkande myndigheter och kommuner vid en överläggning i Kista den 7 september 2006. Där medverkade bl.a. dåvarande socialborgarrådet Margareta Olofsson samt länspolismästaren Carin Götblad. Ett år senare, den 7 september 2007, hölls en kick-off konferens på Hässelby Slott. Den 6 maj 2009 arrangerades en uppföljningskonferens vid Hässelby Slott. RVC är en projektverksamhet till december 2009. Därefter är förhoppningen att verksamheten blir permanent.

Efter studieresan till Ottawa har mycket utvecklingsarbete ägt rum, som förmodligen hade skett oavsett studieresan till Kanada, men erfarenheterna från Kanada har vävts in i utvecklingsarbetet. Förutom uppstarten av RVC, har det inom Västerorts åklagarkammare anställts en relationsvåldsspecialist, som tillsammans med ett åklagarteam driver ärenden gällande relationsvåld. Vid Västerorts polismästardistrikt utbildades poliserna under hösten 2007 i att genomföra hot- och riskbedömningar i enlighet med kanadenisk/svenska SARA-manualen, vilket nu ska göras i alla ärenden gällande relationsvåld. Från och med 1 mars

¹ Läs mera om *Crisis Team* och V/WAP i nästa kapitel.

2008 är den lokala personsäkerhetsgruppen nord verksam och de verkar för att hotade personer ska få det skydd som de är i behov av. Den 1 september 2008 infördes en ny organisation i Västerorts polismästardistrikt vilket bl.a. innebär att tre grupper vid Kriminalenheten fokuserar endast på åklagarledda ärenden. En utav dessa grupper specialiserar sig på kvinnofridsärenden, en grupp med brott mot barn och den tredje gruppen med övriga åklagarledda ärenden. Inom Kriminalvården har speciella behandlingsprogram för män utvecklats – *Integrated Domestic Abuse Program* (IDAP). Antalet män som genomgår behandlingsprogrammen ökar ständigt, vilket även innebär att fler gruppledare har utbildats. Inom Stockholm läns landsting har ett program för omhändertagande av våldsutsatta kvinnor antagits och implementeringsprocessen pågår.

3. Inspiration från Kanada

Inspirationen till RVC kom från Järva Kvinnofrids studieresa till Ottawa, Kanada i april 2006, som finansierades av Kompetensfonden i Stockholms stad. Med på resan var sjutton myndighetspersoner från stadsdelsförvaltningarna på Järvafältet, Socialtjänstförvaltningen i Stockholms stad, Åklagarmyndigheten samt Polismyndigheten. Sammanlagt var det arton verksamheter i Ottawa som presenterade sitt arbete med relationsvåld/familjevåld.² Delegationen blev speciellt intresserad av den täta samverkan mellan socialarbetare och rättsväsendet.³

I Kanada är bekämpningen av mäns våld mot kvinnor och barn prioriterat och säkerhetstänkandet är högt. Vid polisen i Ottawa finns ett speciellt familjevåldsteam som har skapat en samverkansgrupp *Partner Assault Support Team* (PAST). I samverkansgruppen ingår personer som motsvarar åklagare, brottsofferstödare, polis, socialtjänst och frivård. PAST träffas en gång i veckan för att gå igenom högriskärenden. Riskbedömningen är framtagen av en specialiserad polisiär enhet och dess riskbedömningsredskap är *Ontario Domestic Assault Risk Assessment* (ODARA) som är en variant av *Spousal Assault Risk Assessment Guide* (SARA). Vid polisen i Ottawa finns dessutom ett *Crisis Team*, som består av socialarbetare som exempelvis kan erbjuda stöd och krishantering till brottsutsatta.

Inom domstolsväsendet finns det i de större kanadensiska städerna så kallade familjevåldsdomstolar. Vid dessa domstolar arbetar specialiserade åklagare som endast driver ärenden gällande familjevåld. De som arbetar inom domstolsverksamheten i Ottawa framhåller att specialiserade åklagare för familjevåld är viktigt för att ge det självförtroende och den trygghet som krävs för att fatta de rätta besluten i dessa svåra ärenden. Vid domstolen i Ottawa arbetar socialarbetare som brottsoffer- och vittnesstöd (*Victim/Witness Assistance Program – V/WAP*). V/WAP är en enhet som vid familjerelaterade brottmål stödjer och motiverar offer/vitnen genom brottmålsprocessen. Medarbetarna på V/WAP-enheten är med som stöd fram till och under rättegången. De erbjuder även stöd i övriga frågor som ofta uppstår i denna typ av mål. Socialarbetarna på V/WAP-enheten samarbetar också med organisationer/föreningar som stödjer kvinnor, som utsatts för våld och de hjälper även till med att slussa kvinnorna vidare till rätt myndighet eller organisation.

De personer som döms för familjevåldsbrott blir erbjudna behandling främst genom gruppverksamheter, som benämns som *Partner Assault Response (PAR) Program*. *Catholic Family Services of Ottawa* är en av de kontrakterade uppdragstagarna och deras program heter *New Directions*. Gruppverksamheten riktar sig till personer som lever i eller har levt i en våldsam relation (främst heterosexuella kvinnor), personer som har använt våld mot sin partner (främst heterosexuella män) och barn som har upplevt våld i familjen.

² I Kanada använder de termerna "domestic violence" eller "family violence", och i Västerort har termen "relationsvåld" valts eftersom termerna ska vara könsneutrala och för att alla myndigheter ska använda samma termer. RVC:s målgrupp är personer som varit utsatta för mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld samt våld i samkönade relationer.

³ För mera information läs Järva Kvinnofrids reserapport från Ottawa 22-30 april 2006.

En tydlig effekt som har uppnåtts i Ottawa tack vare den genomgående satsningen mot relationsvåld/ familjevåld är att det nu finns en större vilja att anmäla familjevåldsbrotten. Dessutom är kvinnorna i större utsträckning villiga att medverka under brottsutredningen, vilket innebär att fler anmälningar leder till åtal och fällande domar.

4. Relationvåldscentrums uppdrag

RVC:s uppdrag är att erbjuda råd och stöd till personer över 18 år som gjort en polisanmälan vid Västerorts polismästardistrikt om att de varit utsatta för relationsvåld. RVC:s fokus är på mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld samt våld i samkönade relationer. RVC ska motivera den brottsutsatta att medverka under brottsutredningen samt säkerställa att den brottsutsatta får den information som hon/han behöver om rättsprocessen. RVC ska även hjälpa klienten att problematisera kring sin livssituation och motivera till att prioritera sin och eventuella barns säkerhet. Det är viktigt att poängtera att RVC inte tar över någons arbetsuppgifter. RVC är en kvalitetshöjande verksamhet, som ska säkerställa att alla som varit utsatta för relationsvåld får det stöd som de är i behov av för att förändra sin situation i enlighet med socialtjänstlagen 5 kap 11 §.

Brottsoffer

Till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp. Socialnämnden skall särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Socialnämnden skall också särskilt beakta att barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående vuxna är offer för brott och kan vara i behov av stöd och hjälp.

De önskade effekterna av detta projekt är främst att brottsoffren får det stöd som de är i behov av så att de vågar, orkar och vill medverka i brottsutredningen, att rättsäkerheten ska öka i familjerelaterade brottmål, att fler gärningsmän åtalas och döms, samt att anmälningsbenägenheten ska öka. Förhoppningen är även att samverkan mellan kommunerna, rättsväsendet och landstinget kommer att förbättras.

5. Ett ärendes gång vid RVC

Ett ärende vid RVC påbörjas när en polisanmälan upprättas och polisen inhämtar samtycke från målsägande om att personal från RVC får ringa upp. Vid samtycke fyller polisen i två blå blanketter. Den ena tillsammans med den upprättade polisanmälan och den andra lämnas till RVC. Därefter tar RVC kontakt med målsägande inom 48 timmar och bokar in tid för stödsamtal. Ibland följer personalen från RVC med vid polisförhör för att öka trygghetskänslan alternativt genomför krissamtal efter förhöret. Vid behov följer RVC även med till sjukvården för att dokumentera skador.

I de ärenden där klienten inte har kontakt med socialtjänst eller ideell förening, kan RVC assistera med att fylla i blanketter, utfärda intyg som exempelvis kan användas för underlag vid skyddade personuppgifter eller ansökan om förtur till bostad och lotsa vidare till exempelvis socialtjänsten samt övriga myndigheter och organisationer. Om målsägande önskar kan RVC arrangera ett studiebesök till tingsrätten innan rättegången. RVC finns även med som stöd under och efter rättegången. Om ärendet överklagas till högre instans finns RVC med som stöd även där.

I samtalen frågar RVC vad den brottsutsatta vill ha hjälp med. RVC erbjuder motiverande stödsamtal som ska öppna upp för berättandet om våldet och motivera till att samarbeta med polis, åklagare samt socialtjänst. För bearbetande samtal och samtalsterapi hänvisar RVC vidare till relevant insats.

6. Ramar för personalgruppens interna arbete

- Vid RVC finns det en mottagningstelefon. Ansvar för att svara i telefonen roterar enligt schema i personalgruppen. Om RVC har förhinder att svara talas ett meddelande in om när vi är tillgängliga igen. Den som har ansvar för mottagningstelefonen har även ansvar för att kolla av RVC:s e-post samt postfacket och fördela ut nya ärenden.
- Varje klient som aktualiseras vid RVC registreras i journalföringssystemet. Inga personnummer registreras utan det är speciella RVC ärendenummer som används. Anteckningarna är inte reguljära journalanteckningar, utan korta minnesanteckningar. Om klienten återkommer får han/hon samma ärendenummer med ett X efter i webbenkäten.
- RVC för anonym statistik över klienterna och vad som görs i varje enskilt ärende samt vad som görs dagligen vid RVC. Statistikmallarna ligger på webben.
- Klockan 09.00 på måndag träffas personalgruppen för att planera veckan tillsammans. På onsdagar klockan 9.00 är det ärendedragning där medarbetarna ger varandra stöd och diskuterar olika lösningar på problem. Om någon i personalgruppen har fått en förfrågan om att skriva intyg ska detta beredas vid ärendedragningen. På fredagar klockan 14.30 träffas personalgruppen för att stämma av hur veckan har varit.
- Varannan fredag, ojämn vecka, klockan 13.00–15.00 har personalgruppen APT alt. personalmöte tillsammans med enhetschefen.
- Varannan onsdag, jämn vecka, klockan 13.30–16.00 har personalen handledning med en kvalificerad handledare som är psykoterapeut och som har en gedigen kunskap om våld.
- Arbetstiden förs in i Stockholm stads flexmall och normalarbetstiden är 39,50 timmar/vecka enligt följande⁴:
 - September - april, måndag – torsdag 08.00-16.35, fredag 08.00-16.00
 - Maj - augusti, måndag- fredag 08.00-16.00, fredag 08.00-15.00
- I flexmallen är minst tillåtna saldo – 20 timmar och högst tillåtna saldo 100 timmar. Flexmallen lämnas till arbetsledaren i slutet av varje månad för godkännande.
- Akuta läkarbesök och besök till mödravården får ske på arbetstid, men tiden för inplanerade läkarbesök ska dras av i flexmallen.
- Ansökan om semester ska tas upp vid personalmötet och läggas in i Lisa självservice. Semesteransökan godkänns därefter av enhetschefen. Ansökan om kompledighet ska stämmas av med personalgruppen och arbetsledaren.

⁴ För mera detaljerad information om flextider etc., se arbetstidsavtalet alt. flexmallen.

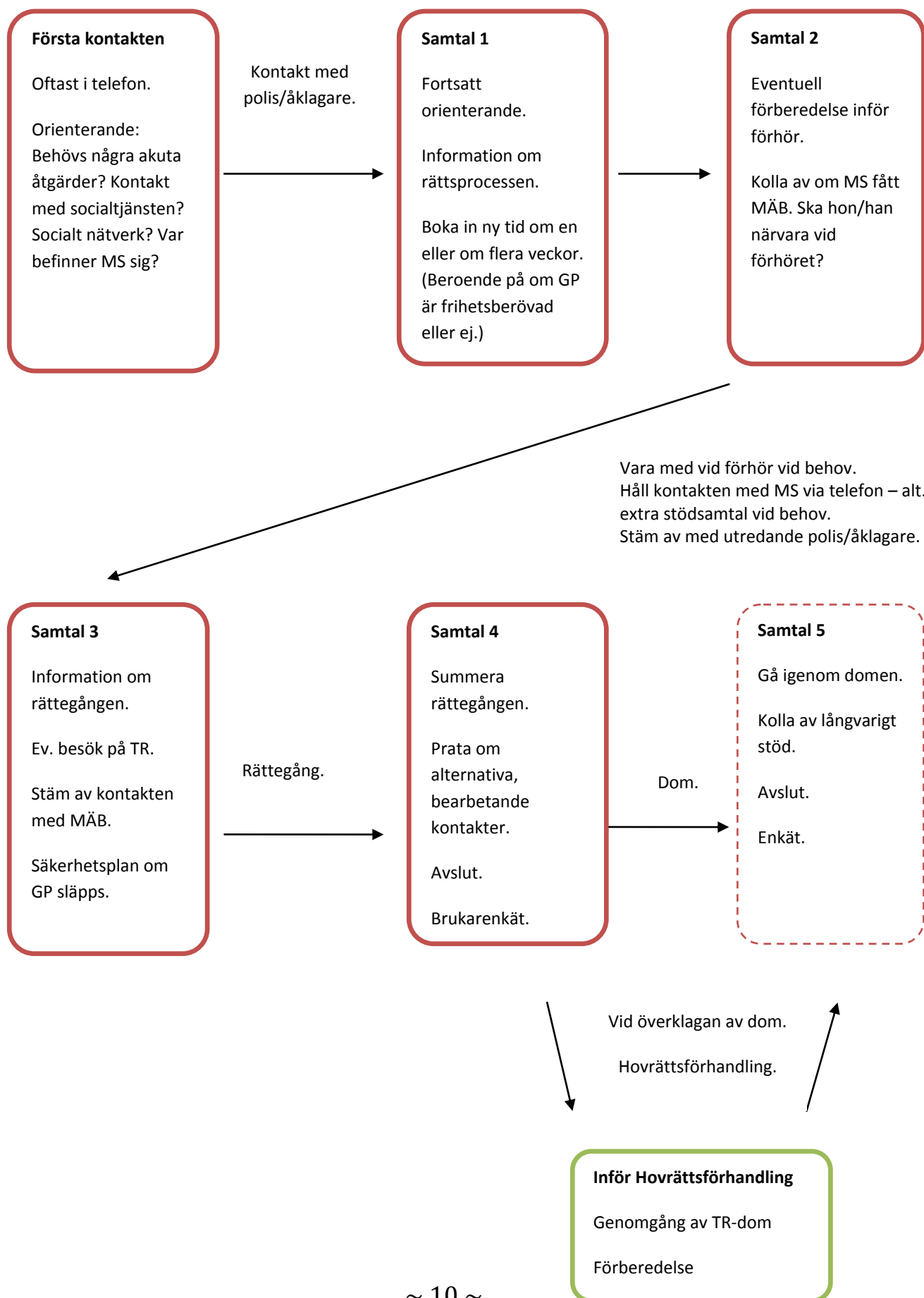
7. Ramar för stödarbetet och samtalen

- Vi arbetar utifrån principen hjälp till självhjälp.
- Vi ger den våldsutsatta ett erbjudande om stöd och hjälp.
- I genomsnitt erbjuder vi fem stödsamtal á 45 minuter per klient.
- Fokus i RVC:s verksamhet är psykosocialt stöd och information om rättsprocessen.
- Vi prioriterar närvaro vid rättegången.
- RVC:s personal ska i minsta mån ringa åt den brottsutsatta, utan stötta henne/honom i att ringa själv eller ringa på plats i samtalsrummet.
- All praktisk hjälp (förutom medföljning) sker under samtalstiden.
- Intyg skrivs efter en bedömning som har gjorts tillsammans med personalgruppen vid ärendedragningen.
- RVC gör inga hembesök men undantagsfall görs en särskild bedömning.

Eventuella medföljningar

- Läkare
- Socialtjänst
- Polis
- Kvinnojour
- Domstol

Kontaktschema för RVC



Första kontakten (oftast via telefon)

RVC ringer upp den brottsutsatta samma dag som den blå lappen har inkommit till RVC från polismyndigheten, dock senast inom 48 timmar. Samtalet ska ske från den fasta telefonen, eftersom då dolt nummer syns på displayen på telefonen hos den som blir uppringd. Detta för att undvika risksituationer om exempelvis gärningspersonen kan finnas i närheten, eller att alla inkommande samtal kontrolleras.

Innan RVC ringer upp ska det kontrolleras om personen finns sedan tidigare i journalföringssystemet. Det är viktigt för att undvika dubbelregistrering, men även bra att veta om personen tidigare träffat någon vid RVC.

Det första telefonsamtalet ska hållas så kort som möjligt. Personalen lyssnar in var den brottsutsatta befinner sig i processen och vad han/hon behöver hjälp med. Det är mycket viktigt att skapa en bra kontakt under telefonsamtalet för att bygga upp ett förtroende och en relation. Samtalet ska vara utforskande, inte bestämmande. Det är viktigt att vara lyhörd, motiverande och ha respektfull distans. Inled samtalet med att fråga om den brottsutsatta är upptagen och om det går bra att prata. Var även uppmärksam på att det kan vara riskfullt att prata med RVC om gärningspersonen eller släkt befinner sig i närheten.

Det är viktigt att tänka på att personen som ska komma till RVC med stor sannolikhet befinner sig i kris och att det då kan vara svårt att orientera sig och ta in ny information. Dessutom har den brottsutsatta nyligen fått många nya omvärldskontakter, som kan vara svåra att hålla isär. Informationen måste därför vara enkel och tydlig.

Under (telefon)samtalets gång bör i huvudsak följande information förmedlas och inhämtas:

- "Vi har fått ditt namn och telefonnummer från polisen, men det är den enda information vi fått ta del av. Vad vet du om RVC?" Följdfrågan därefter är vem det är som är polisanmäld. Hur den brottsutsattes situation ser ut, om gärningspersonen är frihetsberövad eller ej och försäkra sig om att personen ingår i RVC:s målgrupp. Om den brottsutsatte inte tillhör RVC:s målgrupp ska han/hon hänvisas vidare till relevant insats över telefon. Det kan exempelvis vara till Manscentrum eller Brottsofferjouren.
- Därefter följer en genomgång av vad RVC kan erbjuda och en fråga om klienten är intresserad av erbjudandet.
- RVC ska fråga vilken stadsdelsförvaltning/kommun den brottsutsatta tillhör. Om den brottsutsatta har barn under 18 år och det finns en kontakt med socialtjänsten i nuläget.
- Vid ett akut läge kan polisen eller socialtjänsten kontaktas för exempelvis skyddat boende.
- Om läget inte är akut, boka in ett 45 minuters stödsamtal så nära i tiden som möjligt.
- Ge personen en vägbeskrivning till RVC. Fråga om personen kommer med bil eller åker kollektivtrafik. Det kan vara bra att förtydliga att det finns två polisstationer i Solna och att det är den station där man beställer passet. Erbjud att sms:a adressen, tiden för

samtalet samt kontaktuppgifter till socionomen vid RVC (om det är säkert för målsägande).

- Beskriv miljön i receptionen och samtalsrummet.
- Informera om att han/hon kan sätta sig och vänta i receptionen vid konferenslokalerna på Sundbybergsvägen 9. Klienten ska inte anmäla sig i receptionen utan RVC personalen kommer att ropa upp besök till XXX.

Stödsamtalen

Relationsskapandet börjar redan i receptionen. Att komma till polishuset och prata om personliga problem kan vara ett stort steg. Målsättningen är därför att förmedla en vänlig och trygg känsla vid upphämtningen i receptionen och på väg till samtalsrummet. Många klienter vid RVC upplever att de blir lyssnade på och att det är skönt att RVC även har tid att lyssna på det som inte är relevant för polisutredningen. Detta är en grund för relationsskapande och en framgång i motivationsarbetet.

I korthet ska det första samtalet gå ut på att skapa en arbetsallians och tydliggöra rollerna. Personalen ska ha ett empatiskt förhållningssätt oavsett vilka problem som dyker upp.

I samtalsrummet visar personalen vilken stol som besökande ska sitta på. Av säkerhetsskäl ska den besökande alltid sitta längst in i rummet och RVC personalen med ryggen mot dörren. Om en hotfull situation uppstår eller klienten plötsligt blir sjuk måste personalen snabbt kunna tillkalla hjälp. Polislarm finns installerade i samtalsrummen bredvid dörren. När personalen och besökande har satt sig ner betonar personalen välkomnandet genom att säga, "- Bra att du kunde komma hit!". Det är viktigt att vara empatisk, skapa ögonkontakt, titta uppmärksam och ha en öppen kroppshållning. Förklara för klienten var i huset vi befinner oss och att förhørsrummen är i en annan del av polishuset.

Följande inledning öppnar oftast upp för ett samtal:

- Min uppgift är att finnas som ett stöd för dig genom rättsprocessen och hjälpa dig bolla tankar och funderingar som dyker upp för att du ska känna dig mindre ensam. Jag finns även här för att hjälpa dig med det du behöver hjälp med just nu. Det är du som bestämmer hur vår kontakt kommer att se ut. Om du vill kommer vi att träffas igen och vi kan även ha kontakt via telefon och e-post.

För att tydliggöra vad RVC kan erbjuda ska personalen berätta om hur RVC arbetar och vad RVC kan hjälpa till med. Personalen informerar om att de är socionomer med tystnadsplikt och är anställda av kommunen. Det finns en anmälningsskyldighet till socialtjänsten om barn är i fara, men att om den informationen lämnas vidare i samråd med den brottsutsatta personen. Därefter följer information om RVC:s register där personens namn, telefonnummer och vad man kommit överens om under mötena kommer att dokumenteras. Det är viktigt att betona att RVC *inte* är en polisiär verksamhet, utan att RVC endast är placerade i polisens lokaler och att det råder sekretess mellan polisen och RVC. Den brottsutsatta ska få Brottsoffermyndighetens informationsmaterial en RVC folder samt ett visitkort till sin stödperson vid RVC.

Fokus ska vara på att säkra personens liv och öppna upp för berättandet inför förhört hos polisen. Bearbetandet i terapiform får komma i ett senare skede i processen och RVC kan lotsa vidare till de möjligheterna. Det gäller dock för målsägande att landa i den faktiska verkligheten, genom att synliggöra våldet och motivera klienten att inte fortsätta utsätta sig (och ev. sina barn) för ytterligare risk. Ett sätt kan vara att tillsammans läsa igenom polisanmälan. Det är vanligt att brottsutsatta har distanserat sig från våldet och det kan vara svårt att ta in att det faktiskt är ens eget liv som beskrivs i förhørsprotokollet. Detta är ofta en mycket viktig stund för den brottsutsatta. Målsägarkopian av polisanmälan kan därför användas om ett viktigt verktyg i RVC:s motivationsarbete och när säkerhetsfrågor diskuteras.

Färdiga paketlösningar är inte ett alternativ i en "här och nu verksamhet" som RVC. Den våldsutsatta personen befinner sig i en situation som ständigt förändras och därför är det viktigt att vara lyhörd och flexibel för hennes/hans behov.

Första samtalet bör alltid vara ett fysiskt möte. Många av de problem som senare dyker upp under rättsprocessen kan dock lösas över telefon. Det är många brottsutsatta som föredrar att endast ha telefonkontakt, men det är viktigt att komma ihåg att ett fysiskt möte är mera relationsskapande och att det är då lättare att jobba med motiverande samtal.

MI – motiverande samtal

RVC använder sig av motiverande samtal (MI) som metod i de fall där det är lämpligt.

MI står bland annat för: ⁵

- **Samarbete** mellan klient och personal. Personalen kan främja, men inte tvinga fram förändring.
- **Autonomi**, dvs. ansvaret för förändringen ligger hos klienten och klienten har rätt till och kapacitet för självbestämmande.
- **Framkallande av förändring**, dvs. personalen har i uppgift att väcka motivation till att prata om förändring och utgår ifrån att förändring finns inom klienten.

Viktiga principer i MI är: ⁶

- 1. Visa empati.** Visa respekt för den brottsutsatta och det han/hon berättar om i samtalen. Utgå från att det är den brottsutsatta som är expert på sitt liv. Var försiktig med "de goda råden", eftersom de kan uppfattas som respektlösa. Acceptera klientens ambivalens och se den som begriplig i sammanhanget. Ställ öppna, icke dömande frågor.

Exempel på öppna frågor:

- *Vad är det som gör att du kommer hit?*
- *Vad var det som fick dig att göra en polisanmälan?*
- *Hur ser du på er relation?*
- *Vad behöver du?*

- 2. Följ med i motståndet.** Undvik argumentation, möt klienten där han/hon befinner sig, och inbjud klienten i processen att lösa problem.

Några exempel på varför många våldsutsatta känner motstånd till förändring:

- *Rädsla för repressalier och mera våld*
- *Rädsla för att vid delad vårdnad lämna barnen ensamma med gärningspersonen*
- *Rädsla för vad "andra ska tycka"*

⁵ William R. Miller, Stephen Rollnick. *Motiverande samtal. Att hjälpa människor till förändring.* Kriminalvårdens förlag (2003) sid. 53.

⁶ Josefin Grände och ROKS, *Att möta våldsutsatta kvinnor. Handbok för bemötande och samtal.* (Ekoreklam 2008) sid. 50-56 samt föreläsning om MI av Wafa Issa på RVC:s utbildningssdag.

- Rädsla för att inte kunna försörja sig själv
- Rädsla för ensamhet

3. Framhåll diskrepans. Det är viktigt att prata om hur den nuvarande relationen ser ut och hur klienten vill ha det i framtiden. Det är viktigt att klienten får hjälp med att få syn på sitt eventuella egna motstånd till förändring och hjälp med att vända på resonemang.

Exempel på samtalsämnen/öppna frågor:

- Vad är enligt dig grunderna för en bra relation?
- Hur önskar du bli behandlad i en relation?
- Hur har du det nu?
- Hur vill du ha det i framtiden?

4. Stärk tilltron till den egna förmågan. Det är viktigt att öka klientens tilltro till sig själv och fokusera på styrkor som inte har med gärningspersonen att göra. T.ex. att hon är en bra mamma, en bra vän, kompetent yrkesarbetare eller att hon är bra på att berätta och formulera sig.

Exempel på samtalsämnen:

- Om klienten försökt att lämna relationen, men gått tillbaka. Uppmärksamma att det inte är ett misslyckande, utan att det är en styrka och ett slutligt steg mot att sluta utsätta sig (och sina ev. barn) för risk.
- Bekräfta att det är ett tecken på styrka och mod att hon har polisanmält gärningspersonen och tackat ja till stöd från RVC.

För att framkalla MI anda är det viktigt att:⁷

- 1. Bekräfta.** Ögonkontakt, förmedla tilltro, välkomna, uppmuntra, visa intresse för vad klienten berättar och ställa öppna frågor.
- 2. Reflektivt lyssnande.** T.ex. när någon säger "jag är så ensam", upprepa med synonymer, t.ex. "du är isolerad".
- 3. Ställa öppna frågor.** Tillåter flera svar, inte endast ja/nej. T.ex. "Vad är anledningen till att du gjorde en polisanmälan?" eller "Hur tänker du på framtiden och er relation?"
- 4. Övergångssummering.** Det är bra att summera samtalet innan man går över till nästa ämne som t.ex. rättsprocessen.

Om det är möjligt, använd skalor för att mäta motivationen.

5. Angelägenhetsgraden – på en skala 0-10 – hur viktigt är det för dig att göra den här förändringen? T.ex. "Hur viktigt är det för dig att inte längre bli misshandlad?"

⁷ Föreläsning av Wafa Issa vid RVC:s utbildningsdag.

6. Tilltro till egen förmåga – på en skala mellan 0 och 10, hur säker är du på att du skulle lyckas om du bestämde dig?

Om en klient svarar sju, gå då bakåt. "Varför är du en sju och inte en tvåa?", istället för att fokusera på varför han/hon inte är en åtta. Följ sedan upp med frågan, "Vad skulle du behöva för att komma upp till en åtta?"

8. Sekretess

RVC som är en del av socialtjänsten får bryta sekretessen om någon av följande situation föreligger:

1. Om klienten lämnar sitt **samtycke** till att uppgiften lämnas ut.
2. Utan uttryckligt samtycke av den som uppgiften rör, om ett utlämnande **kan** ske, **utan att** den enskilde eller honom/henne någon närstående **lider men**.
3. Enligt **1 kap.5 § SekrL**. "Om det är nödvändigt för att den utlämnande myndigheten skall kunna fullgöra sin verksamhet." I vissa fall **kan** nämnden med stöd av 1 kap. 5 § SekrL göra en polisanmälan. Det måste då gälla misstanke om brott som är ett hinder i nämndens egen verksamhet.
4. Enligt **14 kap. 1 § SoL**. Myndigheter vars verksamhet berör barn och ungdom samt andra myndigheter inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten är **skyldiga att genast anmäla** om de i sin verksamhet får kännedom om något som kan innebära att nämnden behöver ingripa till en underårigs skydd.
5. I **12 kap. 10 § SoL** står det angivet att socialtjänsten utan hinder av sekretess **skall** lämna ut uppgift om ifall någon vistas på ett behandlingshem eller familjehem om uppgiften för särskilt fall begärs av en domstol, åklagarmyndighet, polismyndighet, kronofogdemyndighet eller skattemyndighet.
6. I **12 kap. 10 § SoL** framgår det vidare att man inom socialtjänsten **får göra en polisanmälan** när det gäller misstanke om brott. I **SekrL 14 kap 2 § 5 st.** står det att det då gäller brott för vilket inte är stadgat lindrigare straff än fängelse ett år (fullbordat brott). För misstanke om försök till brott får det inte vara stadgat lindrigare straff än fängelse två år.

I **SekrL 14 kap 2 § 6 st.** står det att socialtjänsten **får** lämna ut uppgifter till polisen vid misstanke om sexualbrott, brott mot liv och hälsa samt frihet och frid mot underårig. Detta gäller även misstanke om könsstympningsbrott.
7. I **SekrL 14 kap. 2 § 7 st** står det att socialtjänsten utan hinder av socialtjänstsekretessen **får** lämna uppgift till polisen och åklagare som angår misstanke om överlåtelse av narkotika, dopningsmedel samt vissa fall av försäljning eller anskaffning av alkohol dryck till den som inte fyllt 18 år.

7 a. I **SekrL 14 kap. 2 § 8 st.** Står det att om socialtjänstpersonal i tjänsten anträffar någon som kan antas vara under 18 år under förhållanden som uppenbarligen innebär överhängande och allvarlig risk för hans eller hennes hälsa eller utveckling, eller under begående av brott så **får** personal inom socialtjänsten lämna sådana uppgifter till polisen om det behövs för ett omedelbart polisiärt ingripande.

8. I **14 kap. 2 § 9 SekrL st.** står det angivet att uppgifter mellan socialtjänst och hälso- och sjukvård **får** lämnas ut om en enskild person eller hans närstående om det behövs för att den enskilde skall få nödvändig vård, behandling eller annat stöd. Informationsutbytet **får ske** i följande fall:

- när det rör barn eller ungdomar
- när det angår den som fortgående missbrukar alkohol, narkotika eller flyktiga lösningsmedel; samt
- när det gäller gravid kvinna, om det behövs för en nödvändig insats till skydd för det väntade barnet.

9. Myndigheter som i sin verksamhet regelbundet kommer i kontakt med missbrukare är **skyldiga att anmäla till socialnämnden** om de får kännedom om att någon kan vara i behov av vård . Detta enligt **6 § Lagen om vår av missbrukare i vissa fall.**

10. En socialnämnd skall på begäran av rätten, åklagare eller frivårdsmyndighet lämna upplysningar om misstänkt enligt **6 § Lagen om personutredare.**

11. Enligt rättegångsbalken samt förvaltningsprocesslagen är det en medborgerlig skyldighet **att avlägga vittnesmål**, då det begärs av domstol. Viss inskränkning av vittnesplikten gäller för psykoterapeuter, läkare m.fl. yrkeskategorier. Ingen inskränkning gäller dock för socialsekreterare. Vittnesplikten innebär t.ex. att en psykoterapeut måste vittna om det för brottet är stadgat fängelse i mer än 2 år.

12. I **vårdnadsmål skall** uppgifter lämnas till domstol när så begärs.

13. **Smittskyddsläkaren** har för att kunna fullgöra sina åligganden enligt smittskyddslagen, **rätt att på begäran** få uppgifter av myndigheter som genom sin verksamhet får kännedom om uppgifter som är av betydelse för smittskyddet.

14. Enligt **brottsbalken 24 kap. 4 § kan det i nödsituationer vara befogat att bryta sekretessen.** Det skall då vara fråga om att **avvärja fara för liv, hälsa eller egendom.**

15. Förutom vad som ovan angivits i punkt 6 när det gäller anmälan om brott, så har socialsekreterare **skyldighet** anmäla brott som är "å färde". Dessa s.k. underlåtenhetsbrott vilka regleras i brottsbalken **23 kap. 6 §**, gäller alla medborgare.

16. I lagen om rättspsykiatrisk undersökning finns bestämmelser att socialtjänsten **skall** lämna ut uppgifter utan hinder av sekretess.

17. **JO** har enligt Regeringsformen **rätt att få handlingar** från socialtjänsten.

18. Enligt utlänningslagen **skall** socialnämnden lämna ut uppgifter om en utlännings personliga förhållanden vid uppehållstillstånd, avvisning och utvisning.

19. Socialnämnden **skall** lämna ut uppgifter till kronofogdemyndigheten eller domstol som handlägger skuldsaneringsärenden.

9. Samarbetet med polisen och åklagaren

Den viktigaste principen vid samverkan är att respektera andra myndigheters beslut. Om RVC är med under förhör eller rättegång ska personalen vara tysta och inte lägga sig i. Vid stödsamtalen är RVC noga med att inte prata detaljerat om våldet. "När, var och hur frågorna" ska ställas av polis/åklagare, inte av RVC. Polisen ska utreda brottet och RVC ska stödja och motivera den brottutsatta.

Tack vare samlokaliseringen med polisen och åklagarna är det lätt för RVC att samarbeta i en informell kontext med utredande poliser och chefer. Det är dock viktigt att poängtera att sekretess råder mellan RVC och polisen/åklagarna. RVC får därmed endast rådgöra med polis/åklagare i ärenden då RVC:s personal har fått klientens samtycke. Om det framkommer uppgifter under stödsamtalen, som inte kommit till polisen/åklagarens kännedom, är det RVC:s uppdrag att motivera klienten att göra en kompletterande anmälan.

Det är önskvärt att synka tiden för förhör och stödsamtal om möjligt. Om polisen kommer i kontakt med en person som varit utsatt för relationsvåld, som behöver dokumentera sina skador, kan RVC kontaktas och följa med till sjukvården som stöd.

10. Samarbetet med socialtjänsten

RVC är en del av socialtjänsten, men RVC är en råd- och stöd verksamhet och har därmed ingen myndighetsutövning. Den del av socialtjänsten som har myndighetsutövning fattar exempelvis beslut om ekonomiskt bistånd, placering på skyddat boende eller inleder barnavårdsutredningar.

RVC är en kvalitetshöjande verksamhet som säkerställer att alla som polisanmält relationsvåld i Västerorts polismästardistrikt erbjuds en stödkontakt i enlighet med Sol 5 kap 11§.

RVC ska underlätta samverkan mellan socialtjänst och polis/åklagare. Om klienten vid RVC har minderåriga barn, är polisen skyldig att överlämna informationen till socialtjänsten. RVC ska dubbelkolla med Barncentrum Västerort att kontakten har förmedlats till den aktuella utredningsenheten inom socialtjänsten.

Om klienten inte har minderåriga barn, överlämnas inte information till socialtjänsten. Detta innebär i praktiken att många klienter utan minderåriga barn, nöjer sig med stödet vid RVC och önskar inte bli vidarelotsade till socialtjänsten vid respektive stadsdel/kommun. Om ärendet har vidarelotsats till socialtjänsten, kan RVC fortfarande erbjuda stöd och rådgivning

kring rättsprocessen. Det är då angeläget att arbetsfördelningen mellan socialtjänsten och RVC är tydlig.

11. Samarbetet med övriga samverkanspartners

Samarbetet med Stockholms Läns Landsting innebär att RVC personalen följer med som stöd vid dokumentation av skador eller vid läkarkontakt. RVC har även ett kontaktnät över kuratorer och terapeuter verksamma i Västerort, som har kunskap om våldsproblematiken.⁸ Gemensamma utbildningsinsatser har genomförts med landstinget.

Eftersom RVC endast finns med under rättsprocessen har RVC inte så mycket kontakt med Kriminalvården, men samarbetet är under utveckling.

12. Våld och hot mot personalen

Stefan Sandström skriver i sin bok *Våld och hot i människovårdande yrken* att människan har ett behov av att känna att man har makt över sitt eget liv och att tillvaron har en mening.⁹ Att myndigheterna fattar beslut om exempelvis ekonomiskt bistånd, om att en förundersökning läggs ner eller att en person frias i en rättegång kan leda till att de brottsutsatta känner sig mistrodda och maktlösa. Det kan även vara så att den brottsutsatta inte upplever att de blivit bemötta på ett korrekt sätt. Personen kan även ha en komplex multiproblematik i form av t.ex. missbruk eller psykisk ohälsa. Känslan av vanmakt kan vara våldsgenererande, så att den brottsutsatta i själva verket kan bli en gärningsperson genom att hota eller bruka våld mot myndighetspersoner. Dessutom ska man vara uppmärksam på att myndighetspersoners språkbruk kan uppfattas som nedsättande, överlägset och kränkande, om man inte är van vid den byråkratiska vokabulären.¹⁰ För att förebygga våld är det därför särskilt viktigt att säkerställa att alla brottsutsatta alltid blir bemötta respektfullt.

Hur man kan förebygga hot och våld

Enligt Sandström finns det vissa enkla förhållningsregler man bör ha i åtanke för hur man kan undvika våldssituationer om personen ifråga exempelvis är psykotisk.¹¹

Avstånd – den personliga zonen ska respekteras och behöver vara mycket större för personer som är psykotiska. Kroppskontakt ska undvikas.

Ögonkontakt – intensiv ögonkontakt kan av vissa personer uppfattas som väldigt provocativt.

Graviditet – psykotiska människor kan uppleva gravida kvinnor som provocerande.

Kläder – Utmanande kläder eller kläder i skarpa färger kan upplevas som provocerande.

⁸ Se RVC:s kontakt och telefonlista.

⁹ Stefan Sandström, *Våld och hot i människovårdande yrken*, Liber utbildning (1996), sid. 50.

¹⁰ Sandström, sid. 53.

¹¹ Sandström, sid. 84.

Mediciner – psykotiska personer ansvarar själva för att ta sin medicinering och man ska vara uppmärksam på att det inte är ovanligt att vissa personer slutar helt att ta sina mediciner.

Hur man tar hand om arbetskamrater som utsatts för hot eller våld

Det är både fysiskt och psykiskt påfrestande att i sitt arbete utsättas för hot. De fysiologiska förändringarna som sker i kroppen av stressande situationer kan neutraliseras av fysisk aktivitet.¹² Det är vanligt att den som utsätts för hot eller våld ofta själv tar på sig skulden och säger att han/hon handlade fel i situationen.¹³ Det händer lätt att arbetskamrater tar den drabbade på orden och gör honom/henne till syndabock, vilket kan förvärra bearbetningsprocessen. Om reaktionen på våldshändelsen är väldigt stark, eller övergår till posttraumatiskt stressyndrom, rekommenderas professionell hjälp av en lämplig person med särskild kunskap om våld och katastrofpsykologi.¹⁴

*Efter incidenten är det viktigt att tänka på:*¹⁵

Arbetsledaren – ska samtala med den drabbade och understryka det normala i att reagera, att man reagerar olika och betona principen "ingen kritik/inget ifrågasättande".

Lämna arbetsplatsen – det är lämpligt att den drabbade lämnar arbetsplatsen efter incidenten om han/hon vill det. Om den drabbade personen väljer att stanna kvar, är det viktigt att denna frigörs från sina arbetsuppgifter.

Inte lämnas ensam – den närmsta veckan efter incidenten ska den drabbade inte lämnas ensam, men det ska självfallet inte tvingas på någon utan vara frivilligt. Det ska finnas tid att prata om och bearbeta det som har skett.

Information till kollegor – arbetsledaren ansvarar för att alla kollegorna informeras i nära anslutning till incidenten.

Anmälan av incidenten – Det är mest lämpligt om arbetsledaren och arbetsplatsen står för polisanmälan och arbetsskadeanmälan.

Åtgärder gentemot klienten – förutom polisanmälan kan det vid svårare incidenter vara motiverat att stänga av klienten från verksamheten.

Ha en professionell samtalspartner – det måste säkerställas att företagshälsovården har personal som är utbildade för att ta hand om våldsoffer eller att handledaren finns tillgänglig för konsultation.

¹² Sandström, sid. 153.

¹³ Sandström, sid. 156.

¹⁴ Sandström, sid. 156.

¹⁵ Sandström, sid. 162 och 167.

12. Referenslista

Böcker

Grände, Josefin (2008). *Att möta våldsutsatta kvinnor. Handbok för bemötande och samtal*. ROKS.

Miller, Stefan Willian och Rollnick, Stephen (2003). *Motiverande samtal. Att hjälpa människor till förändring*. Norrköping: Kriminalvårdens förlag.

Sandström, Stefan (1996). *Våld och hot i människovårdande yrken*. Stockholm: Liber utbildning.

Rapporter

Järva Kvinnofrids reserapport från Ottawa 22-30 april 2006. Stockholms stad.

Övrigt

Handledning/metodutveckling med Alison Hultqvist och Hanna Olsson.

Utbildningsdag av Wafa Issa om motiverande samtal.

13. Bilagor

1. RVC:s organisationsskiss av Veronica Ekström, Ersta- Sköndal Högskola.