



Rädda Barnen

Orostelefonen 2017

Lärdomar från ett pilotprojekt



INNEHÅLL

| | |
|--|----|
| Om Orostelefonen | 4 |
| Om rapporten | 5 |
| Om samtalen | 6 |
| Hur ett samtal går till | 7 |
| Vi som svarar i Orostelefonen..... | 8 |
| Om Oroschatten | 9 |
| Statistik över samtal..... | 10 |
| Om verksamheten | 12 |
| Rutiner och dokumentation..... | 12 |
| Hänvisningar och uppföljningar av samtal | 13 |
| Kvalitetssäkring av arbetet..... | 14 |
| Erfarenhetsutbyte..... | 16 |
| Kunskapsråd | 17 |
| Kommunikation och förtroende..... | 18 |
| Utmaningar | 20 |
| Lärdomar | 21 |
| Rekommendationer | 22 |

© Rädda Barnen 2017
Redaktör: Åsa Ljusenius
Design: Åsa Ljusenius
Tryck: Åtta45, 2017



OM OROSTELEFONEN

Orostelefonen om radikaliserings är en nationell telefonlinje som erbjuder professionellt samtalsstöd anonymt och kostnadsfritt. Vi finns till för den som är orolig för att någon man bryr sig om dras till en våldsamt, extrem rörelse eller ideologi. Telefonen startades för att kunna erbjuda anhöriga och andra närstående samtalsstöd. Både barn och vuxna kan ringa. Även personer som arbetar med människor och är oroad för någon de möter genom sitt uppdrag är välkomna att ringa, liksom personer som söker stöd för att själva lämna en våldsbejakande, extremistisk grupp.

Telefonnumret är **020-100 200**. Samtalet är anonymt och gratis och syns inte på telefonräkningen. Orostelefonen är öppen vardagar 9.00–16.00 (lunchstängd 12-13) samt på kvällstid måndagar, onsdagar och fredagar 18.00–22.00. Mer information finns på www.raddabarnen.se/orostelevonen.

Under kvällsöppetiderna är det även möjligt att chatta med samtalsstödarna på Orostelefonen genom Oroschatten, www.oroschatten.se

Den som ringer eller chattar med oss bestämmer själv vad samtalet ska handla om. Vår uppgift är att lyssna och ge ett så bra stöd som möjligt anpassat till vad personen berättar och frågar om. Många gånger är Orostelefonen den allra första kontakten någon tar för att söka stöd. Vi förvaltar ett stort förtroende. Våra samtalsstödare är socionomer respektive statsvetare med goda kunskaper inom våldsbejakande extremism och lång erfarenhet av att möta människor som söker råd och stöd. Vi svarar på svenska, men om den som ringer hellre vill prata på andra språk har vi möjlighet att ordna tolk.

Förutom att lyssna, stötta och ge råd kan vi också ge tips om ytterligare stöd lokalt i kommunen eller genom ideella organisationer nära där man bor. Vi har dessutom möjlighet att, om den som ringer själv vill det, ta reda på mer information om stödet man kan få, samt hjälpa till att ta den första kontakten. Man får ringa eller chatta med Orostelefonen hur många gånger man vill.

Alla som ringer eller chattar är anonyma. Vi kan inte se numret man ringer från eller IP-adressen man chattar från. Orostelefonen sparar inte heller några personuppgifter eller kontaktuppgifter. Istället får den som pratar med Orostelefonen ett ärendenummer. Hör man av sig flera gånger om samma ärende finns korta anteckningar om vilket stöd vi gett hittills sparade på just det ärendenumret.

Orostelefonens samtalsstödare omvärldsbevakar, följer nyheter och vidarebildar sig kontinuerligt. Vi har också kontakter med en rad andra organisationer i civilsamhället samt personer inom myndigheter och kommuner för att utbyta erfarenheter kring arbete mot våldsbejakande extremism – allt för att ge dem som ringer ett så bra och aktuellt stöd som möjligt.

Vi samlar också lärdomar från de samtal som kommer in. Vilken typ av stöd som efterfrågas antecknas anonymt och anteckningarna sammanställs för att vi ska kunna få en överblick och se hur stödet Orostelefonen erbjuder kan bli ännu bättre.



020-100 200

”Mår man psykiskt dåligt har man vanligtvis stor hjälp att dela sina svårigheter med någon som kan lyssna och som man litar på.”

Källa:
Wrangsjö och Iwarsson, 2007

”En skyddande faktor när föräldrarna av något skäl allvarligt sviktar i sin förmåga, är förekomsten av någon annan person som sett barnet.”

Källa:
Broberg och Iwarsson, 2007



OM RAPPORTEN

Under 2017 har Rädda Barnen drivit Orostelefonen om radikalisering som ett pilotprojekt. Den här rapporten beskriver hur vi på Orostelefonen har byggt upp vår verksamhet under året och vilka lärdomar vi gjort.

Rapporten riktar sig till dig som vill ha en bättre inblick i vårt arbete. Kanske arbetar du också med frågor som rör radikalisering och våldsbejakande extremism på något sätt. I så fall hoppas vi att den här rapporten kan ge dig värdefulla idéer som kan berika ditt arbete.

Definition av våldsbejakande extremism

Våldsbejakande extremism är ett samlingsbegrepp för rörelser, ideologier eller miljöer som inte accepterar en demokratisk samhällsordning och som främjar våld för att uppnå ett ideologiskt mål.

Källa: Nationella samordnaren mot våldsbejakande extremism



Verksamhetsledare Fazeela Selberg Zaib om uppdraget att driva Orostelefonen

–Våldsbejakande extremistiska rörelser sprider sin livssyn och rekryterar på plattformar där barn och unga finns. Rädda Barnen ser att unga personer riskerar att rekryteras till och fara illa genom våldsbejakande extremism. Därför är det viktigt för oss att göra något.

Vi driver Orostelefonen om radikalisering som ett pilotprojekt på uppdrag av Nationella samordnaren mot våldsbejakande extremism. Projektets huvudmål är att, med utgångspunkt i artikel 6 i Barnkonventionen, värna alla barns rätt till liv, överlevnad och utveckling.

Familj, vänner och viktiga vuxna som till exempel lärare och fritidsledare kan känna stor oro när någon dras till en våldsbejakande extremistisk rörelse. Vi finns där för att lyssna på den oron och ge stöd och råd. Oavsett om oron handlar om ett barn eller en vuxen finns Orostelefonen där som ett stöd.

OM SAMTALEN

Ett samtal kan handla om allt från att man vill resonera med någon om en oro man känner till att den som ringer vet att någon han eller hon bryr sig om är aktiv i en våldsbejakande extremistisk miljö och söker stöd och råd.

Det händer också att personer ringer för att få veta mer om våldsbejakande extremism och om hur de kan arbeta för att motverka den på sin skola, fritidsgård eller i sin förening. Varje samtal och varje stödåtgärd utgår från vad den som ringer efterfrågar.

Om den som ringer vill prata med oss på något annat språk, tar vi hjälp av kollegor som tolkar. Tack vare ett samarbete med Rädda Barnens Stödlinje finns kollegor nära till hands som kan tolka på arabiska, dari, somaliska och tigrinja. För övriga språk kan vi använda telefontolk. Alla tolkar har givetvis tystnadsplikt.

En viktig förutsättning för framförallt anhöriga och personer som själva är aktiva i våldsbejakande miljöer de vill lämna, är att de får vara anonyma. Samtalsstödjaren som svarar kan inte se vilket nummer man ringer från och den som ringer väljer själv om denne vill presentera sig med namn. Det syns inte heller på telefonräkningen att man ringt till Orostelefonen.

Om man ringer flera gånger om samma ärende kan man säga vilket referensnummer man har. Orostelefonen har ett system där varje ärende får ett eget nummer. Det gör det möjligt för samtalsstödjarna att anteckna och följa upp vilka åtgärder man har gjort för att hjälpa någon, utan att skriva ner och spara information om personen som ringt.

Orostelefonens samtalsstödjare kommenterar:

– Man söker vanligtvis stöd från oss om man känner oro för en anhörig och vill bolla den oron, få hjälp att konkretisera den. Oron kan ha väckts av att en person sagt något man uppfattar som hatiskt, att den ändrat beteende och umgänge, blivit aggressiv, eller något annat.

Vissa vill bara få prata med någon som lyssnar. Andra säger att ”vet du vad det här hjälper mig inte alls, hjälp mig istället att komma i kontakt med den och den”.

Även när någon ringer oss i tjänsten vill de ofta resonera med oss om huruvida de borde hissa varningsflagg. De vill också rådgöra om hur de kan gå vidare med ärendet, vilka de kan kontakta utöver oss och hur de kan föra ett bra samtal med den det berör.

Andra samtal handlar framförallt om att man söker kunskap och information om radikaliserings och extremism, oavsett om man är förälder, fotbollstränare eller en myndighetsperson.

Barnrättsperspektiv

När ett barn kontaktar oss, eller när oron man hör av sig om gäller ett barn under 18 år, tar vi särskilt ansvar för att noggrant bedöma vilket stöd barnet behöver.

Om vi till exempel fattar misstanke om att ett barn far illa, har vi rutiner för att göra en så kallad orosanmälan till socialtjänsten.

Exempel på samtal

En upprörd och orolig förälder ringer om sin ungdom som uttryckt extrema åsikter om bevarandet av den vita rasen. Ungdomen har tidigare haft en bra relation till föräldern, men har nu ändrat beteende och intressen och slutat med mycket av det hen brukat tycka om att göra. Vi lugnar föräldern och betonar att det är positivt att de har haft en så god relation, att relationen kan vara en viktig länk ut ur den isolerade värld som ungdomen valt att börja gå in i. I slutet av samtalet föreslår vi föräldern att söka stöd i kommunen där familjen bor och tipsar om en organisation som stöttar anhöriga och personer som vill lämna högerextrema grupper.

Hur ett samtal går till

När någon ringer in eller tar kontakt via chatten kommer samtalsstödjaren först lyssna på personens ärende och sen be att få ställa lite frågor för att förstå situationen bättre. Samtalsstödjaren försöker få en bild av vilket sammanhang den man känner en oro för befinner sig i, vad hen gör till vardags, hens intressen med mera. Här lyssnar samtalsstödjaren särskilt efter vilka nära och goda relationer som den man är oroad för har, eftersom dessa närstående personer skulle kunna stödja och hjälpa den man är oroad för att bryta skadliga beteenden.

Sen leder det vanligtvis in på vad det är som har föranlett samtalet, om det verkar finnas fog för oron. Fördjupande frågor kan handla om ifall fler än den som ringer har uttryckt oro, om man pratat med personen oron gäller, och hur den man oroar sig för reagerade vid samtalet.

Nästa steg är vanligtvis att samtalsstödjaren och den som ringer resonerar tillsammans om hur man kan hantera situationen och på vilket sätt Orostelefonen kan vara ett stöd i det.

Innan samtalet avslutas brukar samtalsstödjaren sammanfatta vad man har pratat om och hur man har enats om att gå vidare. Den som ringt eller chattat får också ett referensnummer som gör det möjligt att kontakta Orostelefonen igen i samma ärende. Orostelefonen erbjuder alltid fler stödjande samtal till den som önskar det.

Efter samtalet kommer samtalsstödjaren att göra det som personen som kontaktat oss bitt om, till exempel ta reda på mer information om något särskilt eller hjälpa till att ta kontakt med stödjande organisationer i kommunen där personen det gäller bor.

Orostelefonens samtalsstödjare kommenterar:

– I början av samtalet kan den som ringer vara starkt påverkad av sin oro. Då är det mycket viktigt att vi bekräftar att vi lyssnar och att vi inte dömer. Vi kan till exempel få säga till en orolig förälder att ”jag förstår att ni är en vanlig familj och att du inte är högerextrem för att din son säger att han har de här åsikterna”. Vi måste lugna och avdramatisera samtalet.

När den som ringt in har fått sagt sitt kan vi börja föra en dialog. Vi ger medmänskligt stöd, kartlägger vad vi har framför oss och ser om vi kan hänvisa vidare till mer hjälp. Många gånger finns det stöd runt personen redan. Då blir vår viktigaste roll att vara den där medmänniskan som liksom håller handen genom processen. För även om man vet vad man måste göra, kan det ta väldigt mycket energi att orka ta nästa steg. Då finns vi där.

Vi frågar saker som ”har du pratat med din kontaktperson idag?” och vi berömmar och uppmuntrar. Vi märker att det är värdefullt för den som kämpar att ha någon som säger ”ja det kommer att ta lång tid, det är jobbigt att gå igenom, det är inget du gjort fel och inget du kan lösa imorgon. Det är något som tog lång tid att ske och kommer ta lång tid att göra något åt”. Att få den bekräftelsen och det stödet brukar lugna.

När vi väl får kontakt med honom, kan vi få se glimtar av hans riktiga jag – en lugn, snäll och omtänksam kille.”

Orolig förälder

Vi som svarar i Orostelefonen

Samtalsstödarna som svarar i telefonen har flera års erfarenhet av att arbeta med människor i utsatta situationer och har goda kunskaper i samtalsstöd. De har också bred och aktuell kunskap om våldsbejakande extremism genom bland annat universitetsstudier i Stockholm och Lund. I grunden är de utbildade socionomer respektive statsvetare med fokus på säkerhet, fred och konflikt.

Personer i teamet har tidigare arbetat som bland annat socialsekreterare, gruppleddare i socialtjänsten och samtalsstödare i tjejjour. Inom teamet finns också erfarenhet av att arbeta med flyktingar i Sverige och av att stärka civilsamhällesorganisationer för våldsutsatta kvinnor i mellanöstern med fokus på mänskliga rättigheter.


Eftersom det kan finnas människor inom extremistiska miljöer som provoceras av att det finns verksamhet som Orostelefonen som arbetar för att motverka våldsbejakande extremism, väljer våra samtalsstödare att inte synas med namn och bild av säkerhetsskäl.

Orostelefonens samtalsstödare kommenterar:

–Vi har olika bakgrunder som kompletterar varandra. Till exempel har teamet stor nytta av att en av oss är väl insatt i socialtjänstlagen, vet vilka stödsatser som finns i samhället och hur man når dem. Det underlättar för oss att slussa dem som kontakter oss vidare till adekvat stöd i sina hemkommuner.

Var och en av oss har också god bemötandekompetens från tidigare arbetsplatser. Det har stort värde, då vi ofta får samtal från anhöriga och närstående som är upprörda och oroliga när de ringer. När vi pratat med dem en stund känner de sig vanligtvis lugnare och kan börja resonera med oss om vad de kan göra i den situation de befinner sig i.

Slutligen hjälper det oss så klart också att vi i teamet har god kunskap om de olika extremistmiljöerna. Det hjälper oss förstå allvaret i situationen någon ringer om, våga ta i det och resonera om möjliga sätt att gå vidare. Vi är många gånger till hjälp att konkretisera en känsla av oro och förstå den bättre. Att vi vet vad vi pratar om bygger också förtroende.



Man får bära mycket själv, det är inget man direkt pratar om på lunchen med sina kollegor. Det är mycket hemlighetsmakeri.”

Förälder vars barn är med i en våldsbejakande rörelse



Den enda jag har i min vardag är mig själv.”

Ung person som överväger att lämna en våldsbejakande rörelse

Om Oroschatten

Från och med slutet av augusti utökade vi våra öppettider till att ha kvällsöppet på måndagar, onsdagar och fredagar klockan 18-22. Samtidigt började vi erbjuda möjligheten att chatta med oss på kvällarna i Oroschatten. Vår ambition med att starta chatten var att göra det lätt och smidigt för framförallt yngre personer att ta kontakt med oss.

Orostelefonens samtalsstödjare kommenterar:

– En utmaning med chatt är att man inte kan läsa av känslor på samma sätt som i telefon. Vi kan märka att det finns en stress när man chattar; om någon till exempel har mycket att säga skriver de mycket och länge innan de trycker på sänd. Fast det där skiljer sig åt mellan vuxna och ungdomar. Ungdomar chattar snabbt, med många korta meddelanden istället för långa.

Det tar tid att vänja sig vid att föra förtroliga samtal via chatt. I telefon kan man bekräfta lättare att man lyssnar aktivt, det är mänskligt att säga ”jaha, ok, mm...” medan man lyssnar. Man behöver hitta sätt att göra det även i chatten, för det är jätteviktigt att bekräfta att man är kvar vid datorn och lyssnar. Även om man behöver tid att tänka innan man svarar bör man skicka något. Det kan räcka med ”jag funderar...”.

En fördel med chatt är dock att man lätt kan gå tillbaka i samtalet och säga att ”du sa såhär för en stund sen, hur känns det nu?”. Man kan återkoppla lättare än i telefon.

Tyvärr har vi haft få chattar hittills, vilket nog beror på att det varit en utmaning generellt att nå målgruppen. Vi skulle vilja synas mycket, till exempel genom samarbete med andra aktörer som jobbar med ungdomar. Och sen behöver vi ha tålamod – det tar tid att etablera sig!

Exempel på samtal

En ungdom som mår dåligt kontakter Oroschatten. Ungdomen har tidigare varit engagerad i en högerextrem miljö, överväger att engagera sig igen, men tvekar. Personen uttrycker tvivel när det kommer till flera livsval, men vill framförallt resonera om varför hen känner en dragningskraft till sitt gamla liv. Vi diskuterar olika valmöjligheter och vad dessa skulle kunna leda till på både kort och lång sikt. Vi pratar även om vilka personer som finns i ungdomens närhet som kan vara till stöd och hjälp. Slutligen välkomnar vi ungdomen att kontakta oss igen om hen vill.

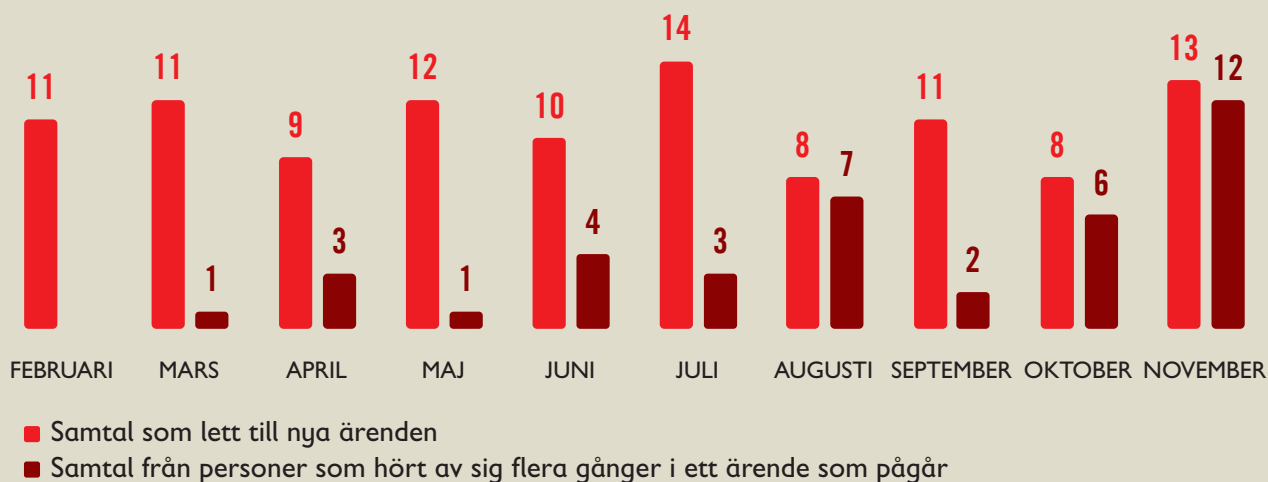
En person hör av sig om att hen känner oro för sitt syskon. Personen upplever att syskonet den senaste tiden blivit mer radikal i sina åsikter om ”kalifatet”. Hen funderar över när extrema åsikter går från att bara vara åsikter till att syskonet också gör något i handling. Vi resonerar om det tillsammans. Vi diskuterar även den forskning som finns på området, samt ger förslag på hur personen som ringer kan hantera och få stöd i sin oro. Vi kommer överens om att följa upp med fler samtal.

En person som arbetar inom elevhälsan på en skola ringer om en familj vars ungdom åkt utomlands för att kriga och avlidit. Ungdomens yngre syskon har påverkats starkt av detta, då föräldrarna valt att inte prata om det som hänt. Syskonen har därmed inte getts utrymme att sörja. Skolpersonal har samtalat med föräldrarna, som nu säger sig vara villiga att ta emot hjälp. Den som ringer önskar därför få tips på vart familjen kan vända sig för hjälp och stöd. Vi upprättar kontakt mellan familjen och deras kommuns samordnare mot våldsbejakande extremism.

Det går att chatta med Orostelefonen på www.oroschatten.se måndagar, onsdagar och fredagar kl. 18-22

STATISTIK ÖVER SAMTAL

Samtal till Orostelefonen (inklusive chatten) under 2017



Antal ärenden

Under året (1 februari till och med 30 november) har Orostelefonen arbetat med sammanlagt 108 ärenden om våldsbejakande extremism. Det har rört sig om allt ifrån ett enskilda samtal där någon sökt fördjupad information, till ärenden där någon sökt kontinuerligt stöd och vägledning vid återkommande samtal under flera veckor eller månader.

För att ge en överblick har Orostelefonen samlat in och publicerat statistik månad för månad. Den månadsvisa statistiken finns samlad på www.raddabarnen.se/orostelevonen. Staplarna ovan visar statistik för alla 108 ärenden, dels samtal som lett till att vi startat nya ärenden och dels samtal från personer som hört av sig flera gånger i ett ärende som pågår.

Antalet nya ärenden har varit relativt konstant under året. Om det är ett lågt eller högt antal kan vi inte veta, eftersom vi inte vet hur många personer som dras till våldsbejakande extremism, eller hur många i deras närhet som känner en oro och önskar någon att prata med.

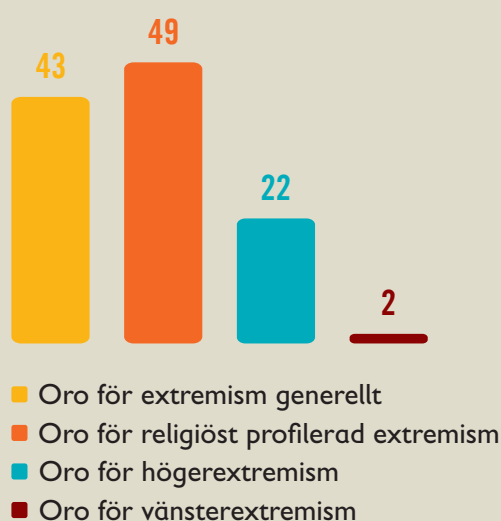
Däremot märker vi i statistiken att flera personer valt att ringa tillbaka till oss flera gånger för att få kontinuerligt stöd, något vi tar som ett tecken på förtroende. Vi har också fått samtal från anställda i exempelvis kommuner och skolor som sagt att de blivit rekommenderade att ringa till oss för att vi gett deras kollegor ett uppskattat stöd tidigare.

Typ av extremism

När vi fört statistik har vi även varit intresserade av att veta om oron man kontaktat oss om handlat om våldsbejakande högerextremism, vänsterextremism eller religiöst profilerad extremism. Flest ärenden har handlat om en oro för våldsbejakande religiöst profilerad extremism och nästan lika många om en oro för våldsbejakande extremism generellt.

Däremot har vi märkt att samtalen om religiöst profilerad extremism oftare handlar om att de som ringer vill veta om de borde bli oroliga över något de observerat eller funderat på, medan samtalen om högerextremism oftare handlar om en oro kopplad till att någon är aktiv i uttalat högerextrema rörelser.

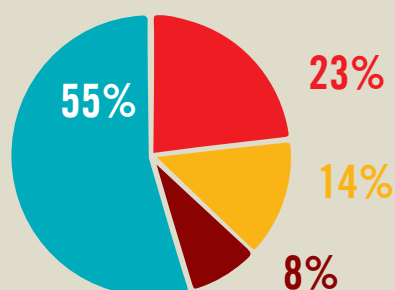
Typ av våldsbejakande extremism man uttryckt oro för



Antal ärenden fördelat på vem som kontaktat Orostelefonen



Ärenden om barn, unga och vuxna



- Ärenden om barn under 18 år
- Ärenden om ungdomar 18-21 år
- Ärenden om unga vuxna 22-25 år
- Ärenden om vuxna över 25 år

Typ av samtal

Eftersom Orostelefonen är ett pilotprojekt som särskilt vill erbjuda stöd till anhöriga och närstående till någon som dras till våldsbejakande extremism, har det varit intressant för oss att föra statistik över hur många av dem som kontaktat oss som tillhör gruppen anhöriga/närstående.

I statistiken har samtalen som lett till nya ärenden sorterats under tre olika kategorier:

- 1. Den som ringer är anhörig eller närstående till någon som dras till våldsbejakande extremism.** Det kan vara föräldrar, syskon, partners, vänner, bekanta och andra som hör av sig då de är oroliga för att någon de bryr sig om har uttryckt hatiska åsikter eller verkar dras till, alternativt har gått med i, någon våldsbejakande, extremistisk grupp eller miljö.
- 2. Den som ringer är en extern aktör, det vill säga en person som i sitt yrke eller ideella uppdrag möter någon hen oroar sig för, alternativt en person som arbetar med problematik kring radikalisering och extremism.** Orostelefonen fungerar som en stödjande plattform för bland annat kommuner, skolor, fritidsverksamheter, civilsamhällesorganisationer, trossamfund och socialtjänsten.
- 3. Den som ringer är själv involverad i en våldsbejakande extremistisk miljö**

De flesta som har ringt har varit externa aktörer. Vi antar att det beror på att även externa aktörer har känt behov av information, stöd och rådgivning, men också på att de nåtts av information om oss och vårt stöd i högre utsträckning än vad anhöriga och närstående har. Vi tror också att externa aktörer inte upplever att det är ett lika stort steg att be om hjälp som vad anhöriga och närstående kan uppleva.

Ärenden om barn

Stödet från Orostelefonen riktar sig till alla åldrar, men vi på Rädda Barnen vill särskilt uppmärksamma när det handlar om barn. Under 2017 har 25 av ärendena handlat om barn under 18 år.

OM VERKSAMHETEN

Rutiner och dokumentation

En del i pilotprojektet har varit att ta fram rutiner för att säkerställa att alla som hör av sig till Orostelefonen får ett gediget stöd.

Vid varje samtal för den som svarar anteckningar över vilket stöd Orostelefonen föreslår. Om vi till exempel hänvisar till stöd hos andra organisationer, lovar att ta reda på något åt den som hör av sig, eller erbjuder oss att ta en första kontakt åt honom eller henne hos någon annan organisation, antecknar samtalsstödjaren det.

Eftersom det är viktigt att den som kontaktar Orostelefonen får vara anonym, sparas inga namn, kontaktuppgifter eller annat som kan kopplas till personen. Istället får den som ringer eller chattar med oss ett referensnummer. Om man hör av sig flera gånger om samma ärende kan man uppge sitt referensnummer. Samtalsstödjaren kan då se vilket stöd man fått tidigare.

Översiktligt beskrivet har vårt system för dokumentation tre kapitel. I det första registreras inkommande samtal som leder till att ett nytt ärende öppnas. Det andra handlar om vilket stöd Orostelefonens samtalsstödjare gett, vilka andra aktörer vi hänvisat till eller förmedlat kontakt med och hur vi följer upp ärenden. I det tredje kapitlet antecknas när ett ärende är avslutat.

Orostelefonen avslutar normalt ett ärende när den som kontaktat oss själv kommer fram till, i samtal med en samtalsstödjare, att det är läge att avsluta.

Orostelefonens verksamhetsledare kommenterar:

När Rädda Barnen tog över telefonen i februari, vilka rutiner fanns då?

– Egentligen inte så mycket. Vi ärvde kontaktlistor och en logg över ärenden och åtgärder, men vi valde ändå att successivt utveckla egna rutiner för att hänvisa, lotsa vidare, dokumentera och följa upp ärenden.

Vad mötte ni för utmaningar?

– Den första utmaningen vi tog oss an var *hur* vi kunde dokumentera vad de som ringer ber om hjälp med och vilka åtgärder vi vidtar i ett ärende, utan att lagra personuppgifter eller registrera åsikter. Där hade vi god hjälp av Rädda Barnens jurister och IT-avdelning, och vi arbetade fram ett nytt, anonymiserat system med referensnummer.

När ni tittar tillbaka på året, hur tycker ni att det har fungerat?

– Det har fungerat bra. Vårt arbete med rutiner och dokumentation har inneburit ett kontinuerligt lärande. Vi, jag som verksamhetsledare och samtalsstödjarna, har löpande fört en dialog om vad som är värt att skriva ner och varför. Vi har också diskuterat hur våra rutiner kan utvecklas för att bli så bra som möjligt och verkligen täcka in det stöd som efterfrågas av oss.

Hänvisningar och uppföljningar av samtal

Aktörer som Orostelefonen hänvisar till kan exempelvis vara kommuner, myndigheter, aktörer i civilsamhället eller trossamfund. Vi har skapat en lista med kontakter som vi antingen har fått av vår uppdragsgivare, kommit i kontakt med själva under året, eller blivit tipsade om av våra upparbetade kontakter. Det gör att exempelvis en orolig anhörig slipper ringa runt själv. Vi kan ofta förmedla kontakt direkt med någon som har kunskap i ämnet och möjlighet att ta ärendet vidare.

Vi på Orostelefonen erbjuder oss också alltid att göra efterforskningar om vilket stöd som går att få i kommunen där man bor. Ifall personen som kontaktat oss vill vara anonym och inte lämna ut sitt telefonnummer, kan vi komma överens om en dag som hen ringer tillbaka på för att få den information vi hittat. Och om den som kontaktat oss inte vill att vi efterforskar, får personen istället de tips och den information vi redan har och får själv avgöra hur hen vill gå vidare.

Så långt det varit möjligt, har vi sen följt upp vilket stöd informationen och hänvisningarna från oss har lett till. Som rutin frågar om vi den som sökt stöd genom oss vill bli uppringd efter en till två veckor. Framförallt anhöriga har uppskattat att bli uppringda och få frågan om hur det har gått.

Om vi ringer för att följa upp, utan att få svar, försöker vi två gånger till. Sen markerar vi ärendet som avslutat och lägger telefonnumret i dokumentförstöraren. Om ärendet handlar om ett barn ringer vi en extra gång.

När vi vill följa upp med någon som föredrar att vara anonym, uppmuntrar vi istället personen att höra av sig till oss efter en tid och återkoppla.

Orostelefonens case manager kommenterar:

Varför är det viktigt att ha tydliga och säkra rutiner för hur vi hänvisar?

–Vi insåg tidigt, att det är ett stort steg att lyfta luren och ringa oss, framför allt för anhöriga. För att göra steget mindre att ringa nästa samtal, ville vi skapa en tydlig ingång till den kommun eller organisation vi hänvisar till. Man ska kunna få kontakt direkt med någon som tar ens oro på allvar och har en plan för hur den här typen av frågor kan hanteras.

Hur garanterar ni att dem ni hänvisar till ger ett stöd som håller god kvalitet?

–Vi hänvisar inte till någon aktör utan att vi själva först har kontaktat denne. Vi vill ju vara säkra på att någon svarar på det angivna numret och att de kan erbjuda stöd. Därför ringer vi ett första samtal, sen berättar vi för den som kontaktat oss om och hur aktören i fråga kan vara till hjälp.

Vad behövs för att en hänvisning ska bli riktigt bra?

–Vår erfarenhet är att våra hänvisningar lyckats bäst när aktörer har kunskap i frågan och någon form av plan för hur de kan hantera ärenden om radikaliserings.

”Jag tycker det är konstigt att det inte finns beredskap här i kommunen. För det är ett stort problem och det borde finnas olika former av insatser.”

Förälder

Exempel på samtal

En lärare ringer och är orolig för två elever som enligt läraren uttrycker sig radikalt i flera frågor. Läraren söker stöd i hur hen kan bemöta elevernas uttalanden. Eleverna själva verkar inte uppfatta det de sagt som radikalt. De säger sig hålla med om att alla människor får tycka och tänka som de vill, men läraren upplever att eleverna säger emot sig själva. Vi resonerar en stund med läraren om demokratiska värderingar, yttrandefrihet och åsiktsfrihet. Vi bollar också förslag på hur läraren kan prata om och bemöta elevernas uttalanden.

En förälder ringer om sin ungdom som nyligen kommit hem från en utlandsresa med den andra föräldern. Föräldrarna är skilda. Ungdomen har berättat att hen varit i ett träningsläger och fått använda vapen. Föräldern som ringer oss upplever att ungdomen har ändrat både sitt utseende och sina åsikter efter resan. Nu uttrycker ungdomen mer radikala åsikter. Inringaren önskar få råd om hur hen ska kunna hjälpa sin ungdom. Bland annat är hen orolig för att den andra föräldern ska ta med ungdomen på fler resor. Ungdomen själv har uttryckt att hen vill resa igen. Vi råder föräldern som ringt oss att bland annat kontakta socialtjänsten och psykiatrin för vård och stöd, och vi hjälper till med kontaktuppgifter. Vi erbjuder också fler stödjande och rådgivande samtal med Orostelefonen.

En person som ringer oss vill lämna den uttalat högerextrema rörelse som hen och hens närmaste vänner är med i. Personen säger att hen känner sig lättad över att få prata med någon om sin situation. Innan vi lägger på tipsar vi om två civilsamhällesorganisationer som arbetar med stöd specifikt till personer som vill lämna högerextrema rörelser.

Kvalitetssäkring av arbetet

De rutiner vi har och de anteckningar vi för i ärenden ger oss överblick över hur vi arbetar. Den överblicken gör det möjligt för oss att granska vårt arbete, bygga ut stödet vi erbjuder och ständigt förbättra våra rutiner.

Varje månad har vi skrivit en intern sammanställning av hur många samtal Orostelefonen tagit emot, vilken typ av ärenden det handlat om, vilka andra organisationer och myndigheter vi haft kontakt med för att ge stöd eller fortbilda oss, samt andra möten vi haft och lärdomar vi gjort.

Att skriva de interna månadsrapporterna har varit ett bra sätt för teamet att sitta ner och reflektera över vad vi gjort och om vi nått en god kvalitet i arbetet. Månadsrapporterna har också fungerat som underlag för regelbundna avstämningar med vår uppdragsgivare Nationella samordnaren mot våldsbejakande extremism om hur pilotprojektet gått framåt.

Orostelefonens verksamhetsledare och samtalsstödare kommenterar:

När ni reflekterar över året, vad hade hjälpt er att höja kvaliteten ytterligare?

– En sak vi tänkt på är att vår uppdragsgivare sitter på kompetens och har tillgång till vissa forum som vi inte har, så som kunskapsforum, departementsmöten och europanätverk för till exempel anhörigstöd. Om någon annan skulle starta ett liknande projekt som vi med snarlika förutsättningar hade vi rekommenderat dem att i större utsträckning be uppdragsgivaren informera om projektet i sina nätverk redan från start.

Vad hade det kunnat göra för skillnad?

– Till exempel en sådan sak som att när vi tog över den här verksamheten och startade vår pilot så ärvde vi också ganska mycket kritik som telefonen fått tidigare – inte bara från allmänheten utan också från kommunala samordnare. Vi hade önskat att vi fått tillgång till forum att träffa exempelvis kommunala samordnare ännu tidigare. Då hade vi kunnat bemöta kritiken snabbare och tidigare börjat bygga de goda relationer som vi har med många samordnare idag.

Är det något mer stöd ni önskar att ni fått tidigt?

– Vi hade gärna fått en löpande kunskaps-uppdatering från uppdragsgivaren. Det uppkommer ständigt nya grupper och taktiker inom våldsbejakande extremism som vi behöver känna till för att kunna ge ett korrekt och aktuellt stöd. Vi omvärldsbevakar så mycket vi hinner parallellt med att vi bemannar telefonen, men föreställer oss att en uppdragsgivare har större resurser att omvärldsbevaka och sälla vad som är relevant i en svensk kontext. Vi hade gärna fått ta del av en sådan omvärldsbevakning i större utsträckning.

Det hade också varit givande att få vara en del av den omfattande europeiska plattformen kring frågor som rör våldsbejakande extremism och radikalisering och få ett bra utbyte med andra europeiska aktörer.

Hur omvärldsbevakar ni?

– Under året har vi sökt ny forskning, undersökningar och information på egen hand för att vara uppdaterade i frågan. Vi har även gjort studiebesök hos organisationer i Danmark och Österrike som likt oss driver stödtelefoner i frågor om radikalisering och extremism.

Ni är en nationell telefon, hur vet ni vilket stöd som finns i varje kommun?

– Det är svårt att hålla sig uppdaterad om hur alla kommuner arbetar med frågan, vilka aktörer och projekt som är aktuella, samt när någon slutar eller byter tjänst. Vi har därför skickat ut mail kontinuerligt till de kontakter vi har för att påminna dem om att vi finns och uppmuntra dem att höra av sig till oss om något förändras inom deras organisation eller verksamhet.

Finns det alltid stöd att hänvisa till?

– Inte alltid tyvärr. En utmaning under året har varit att hänvisa anhöriga som ringer om oro för unga vuxna över 21 år till rätt stöd och hjälp. Om personen den anhörige är oroad för inte är motiverad att ta emot hjälp, finns det ingen naturlig instans att vända sig till i kommunerna. Ungdomar under 21 år kan däremot i regel hänvisas till stöd och hjälp från Socialtjänsten.

Oftast brukar anhöriga efterfråga stöd såsom en föräldragrupp där de kan ventileras och dela sin oro med andra föräldrar. Dock är det inte många kommuner som erbjuder sådant stöd. I de fallen har vi istället fått ta hjälp av civilsamhället.

Orostelefonen följer forskning om radikalisering och våldsbejakande extremism och vilken oro som finns bland allmänheten, såväl i Sverige som i Europa.



ERFARENHETSUTBYTE

Att arbeta med frågor om våldsbejakande extremism är ett relativt nytt och ganska litet fält i Sverige. Det har därför varit mycket värdefullt för Orostelefonen att samverka med och lära av andra organisationer och nyckelpersoner som arbetar med problematiken.

Under året har Orostelefonens verksamhetsledare och samtalsstödare som exempel samverkat med kommunala samordnare mot våldsbejakande extremism, Länsstyrelsen och Fryshuset, för att nämna några aktörer.

Vi har även besökt liknande verksamheter utomlands som ger telefonstöd i frågor om radikaliserings och extremism för att lära av deras verksamhet. Under våren besökte vi VINK i Danmark och Bereitungsstelle Extremismus i Österrike.

Under hösten fick vi i vår tur besök av tyska Hayat som arbetar med direktstöd till familjer i Berlin när en ungdom dras till våldsbejakande religiöst profilerad extremism.

Orostelefonens verksamhetsledare kommenterar:

–Vi gör studiebesök och vi är ute och föreläser om Orostelefonen så ofta vi hinner. När vi är ute får vi värdefull återkoppling på vad andra tänker om oss och vilka förväntningar de har på oss. Vi får chansen att bemöta förväntningarna, ge en klarare bild av vad vi gör och rätta ut eventuella frågetecken.

En stor behållning av att träffas och utbyta kunskap är att det blir lättare att ta kontakt med varandra om ett ärende längre fram. Andra aktörer lär sig vad de kan komma till oss med och vi lär oss i vilka ärenden det är lämpligt att hänvisa till dem.

Vi försöker alltid tacka ja till inbjudningar vi får och ta tillfället att både lära av andra och berätta om oss. Men vi har inte alltid möjlighet, eftersom vi är ett litet team. Vår högsta prioritet måste alltid vara att bemanna telefonen och chatten.



*”Jag är arg.
Jag måste
göra något.
Jag måste
kriga.”*

Ung vuxen
som uttrycker
frustration

Kunskapsråd

Under året har Orostelefonen skapat regionala råd om radikaliserings och extremism som vi döpt till kunskapsråd. Syftet har varit att dela kunskap och erfarenheter mellan civilsamhällesaktörer, trossamfund och forskningsvärlden.

Vi har arrangerat kunskapsråd i Malmö, Örebro, Borlänge, Göteborg och Stockholm för att samla aktörer med lokal förankring och kunskap. Att råden samlades just i dessa städer, var för att Nationella samordnaren mot våldsbejakande extremism redan har byggt upp goda nätverk i städerna i form av så kallade kunskapsrum, samt att Rädda Barnen via Orostelefonen inlett ett samarbete med Malmö Stad, Islamakademien och Flamman Ungdomens Hus kallat Safe Space.

Kunskapsråden gav oss möjlighet att reflektera tillsammans kring frågor som rör radikaliserings och extremism. Bland annat har vi diskuterat vilken terminologi vi använder för att prata om dessa frågor. Råden gav oss också ett utbyte kring arbetsmetoder och erfarenheter, samt tillfälle att lära känna ännu fler aktörer som vi sen kan hänvisa till.

Orostelefonens verksamhetsledare och samtalsstödare kommenterar:

– Något vi särskilt tar med oss från kunskapsråden är att det spelar roll hur vi benämner och pratar om de olika grupperna och rörelserna. De begrepp som finns är problematiska. Det är viktigt att nå en samsyn kring vad de betyder och hur de används. Vi vill till exempel inte använda begrepp som legitimerar eller upphöjer extremistiska grupper och deras "kamp".

Man behöver också akta sig för etiketter och benämningar som kan skapa stigma. För att inte tappa förtroendet från den som har sökt hjälp behövs lyhördhet och ämneskunskap.

I råden pratade vi också om hur viktigt det är att synliggöra människan bakom åsikten och se involverade personers utsatthet. Grunden i det förebyggande arbetet mot radikaliserings och extremism ligger i det sociala arbetet, att stärka personer i riskzonen.





”Det vi önskar är ett bollplank. Som förälder känner man både oro, frustration och sorg och det är skönt att kunna prata av sig om detta.”

Förälder vars barn uttryckt extrema, våldsbejakande åsikter

KOMMUNIKATION OCH FÖRTROENDE

En stor utmaning under året har varit att nå ut med information om Orostelefonen till dem som kan tänkas vilja ringa, framförallt till anhöriga och närstående. De här personerna kan vara i alla åldrar, ha olika bakgrund och veta olika mycket om vad våldsbejakande extremism är. De kan också föredra helt olika sätt att ta till sig information på. Det enda de har gemensamt är just att de känner en oro för någon de bryr sig om.

Anhöriga och närstående kan också uppleva det som ett stort steg att be om hjälp. Känslor av skuld och skam kan göra att de tvekar att höra av sig. Därför räcker det inte med att sprida vårt telefonnummer för att fler ska ringa till oss – vi behöver också förklara tydligt vilka vi är, vad vi gör och att det går att vända sig till oss i förtroende.

Ambitionen med vår marknadsföring har varit att förmedla till dem som kan vilja ringa att vi har professionella samtalsstödare som erbjuder stöd för *deras skull*. Vi lyssnar och tar oron man känner på allvar. För att bygga upp förtroende för oss trycker vi på att det är frivilligt att ta hjälp av oss, och att den som kontaktar oss styr samtalet.

Namnet Orostelefonen valdes för att betona att vi finns där om man känner en oro som man själv vill prata om. Vi har velat motverka att telefonen felaktigt uppfattas som en tipstelefon för att rapportera misstänkta brott till polisen. Det kan annars finnas personer som inte vågar ringa för att de är oroad över att polisen kan kopplas in, till exempel personer som vill lämna en våldsbejakande, extremistisk rörelse.

När vi har resonerat oss fram till vilka kanaler vi vill synas i, har vi tagit fasta på att en orolig person kommer att söka aktivt efter information om vad det finns för stöd att få. Vi har varit noga med att ha tydlig information på vår hemsida, i informationsfolderar, på visitkort och affischer. Vi har också sett till att informera på andra organisationers sidor online som listar olika typer av stöd, exempelvis Vårdguiden 1177.

#DetNyaSvåraSamtalet

Hur pratar vi med människor i vår närhet som hatar? Hur tar vi det där viktiga samtalet? Ring oss på Orostelefonen 020 100 200 eller gå in på oroschatten.se så hjälper vi dig. Vi måste bli fler som vågar ta det nya svåra samtalet.

Orostelefonen lanserar kampanjen #DetNyaSvåraSamtalet under vintern 2017/2018.

Orostelefonens kommunikatör kommenterar:

Varför har det varit svårt att nå ut med information om Orostelefonen?

– Det finns flera orsaker. Vi arbetar med ett ämne som är känsligt och vi riktar oss till en väldigt blandad grupp personer. Att arbeta med frågor om våldsbejakande extremism är fortfarande ganska nytt i Sverige och vi har inte haft så många tidigare exempel att titta på när vi gjort vårt informationsmaterial eller beslutat om var vi vill annonsera. Vi har tittat på hur liknande telefonlinjer i andra länder har gjort, men vi har inte hittat något självklart eller heltäckande sätt att nå personer som kan tänkas vilja ringa. Istället har vi fått prova oss fram.

Sen handlar det inte bara om att informera, utan också om att bygga upp ett starkt förtroende. Om du skäms så mycket över att till exempel ditt barn har gått med i en extremistisk grupp att du inte vågar berätta det för dina närmsta vänner, vill du nog först känna att du kan lita på Orostelefonen innan du tar kontakt. I vanliga fall litar vi människor på det vi blir rekommenderade av en person vi känner eller någon vi ser upp till. Men när det handlar om något som väcker skuld och skam pratar vi kanske inte om det. Då kan vi inte heller få en rekommendation från någon i vår närhet om var vi kan söka hjälp.

Av samma anledning har det inte varit enkelt att sprida ordet om Orostelefonen på till exempel Facebook. I sociala medier delar vi innehåll som vi tycker är intressant med våra vänner och bekanta, men våldsbejakande extremism är ett ämne man kanske inte vill dela med vänner. Man vill inte förknippas med det. Även om man själv ringt till Orostelefonen och uppskattar stödet man fått, vill man inte att andra ska veta. Det gäller därför att prata om extremism som en viktig samhällsfråga och motivera att det kan vara värt för alla människor att känna till att det finns stöd att få. Lyckas man med det blir det mindre laddat för någon att dela information från Orostelefonen med sina vänner. Under hösten har vi tagit hjälp av en PR-byrå för att ta fram en sådan kampanj.

En annan utmaning för oss är att detta är ett nytt område för Rädda Barnen. Vår organisation förknippas mer med arbete för barns liv, hälsa och rättigheter i världen. När vi skriver eller annonserar om Orostelefonen där Rädda Barnen brukar synas, når vi en grupp personer som intresserar sig för barns rättigheter, men som inte nödvändigtvis känner sig berörda av vår verksamhet. Vi behöver hitta andra och fler sammanhang att synas i.

Vad har varit positivt för att nå ut med information om Orostelefonen?

– Att våra samtalsstödjare och vår case manager gör ett så bra jobb! Allt arbete Orostelefonen lagt på att utveckla rutiner och ge ett så bra stöd som möjligt till dem som kontaktar oss, gör att vi kan berätta om en verksamhet som vi kan vara stolta över. När vi under året har träffat andra som arbetar med frågor om extremism och radikaliserings, har vi kunnat vinna deras förtroende när vi berättat om det jobb vi gör. Att de tror på oss är mycket värdefullt. Dels får vi goda samarbeten för att hjälpa dem som redan ringer till oss, och dels ökar chanserna att andra rekommenderar personer de kommer i kontakt med i sin verksamhet att höra av sig till Orostelefonen.

Vad behövs för att kunna nå längre med kommunikationsarbetet?

– Vi vill gärna få mer återkoppling på hur vi uppfattas, särskilt från anhöriga. Men det måste fortfarande få vara behoven hos dem som kontaktar oss som styr samtalen. Här funderar vi vidare på hur vi kan gå till väga.

Vi hoppas också på att bredda intresset för att prata om de här frågorna. Vi tror att fler skulle vilja engagera sig för att motverka att personer i ens närhet dras till våldsbejakande extremism – och stötta dem som vill lämna – om de kände att de hade kunskap och verktyg att hjälpa.

Informationsmaterial

På vår hemsida finns affischer, visitkort och en informationsfolder om oss. Allt går att ladda ner.

Det går även att ladda ner eller beställa tryckta exemplar av den här rapporten genom hemsidan. Adressen är www.raddabarnen.se/orostelevonen



UTMANINGAR

De utmaningar vi mött under arbetet med Orostelefonen kan sammanfattas i följande punkter:

- **Inga enkla och snabba svar**

De som kontaktar Orostelefonen frågar ofta efter enkla, snabba lösningar. Utmaningen för oss är att förmedla hopp om att förändring är möjlig, men samtidigt få den som kontaktat oss att förstå att det är en process som inte är enkel, som kommer att ta tid och ha sina upp- och nedgångar.

- **Ställa rätt frågor för att göra en objektiv bedömning**

Eftersom vi oftast inte har direkt kontakt med den person som oron berör, är det viktigt att ställa rätt frågor så att vi kan göra en någorlunda objektiv bedömning. Vi försöker även ha fokus på både den som man uttrycker en oro för och på den som ringer oss om oron.

- **Bekräfta eller problematisera oron – en balansgång**

I vissa samtal har vi upplevt att den som kontaktat oss känner en oro som framförallt grundar sig i okunskap och fördomar. I dessa samtal blir det extra viktigt att problematisera det personen berättar som vi upplever som fördomar, men samtidigt bemöta den oro som personen upplever och ta den på allvar.

Vi märkte av efter terrorattacken på Drottninggatan i Stockholm i april att många som arbetade med barn och unga som flytt till Sverige utan sina familjer ringde oss för att de kände en oro. De beskrev hur ungdomarna utövade sin tro och att ungdomarna var aktiva i församlingar, och undrade om de borde vara oroliga. I dessa fall resonerade vi med personerna som ringde oss om att det de beskrev inte lät som radikalisering, utan som utövande av tro, vilket är en viktig skillnad.

LÄRDOMAR

De lärdomar vi gjort under året kan sammanfattas i:

- **Etablera sig**

Den kanske största utmaningen har varit att etablera Orostelefonen. Det har handlat om att få personer som känner en oro att uppmärksamma att vi finns och vilja söka vårt stöd. Det har också handlat om att bygga förtroende hos myndigheter och organisationer så att de vet om och litar på att de kan hänvisa ärenden till oss.

- **Ibland finns ingen att hänvisa till**

Trots att vi efterforskar noga vilket stöd som går att hänvisa dem som kontaktar oss till, upplever vi att det på flera håll saknas någon given aktör att hänvisa vidare till. Det är fortsatt få kommuner som arbetar med hur de kan ge stöd och råd i frågor om radikaliserings och extremism. Många gånger handlar det om att se hur det sociala stöd kommunen redan har kan hjälpa personer som är i riskzonen för att radikaliserar eller vill lämna en extremistisk rörelse. Kommunerna behöver ha en beredskap för hur de kan hänvisa de här personerna till rätt stöd.

- **Stödinsatser för personer över 21 år saknas**

Vi märker särskilt att det saknas en naturlig instans att vända sig till för att ge stöd till personer som är äldre än 21 år. Ungdomar under 21 år kan ofta hänvisas till stöd och hjälp från Socialtjänsten, men majoriteten av de samtal vi fått rör en oro för personer som är över 21. Kommunerna kan sällan vara behjälpliga i de här ärendena. Istället har vi fått ta hjälp av aktörer inom civilsamhället.

- **Skuld och skam**

Framför allt anhöriga har gett uttryck för känslor av skuld och skam. Många föräldrar berättar för oss att de inte känner igen sina barn när de uttrycker extrema tankar och åsikter. Genom att prata med oss blir det som hänt verkligt för dem, vilket gör att de kan börja bearbeta det och känna att de behöver agera.

- **Misstro**

Flera som ringt oss har uttryckt en misstro mot vad den egna kommunen eller myndigheter kan erbjuda. Här kan vi dels ge information om vad deras kommun kan göra, men också skapa ingångar. Vi fungerar som en brygga till vidare hjälp.

- **Vikten av bra bemötande och kunskap i ämnet**

Vår upplevelse är att ett bra bemötande förutsätter viss kunskap i ämnet. Vidare är det viktigt att bemöta personen på ett nyfiket sätt, våga ställa frågor och undvika att moralisera och döma.

- **Vikten av gemensam terminologi**

Hur man pratar med inringaren och vilka begrepp man använder påverkar samtalet. För oss har det hjälpt att skapa en samsyn med den som kontaktar oss om vad vi menar med begreppen vi använder. Därför har vi också lagt ner mycket tid och arbete på att diskutera och problematisera de olika begreppen med andra som arbetar med den här sortens frågor.

- **Vikten av att tydliggöra och definiera sitt uppdrag**

Att arbeta med frågor om våldsbejakande extremism är ett brett område som handlar om både socialt stöd och säkerhet. Man måste arbeta på flera olika nivåer samtidigt. Under året har vi insett hur viktigt det är att skapa förståelse för vad vi som nationell stödtelefon och chatt kan erbjuda för hjälp, dels i relation till vad den som kontaktar oss söker, dels i relation till vad andra aktörer i samhället erbjuder för stöd.

REKOMMENDATIONER

Utifrån våra erfarenheter och lärdomar vill vi rekommendera andra som arbetar med frågor som rör radikaliserings och våldsbejakande extremism att:

- **Se vikten av stöd till anhöriga**

Anhöriga och närstående är en sårbar grupp som ofta behöver mer stöd och hjälp än vad som finns att få runt om i Sverige idag. Samtidigt säger forskning att just goda relationer till anhöriga och andra närstående är en jätteviktig nyckel till att någon som vill lämna en våldsbejakande, extremistisk rörelse ska lyckas göra det.

- **Samverka mellan olika aktörer – se varandras styrkor**

Den som vi hänvisat vidare har oftast fått bäst hjälp i de fall där samverkan mellan myndigheter och civilsamhälle är upparbetad. Varje part har sitt expertområde och tillsammans kan de erbjuda mer stöd i ett ärende än de hade kunnat göra var för sig. Samverkan förutsätter en god kännedom om vilken typ av hjälp som finns tillgänglig i kommunen eller närområdet. Olika aktörer behöver också hitta en gemensam syn på problematiken och hur de kan arbeta med den.

- **I kommuner – var beredda på att frågan kan komma**

De kommuner som vi kunnat samverka bäst med är de kommuner som är beredda på att de kan behöva arbeta med frågor som rör våldsbejakande extremism. De har tänkt till kring behov som kan uppstå och vilket utbud av stöd som finns lokalt i deras kommun. Vår upplevelse är att personerna som arbetar med frågan i dessa kommuner förstår väl vad de gör och varför.

- **Man tager vad man haver...**

Vi upplever också att de kommuner som inte särskiljer problematiken kring våldsbejakande extremism från sitt arbete med andra typer av social utsatthet har kunnat ge mycket bra hjälp till dem vi hänvisat vidare. Kommunerna kan ha handlingsplaner för ungdomar i riskzonen att dras till kriminalitet, eller personer som dras till en destruktiv beroendeproblematik utan att inse det. Liknande insatser kan också hjälpa den som dras till våldsbejakande extremism.

Vidare kan kommuner ha anhörigstöd i olika former, till exempel kris- och traumabearbetning eller medmänskligt stöd. Den kompetensen att möta anhöriga är värdefull också i arbetet med personer som finns runt omkring någon som radikaliserats.

- **Individanpassat stöd**

Man behöver dock titta på vilka specifika behov som finns i varje ärende och föreslå stödinsatser därefter. Det upplevs som ett stort steg för många att söka hjälp, och det finns risk att tappa den som upplever att hjälpen inte hjälper. Personer som dras till våldsbejakande extremism och personer som lever i deras närhet är en heterogen grupp. Det kan hända vilken familj som helst. Det gör också att stödinsatserna behöver vara flexibla och gå att anpassa.

Vidare behöver det finnas en respekt för att de som söker stöd går igenom en lång och tung process. Att ha någon som lotsar igenom möjliga insatser i kommuner, föreslår möjliga steg att ta och ger någon form av personligt stöd genom processen är i sig mycket värdefullt.

Orostelefonens samtalsstödjare kommenterar:

– Det första samtalet kan vara det enda samtalet jag får med personen. Hur förvaltar jag det förtroendet, hur motiverar jag den här individen att ta emot stöd, att fortsätta? Hela tiden är det en förtroendefråga.

Det är skillnad mellan att ringa direkt till någon som lyssnar, tar sig tid och förstår, och att ringa exempelvis en växel som kopplar dig vidare till någon som kanske eller kanske inte förstår och kan hjälpa dig.



OROSTELEFONEN

020 - 100 200

www.oroschatten.se