



HANTERA HAT OCH HOT

Det här dokumentet är uppdelat i tre delar som hjälper dig att hantera hat och hot i din organisation. Du får praktiska tips och exempel på handlingsplan som du direkt kan omsätta i din organisation, du får kunskap om hur hat och hot kan sättas i en kriskontext och reflektionsfrågor att ta vidare till din arbetsgrupp.

Dokumentet är baserat på erfarenheter från LSU:s tvååriga projekt om hat och hot samt ungdomsrörelsens upplevelser och lärdomar.

INNEHÅLL

Del 1 Hat och hot i kriskontext

Det är inte alltid vi tänker att hat och hot är en kris. Men att sätta det i en kriskontext gör det ibland lättare att förstå och hantera. Denna del är baserad på processledningsträffar med fokus på hat och hot som LSU anordnare i samarbete Frida Sandegård från Facere Lab våren 2021 och går igenom vad en kris är och hur du kan hantera den.

Del 2 Frågor att ta vidare i din organisation

I denna del finns frågor att ta vidare i din organisation. Förslagsvis reflekterar ni över dessa frågor i samband med era personalmöten, styrelsemöten eller liknande sammanhang.

Del 3 Handlingsplan

Här finns exempel på olika former av handlingsplaner, hur man tillsätter en krisgrupp och hur man kan förebygga kriser. Handlingsplanerna bör användas som underlag när du sedan omsätter detta i din organisation.

HAT OCH HOT I KRISKONTEXT

Det är inte alltid vi tänker att hat och hot är en kris. Men att sätta det i en kriskontext gör det ibland lättare att förstå och hantera. Denna del är baserad på processledningsträffar med fokus på hat och hot som LSU anordnare i samarbete Frida Sandegård från Facere Lab våren 2021.

Vad är en kris?

En kris kan definieras på olika sätt men en vanlig förklaring är att "en kris hotar grundläggande funktioner och värden som exempelvis elförsörjningen, vår hälsa eller vår frihet" (krisinformation.se). Falkheimer, professor i strategisk kommunikation, skriver att "krisen utgör händelser som innefattar allvarligt hot och sårbarhet som sätter grundläggande värden på spel och innebär stress och ovisshet på både individ- och samhällsnivå".

Värderingar och värdegrund hotas

Att hantera en kris kan handla om att säkra och rädda liv och egendom, men även slå skydd om värden och värderingar. När värden sätts på spel och hotas kan det också definieras som en kris. Till exempel kan en organisations mål vara att värna om rättigheter, så när hat och hot riktas mot de frågor vi driver så är det vår organisations värdegrund som hatet och hotet riktas mot.

Alla kriser är sociala händelser

När vi förstår kriser som sociala händelser som påverkar människor så inser vi att det är de drabbades behov som behöver stå i centrum och styra när vi hanterar kriser. Det kommer vara lättare att förstå hur människor agerar och reagerar om vi förstår hur de tolkar situationen. En del kan tolka hot och hat som att deras liv är i fara, andra kan tolka det som att det är en del av jobbet/uppdraget.

Ett vanligt behov som uppstår vid kriser är viljan att ha kontroll och förstå vad som händer. Det är därför viktigt att ställa sig frågor som till exempel "vilka värden är det som är hotade?". Är det ekonomiska värden som hotas eller mänskliga, det vill säga hälsa eller liv? Eller är det ekonomiska värden eller varumärkesvärden som är hotade, kommer förtroendet för organisationen eller ledningen att skadas? Eller är det politiska värden som är hotade, kommer det vara svårare att driva en viss fråga? Oavsett vilka värden som är hotade, kommer relationer att påverkas och det är alltid de drabbade som främst vet vad deras behov är för att minska skadan och utsattheten.

Olika typer av kriser och krisförlopp

Det finns olika typer av kriser och krisförlopp. Här presenteras några som kan vara bra att känna till för att förstå den kris man själv uppfattar att man befinner sig i.

Creeping crises

En serie händelser som är en del av ett mönster men som inte uppfattas som del av ett mönster av beslutsfattare, till exempel politiker eller ledningen. Kan handla om bristande system och rutiner vid ryktesspridning som kan riskera att leda till skadliga rykten. Till exempel hat och hot som riktas mot vissa grupper men som inte uppfattas av andra.

Slow-burn crises

En kris med viss grad av aning eller tecken i förväg innan situationen orsakat reell skada. Kan till exempel vara oro på arbetsplatsen eller i styrelsen som följd av hastiga ändringar och beslut från ledning. Diskrimineringsärenden kan vara ett annat exempel.

Denna typ av kris, tillsammans med creeping crises, kan upplevas svåra att hantera eftersom de kräver flera åtgärder på olika nivåer. Att lösa en sådan kris görs inte i ett svep, utan krisen bleknar eller försvinner sakta. Men krishanteringen kommer att avge vilka spår krisen lämnar efter sig.

Sudden crises/fast burning

När en skada plötsligt uppstår och blir värre ju längre tid det går innan den hanteras. Kan till exempel vara allvarliga olyckshändelser eller naturkatastrofer.

Diffusa hot och katastrofer utan fotspår

Denna typ av kris är svår att definiera en början och slut på. Det kan uppstå en känsla av att saker blir värre, det kan till exempel handla om samhällsklimatet. Det skapas låg frekvent känsla av rädsla men sällan panik. I denna typ av kris är det viktigt att förstå att människor vill och kan i stor utsträckning bidra till organisationens hantering av situationen/krisen. Det är därför betydelsefullt att inkludera inblandade i rutiner och reflektioner. Det skapar också ett rum och perioder för återhämtning.

Krishanteringen är central

Tyvärr kan vi inte kontrollera eller bestämma om kriser uppstår eller inte. Men hur vi hanterar dem kan vi påverka. Och beroende på våra tidigare erfarenheter i livet kommer vi att reagera olika på olika kriser och hur vi reagerar går inte heller alltid att vara beredd på. Hur vi som ledare hanterar kriser är ofta mer centralt än själva krisen. För att hantera en kris måste vi därför ha mer fokus på hanteringen än krisen i sig.

Före krisen

Som människor har vi en tendens att planera med utgångspunkt i tidigare kriser vi upplevt. Det är svårt att förutse och planera för det otänkbara. Det ligger i krisens natur att det inte går att planera allting i förväg, men med rutiner och uppsatta spelregler så har man en utstakad väg för att minimera skada och arbeta förebyggande. Det är därför bra att öva och testa de handlingsplaner ni har. Krishantering handlar om att minimera skada och ofta att agera snabbt baserat på begränsad information. Det kommer inte alltid gå bra, men det handlar om att agera minst dåligt.

Hantera en kris

Att hantera en kris kan se olika ut beroende på krisen. Här är några perspektiv att ha i åtanke.

Kamratstöd

Kamratstöd är en hanteringsform, eller modell, som kommer från organisationer som hanterar liv- och dödhändelser, till exempel räddningstjänsten, akutsjukvården eller ambulansen. Modellen går ut på att finnas i det dagliga arbetet och kan delas upp i två delar: 1. Löpande kamratstöd och 2. Aktivera kamratstöd.

1. Löpande kamratstöd

Löpande kamratstöd kan beskrivas som en kultur. Det handlar om att chefer och ledare tar ansvar för att skapa en rimlig arbetsmiljö med en kultur där man kan prata om hat och hot. I stort sett handlar det om att skapa en kultur för att löpande prata med varandra inom organisationen. Här finns ett ledarskapsansvar för att understödja kulturen som man vill skapa – till exempel genom regelbundna incheckningar med frågor som "finns det något som hänt som påverkar ditt mående som du önskar att vi vet om?". Detta är särskilt viktigt när man möter kriser som till exempel creeping crises eller slow burning crises.

Exempel på kamratstöd: i början på arbetsveckan, vid varje veckomöte eller efter ett event, demonstration eller annan aktivitet, samlas i gruppen och avsätt tid för att checka in och ut med varandra. Hur mår var och en? Finns någon som påverkar måendet som du vill att de andra i gruppen ska känna till?

2. Aktivera kamratstöd

Att aktivera kamratstöd innebär externt stöd vid en händelse utöver det vanliga. Det betyder att ett aktiverat kamratstöd används vid extraordinära händelser och ska vara obligatoriskt, även för personer som känner att det inte behövs. Oftast är det en extern part som kommer in och håller i det. Aktiverat kamratstöd handlar först om att förstå och beskriva. Vad hände? Vad hände sen? Hur tog det slut? Sedan handlar det om att prata om känslor och reaktioner kopplat till händelsen.

Vid båda typer av kamratstöd är det oerhört viktigt att inte värdera olika reaktioner på olika händelser. Eller att värdera händelser som "grövre" eller "inte så farliga". Vi vet aldrig hur vi reagerar och en så kallad "liten" händelse kan vara droppen som rann över. Alla (o)möjliga reaktioner är rimliga och mänskliga.

Ledarskap och kommunikation vid kriser

Vid kriser är behovet av information särskilt starkt. Det är därför viktigt att agera och sprida faktabaserad information och inte sprida rykten. När vi befinner oss i stressade och utsatta situationer, känner oss hotade eller pressade, får vi lätt tunnelseende. Då har vi svårare att se gråskalor och vill gärna ha enkla svar. Det är oftast då rykten och myter får fäste.

Håll därför kommunikationen tydlig och specifik – sätt stor vikt vid fakta. Var ärlig med vad du som ledare vet och inte vet, undanhåll inte information. Transparens är viktigt. Och det är lika viktigt att löpande informera om att det inte finns ny information, om så är fallet. Tystnad och frånvaro av kommunikation och information i kris är inte bra, det ger större utrymme för rykten och myter.

Tänk på detta!

- Skapa rutin för kamratstöd genom att prata med varandra, gärna återkommande tillfällen då ni stämmer av vad ni har mött och hur det har hanterats. Detta förebygger ensamhet och isolering och skapar resiliens inom gruppen! Och ni har mer motståndskraft när krisen väl kommer.
- En handlingsplan är viktig, men verkligheten är viktigare. Se till att rutinerna ni skapat blir en del av er vardag och fungerar i er organisation. Öva!
- Fördela ansvaret vid kriser på flera roller. Ingen ska hantera en kris ensam.
- Efter krisen, se till att samlas, utvärdera och landa gemensamt i att krisen är över. När det mest akuta är hanterat, se till att ventilera med varandra eller med extern part. Det gör er bättre rustade för nästa eventuella kris. Det är lika viktigt med krisinsikt som insikt om att krisen/det akuta är över.

FRÅGOR ATT TA VIDARE I DIN ORGANISATION

I denna del finns frågor att ta vidare i din organisation. Förslagsvis reflekterar ni över dessa frågor i samband med era personalmöten, styrelsemöten eller liknande sammanhang.

Upplevelse av hat och hot

- Hur upplever ni att engagemanget påverkas hos er, som följd av hat och hot?
- Pratar ni om upplevelsen av hat och hot inom er organisation? När och hur ofta?

Kamratstöd

- Har ni en kultur av "kamratstöd"? Beskriv hur den ser ut/fungerar
- Vad fungerar bra med kamratstödet? Vad kan bli bättre? Om ni inte har kamratstöd, hur kan ni skapa en sådan kultur?
- Hur skulle du vilja att ni som organisationer backar varandra när det blåser?
- Vad ser du för hinder/svårigheter/utmaningar med att ni som organisationer backar varandra?

Företagshälsovård

- Finns kännedom om dem?
- Finns kännedom om deras tystnadsplikt?
- Finns kännedom om deras kompetens?
- Hur säkrar ni allas kännedom om företagshälsovården och vad de kan hjälpa till med?

Krisgrupp

- Har er organisation en krisgrupp?
- Känner alla till den? Och vilka som ingår i den?
- Hur har ni fördelat ansvaret av hantering av till exempel näthat hos er? Ligger det till exempel på någon/några anställda eller någon/några särskilda i styrelse? Står det inskrivet i tjänstebeskrivningar?

Handlingsplan/krisplan

- Har ni en handlingsplan/krisplan?
- Känner alla till den?
- Vet alla vad de ska göra vid en kris? Eller vid olika typer av kriser?

Kunskap om kriser

- Vilken typ av fortbildning har er organisation/chefer/ledare om krishantering, hantering av hat och hot?
- Finns möjlighet att fortbilda personal/styrelse?

Näthat

- Har ni rutiner som förebygger förekomsten av näthat? Och rutiner när hat och hot kommer?
- Vem ansvar för moderering av era sociala medier? Hur får den personen stöd?
- Finns rutin för polisanmälning av hot?
- Läs mer om näthat och få stöd på: <https://nathatshjalpen.se/>

HANDLINGSPLAN

Här nedan finns exempel på olika former av handlingsplaner. Använd dem som underlag när du sedan omsätter detta i din organisation.

Tillsätt en krisgrupp

En krisgrupp är en grupp personer som ska finnas tillgängliga när allvarliga händelser inträffar. Det kan handla om både fysiska saker som brand och våld, men också hat, hot och diskriminering både IRL och på nätet.

Det krisgruppen gör är att ta beslut om hur händelsen ska hanteras och hur övrig verksamhet ska fortgå. Det är krisgruppen som agerar och sprider faktabaserad information till personal, förtroendevalda och andra internt och i vissa fall externt. Vid hat och hot ansvarar krisgruppen även för att kontakta polis och anmäla.

Krisgruppen har huvudansvar för helheten och fördelar arbetet. Krisgruppen sammankallas när de har fått vetskap om att en kris har uppstått. Krisgruppen beslutar om all kommunikation av information som skall lämnas vidare vid den akuta situationen och vid krisarbetets olika faser. Krisgruppen innefattar alltid någon med kommunikativ kompetens.

En krisgrupp består oftast av högsta tjänsteman och ordförande eller vice ordförande. Det är viktigt att det finns en arbetsordning i krisgruppen och att en är sammankallande. Om sammankallande inte finns tillgänglig ska det vara tydligt vem som tar över det ansvaret. Krisgruppen ska därför inte vara färre än tre personer.

Krisgruppen ska...

- Ta beslut om hur händelse ska hanteras
- Bistå med lugn
- Leda arbetet under och efter händelse
- Ansvara för intern och extern kommunikation, så som mediala kontakter eller kontakt med anhöriga
- Kontakt med myndigheter vid behov, som till exempel polis

Namn och kontakt till krisgrupp

1. _____ (sammankallande)
2. _____
3. _____

Förebygga kriser

Det är omöjligt att förebygga eller förutse alla kriser. Men det finns några saker som är bra att ha på plats inför en kris.

- Se till att alla inom organisationen lämnat in information om ICE-kontakt
- Ha alltid din mobiltelefon laddad, lägg in telefonnummer på samtliga i gruppen/arbetsplatsen
- Ha krisplanen/handlingsplan lätt tillgänglig
- Kolla upp utrymningsvägar och brandsläckare i nya lokaler och testa/öva regelbundet

Handlingsplan vid hat och hot på FYSISKA EVENT

Namn och kontakt till krisgrupp

1. _____(sammankallande)
2. _____
3. _____

OBS: vid livshotande händelse, ring SOS : 112

Vid icke-livshotande händelse:

1. Kontakta polis om en eller flera personer uppträder hotfullt.
2. Kontakta krisgruppens sammankallande (se ovan kontakt) och berätta vad som hänt. Krisgruppen ansvarar för hur krisen ska hanteras.
3. Be personen som hatar och/eller hotar att lämna platsen omedelbart.
4. Skydda personerna som blir hatade och/eller hotade genom att vara fler som ställer er bredvid eller genom att flytta dem till en säkrare plats.

Efter krisen

Personen som utsatts ska omedelbart eller inom en snar framtid få uppföljningssamtal från ansvarig om händelsen. Det kan vara projektledaren, dens chef eller ordförande. Om det är högsta ansvarig som har blivit utsatt ska det på förhand finnas stöd dit hen kan vända sig.

Uppföljningssamtal

- Krisgruppen ansvarar för att uppföljningssamtal sker med kompetent personal så snart som möjligt efter kris.
- Vid behov ska personen i kris erbjudas samtal med utbildad krishanteringspersonal.
- Om det är en grupp som behöver uppföljningssamtal ska samtal ske både i grupp och individuellt. Det bör vara obligatoriskt.
- Kontaktuppgifter till företagshälsovård/extern kamratstödjare/annat stöd: _____

Förebyggande av kris och underlättande av krissituation vid fysiska event

- Förbered en kontaktlista för alla medverkande så att de är lätta att kontakta.
- Ha alltid mobiltelefonen laddad, lägg in telefonnummer på samtliga i gruppen.
- Vid varje aktivitet ska det finnas en grupp som har ansvar för att vara vaksamma för eventuella hotfulla situationer. Denna grupp ska
 - 1) Finnas utspridda i lokalerna
 - 2) Vara beredda på att ringa 112 vid hotfull situation
 - 3) Vara beredd på att kontakta krisgruppen
- Se till att alla inom organisationen lämnat in information om ICE-kontakt
- Ha krisplanen/handlingsplan lätt tillgänglig
- Kolla upp utrymningsvägar och brandsläckare i lokalerna

Handlingsplan vid hat och hot på SOCIALA MEDIER

Namn och kontakt till krisgrupp

1. _____(sammankallande)
2. _____
3. _____

OBS: vid livshotande händelse, ring SOS : 112

Vid icke-livshotande händelse:

1. Kontakta krisgruppens sammankallande (se ovan kontakt) och berätta vad som hänt. Krisgruppen ansvarar för hur krisen ska hanteras.
2. Ha en aktiv modereringsgrupp eller person som ansvarar för kommentarsfält/sociala medier som håller koll på vad som skrivs och sägs. Se till att den som blivit drabbad av hatet och/eller hotet inte är den som modererar.
3. Ta skärmdumpar på hatet och/eller hotet för att spara som bevis.
4. Se till att den som blivit drabbad av hatet och/eller hotet får det stöd den behöver. Låt personen uttrycka sina känslor och lyssna till behoven.

Efter krisen

Personen som utsatts ska omedelbart eller inom en snar framtid få uppföljningssamtal från ansvarig om händelsen. Ansvarig kan vara närmsta chef, projektledare eller ordförande. Om det är högsta ansvarig som har blivit utsatt ska det på förhand finnas stöd dit hen kan vända sig.

Uppföljningssamtal

- Krisgruppen ansvarar för att uppföljningssamtal sker med kompetent personal så snart som möjligt efter kris.
- Vid behov ska personen i kris erbjudas samtal med utbildad krishanteringspersonal.
- Om det är en grupp som behöver uppföljningssamtal ska samtal ske både i grupp och individuellt. Det bör vara obligatoriskt.
- Kontaktuppgifter till företagshälsovård/extern kamratstödjure/annat stöd: _____

Förebyggande av kris och underlättande av krissituation vid hat och hot

- Förbered en kontaktlista för alla medverkande så att de är lätta att kontakta
- Vid varje aktivitet ha en digital moderator som bevakar kommentarerna
- Stäng kommentarsfältet 1 timme efter aktiviteten
- Arbeta aldrig ensam
- Den digital moderatorn kan öva på att:
 - 1) Ta skärmdump på kommentar
 - 2) Dölj hotfulla/hatiska/diskriminerande kommentarer (ta inte bort) och informera krisgrupp