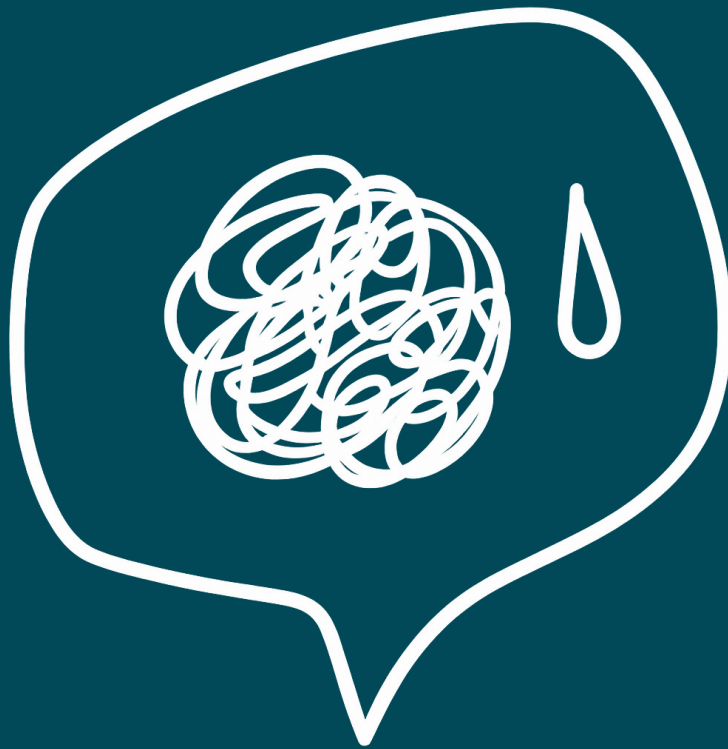


Det vi inte ska tåla

Arbetsmiljöproblem i
länsstyrelsernas djurskyddsverksamhet



Dokumenterade händelser och förslag till förbättring

INNEHÅLL



Introduktion	3
Vad materialet visar	3
Stress och obehag blir en del av arbetet.....	3
Upprepade hot om suicid och självskada	4
Tillbud hanteras olika.....	4
Så ser hoten ut	4
<i>Direkta våldshot och fysiskt våld</i>	<i>4</i>
<i>Aggressiva och hotfulla beteenden</i>	<i>5</i>
<i>Hot och trakasserier via telefon och digitala kanaler</i>	<i>6</i>
<i>Hot om suicid och självskada</i>	<i>7</i>
<i>Andra hot, påtryckningar och trakasserier.....</i>	<i>7</i>
Samlad bedömning.....	9
Förslag.....	10
<i>Flytta hanteringen från individ till organisation</i>	<i>10</i>
<i>Inför gemensamma stoppregler i fält</i>	<i>11</i>
<i>Säkerställ uppföljning av tillbud</i>	<i>11</i>
<i>Utbilda personal i att hantera suicidhot.....</i>	<i>11</i>
<i>Samordna arbetet nationellt.....</i>	<i>12</i>
<i>Skapa en peer support-funktion.....</i>	<i>12</i>

INTRODUKTION

Hantera Agera har tagit fram den här rapporten. Den handlar om arbetsmiljöbrister i länsstyrelsernas djurskyddsverksamhet. Det här är den andra rapporten i vår serie *Det vi inte ska tåla*. Här granskar vi arbetsmiljöavvikelser i samhällsbärande verksamheter, och ger förslag på åtgärder.

Hantera Agera har begärt ut tillbudsrapporter från alla 21 länsstyrelser i Sverige. 19 har skickat oss sina rapporter. En länsstyrelse uppger att de helt saknar inrapporterade händelser och en hänvisar till sekretess. Rapporten bygger på 241 tillbudsrapporter. De rör olika former av hot, våld, trakasserier, suicidhot och andra påverkansförsök.

Tillbud som rör fysisk arbetsmiljö som halt underlag, höga ammoniakhalter, problem med kommunikationssystemet Rakel, fordon eller speglar i gymlokaler har inte tagits med i granskningen.

Rapporten är framtagen med ett kvalitativt, alltså beskrivande, perspektiv. Att räkna antalet tillbud inom respektive område kan bidra till en missvisande bild, eftersom det finns skäl att anta att tillbud underrapporteras.

Rapporten redovisar inte var tillbuden ägt rum och innehållet är anonymiserat för att skydda de inblandade.

VAD MATERIALET VISAR

241

HÄNDELSER

19

LÄNSSTYRELSE

Genomgången av materialet visar att hot, trakasserier, suicidhot och andra former av påtryckningar mot djurskyddspersonal sannolikt förekommer i alla delar av landet. Slutsatsen dras eftersom tillbuden från de 19 länsstyrelserna till stor del liknar varandra.

Tillbuden berör i huvudsak situationer kopplade till myndighetsutövning som tillsyn, omhändertaganden av djur, uppföljning av beslut samt kommunikation med djurhållare i konfliktfyllda ärenden.

Materialet visar betydande skillnader i antalet rapporterade händelser mellan länsstyrelser. I ett fall saknas rapporterade händelser helt, medan ett annat län redovisar uppemot 60 händelser under samma period. Dessa variationer kan inte förklaras av faktiska skillnader i exponering och kan tyda på underrapportering av tillbud.

Det är osannolikt att hot, trakasserier, suicidhot och annan otillbörlig påverkan helt saknas i vissa län.

Vi bedömer att skillnaderna i rapporterade händelser speglar variationer i rapporteringspraxis, organisatoriska rutiner samt trösklar för vad som definieras och dokumenteras som avvikelse eller tillbud.

STRESS OCH OBEHAG BLIR EN DEL AV ARBETET

Händelser som beskrivs som starkt obehagliga eller psykiskt belastande följs inte alltid upp i

dokumentation.

I vissa fall kan det bero på att underlaget är ofullständigt. I andra fall uppger handläggare att de inte behöver stöd, trots att de samtidigt beskriver rädsla, oro eller långvarig stress. Det kan tyda på att obehag har blivit en del av ”det normala” i arbetet och bidra till att vissa händelser inte rapporteras som en incident.

UPPREPADE HOT OM SUICID OCH SJÄLVSKADA

Suicidhot är en återkommande del av materialet och framstår som särskilt belastande för djurskyddspersonal. I vissa fall leder sådana händelser till organisatoriska åtgärder. Hos en länsstyrelse planerar man utbildning för att stärka personalens förmåga att hantera möten med suicidala personer. Det är möjligt att utbildningen är genomförd när den här rapporten släpps.

Den planerade utbildningen sticker dock ut. I de flesta ärenden om suicidhot hanterar länsstyrelserna situationerna på olika sätt. Skillnaderna finns både mellan län och mellan enskilda händelser. I flera fall beskriver handläggare suicidala uttalanden utan att någon följer upp hur händelsen har påverkat deras egen arbetsmiljö. Fokus ligger då främst på ärendets hantering och de åtgärder som riktas mot djurhållaren, medan personalens psykosociala belastning inte synliggörs eller tas om hand.

Sammantaget visar materialet att länsstyrelser åtminstone i enstaka fall behandlar suicidhot som en tydlig arbetsmiljörisk, men ofta görs ingen uppföljning av personalens utsatthet. Det innebär en risk för bristande likvärdighet i hanteringen och för att belastningen på enskilda handläggare underskattas. Mer om detta senare i rapporten.

TILLBUD HANTERAS OLIKA

En samlad bild av materialet visar ett djurskyddsarbete där utsatthet i form av hot, trakasserier, våld, utåtagerande beteenden och psykisk press är vanligt förekommande. Utsattheten fångas inte alltid upp på ett systematiskt och likvärdigt sätt.

Ärenden som liknar varandra hanteras ibland på olika sätt. Det gäller framför allt mellan länsstyrelser, men också inom samma organisation. Utifrån beskrivningen av incidenterna är det svårt att avgöra vad som ligger bakom detta. Variationerna ökar risken för att den faktiska arbetsmiljöbelastningen underskattas, att utsattheten är normaliserad och att behov av förebyggande åtgärder inte fullt ut identifieras.

SÅ SER HOTEN UT

I källmaterialet finns ett mönster av typer av hot som djurskyddshandläggare utsätts för i sitt arbete. Hoten varierar i intensitet. De uppstår ofta i samband med tillsyn på plats hos en djurhållare, vid kommunikering av beslut samt vid ingripanden när djur ska omhändertas.

DIREKTA VÅLDSHOT OCH FYSISKT VÅLD

Det förekommer uttalade hot om fysiskt våld, inklusive hot om grovt våld som att djurhållare ska använda skjutvapen vid kontroller, exempelvis för att hindra handläggare från att få tillgång till lokaler. Det förekommer också inspektioner och ingripanden mot kända kriminella där det framgår att polisen varnat länsstyrelsens personal inför myndighetsutövningen.

Hoten riktas mot handläggaren personligen,



mot medföljande polis eller mot myndigheten i stort. Det finns också exempel på hot mot handläggares barn.

Hoten yttras ofta i samband med platsbesök, vägran att medverka eller när ingripande åtgärder genomförs. Hoten kan vara villkorade, till exempel kopplade till om en dörr bryts upp eller ett beslut verkställs.

I materialet uttrycks det t.ex. så här:

Djurhållaren hotade att skjuta polisen om bostadsdörren bröts upp.

Han uttryckte då att om länsstyrelsen skulle ge honom hönsförbud skulle helvetet bryta lös.

Djurhållaren skrek att vi skulle sticka därifrån och att han annars skulle släppa hunden (en stor schäferhane) på oss.

Djurhållaren tryckte med kraft en boskapsgrind mot djurskyddshandläggaren. Resulterade i smärta i sidan, bröstkorg, vänster sida.

Fysiskt våld. Djurhållare greppade tag i djurskyddshandläggarens arm med hennes båda händer och

skakade om armen i samband med djurskyddskontroll.

Under ca 30 minuter hade hon tagit reda på var jag bor och sett telefonnumren till mina barn vilka hon ringde flera gånger. Hon bad dem säga åt mig att ringa upp henne genast. (mitt barn) hotade hon med att ifall [barnet] inte fick mig att ringa upp henne genast skulle något hemskt hända och att hon visste var jag bodde och att [barnet] bodde med mig.

AGRESSIVA OCH HOTFULLA BETEENDEN

Utöver verbala hot förekommer situationer med aggressivt kroppsspråk, närmanden eller handgriplighet, såsom att försöka slå bort utrustning eller blockera flyktvägar. Höjda röster, rop och skrik samt förolämpningar är ett återkommande inslag.

I ett fall beskrivs också hur handläggare hittar hemmagjorda spikmattor gömda i vattenpölar på vägen till djurhållaren. Beteenden som dessa kan skapa obehag och rädsla även när de utförs utan uttalade hot om våld och repressalier.

Utsattheten skiljer sig också mellan könen. Kvinnor utsätts oftare för nedsättande kommentarer utifrån sin könstillhörighet, där syftet uppenbarligen är att förminska och skambelägga.

I materialet finns flera exempel på hur kvinnor kallas hora, jävla fitta, prostituerad och liknande. Motsvarande utsatthet för manliga djurskyddshandläggare syns inte.

Det går därför att anta att kvinnor är mer utsatta än män.

I materialet uttrycks det t.ex. så här:

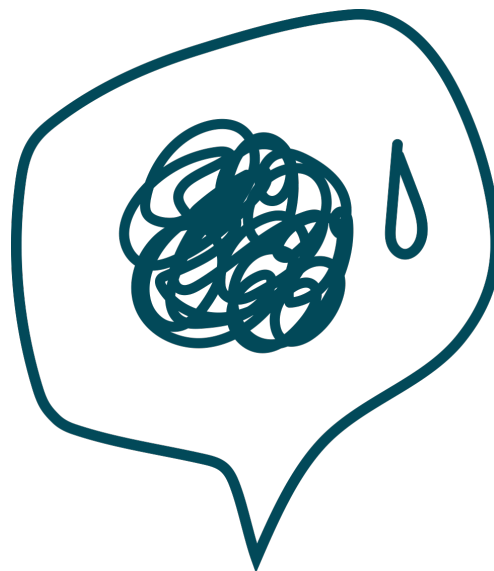
Vid djurskyddskontroll blev jag petad av djurhållaren i revbenen samt tagen hårt i överarmen. Därefter la han sin arm över mina axlar. Djurhållaren uttryckte sig också nedvärderande mot mig med anledning av att jag är kvinna.

Vid kontrollen kom en man bakom mig utan att presentera sig. Han verkade onykter. Jag frågade om djurhållaren var ensam. Han blockerade min reträttväg och jag kände mig otrygg. Jag var ensam vid kontrollen.

Sedan riktades otrevligheterna mot oss kontrollanter, vi blev kallade könsord, att vi var fula, äckliga och dumma i huvudet. Vi borde dö, och hen frågade efter var vi bodde.

Vid djurskyddskontroll blev den ena djurhållaren mycket arg och sa att vi kontrollanter var dumma i huvudet. Djurhållaren kallade oss även för apor och sa att vi kanske var amöbor. Djurhållaren ville att vi visade våra (sic!) tjänstelegitimation för att kunna fota den. När jag sträckte fram legitimationen ryckte djurhållaren den ur min hand.

Vi hade knappt påbörjat verkställandet när [han] kommer och går mot mig och blåser upp sig och blir större och ropar "din jävla fitta".



HOT OCH TRAKASSERIER VIA TELEFON OCH DIGITALA KANALER

Efter genomförda kontroller eller fattade beslut förekommer hotfulla eller pressande kontakter via telefon, e-post samt andra kanaler som exempelvis uthängningar i sociala medier. Dessa kan innehålla såväl uttalade hot som antydningar om repressalier eller ”konsekvenser” om beslut inte ändras.

Det är inte ovanligt att utåtagerande djurhållare, dennes anhöriga eller vänner tar kontakt vid flera tillfällen för att påverka handläggare i deras myndighetsutövning. Det finns också exempel på juridiska ombud som utanför den juridiska processen kontakter handläggare för att få dem att ändra sina beslut.

I materialet uttrycks det t.ex. så här:

[Djurhållaren] blir omedelbart mycket upprörd och skriker: Hur jävla efterblivna i huvudet är ni? Vad heter du? Jag vill veta vad du heter så jag kan berätta för mina barn att du kommer döda deras hundar.

Hon säger mitt namn flertalet gånger vilket jag tycker blir jobbigt då det känns så personligt riktat mot just mig. Hon säger även att jag gjort min bedömning baserat på etnicitet vilket absolut inte

stämmer och är väldigt jobbigt att höra. Till slut blir jag tvungen att säga att vi måste avsluta samtalet då vi inte kommer någon vart. Jag tyckte att samtalet var väldigt jobbigt och känslan satt i en bra stund efter.

Djurhållarens dotter ringer mig och säger att hon ska skicka hundens aska till min brevlåda. Hon säger att jag ska plantera en blomma i askan för att bli påmind om vad jag har gjort, hon säger att jag har dödat hunden.

I samband med ett omhändertagande av djur hängdes en av handläggarna ut med namn i sociala medier. Inläggen fick stor spridning och det förekom personliga kränkningar som att handläggaren stulit djur, vill åstadkomma stor skada, ljuger, ligger risigt till osv.

Djurhållaren kallade mig för en massa fula saker, främst hora. Hon sade även att jag borde avlivas.

HOT OM SUICID OCH SJÄLVSKADA

Djurskyddshandläggare möter situationer där djurhållare uttrycker att de inte orkar leva vidare, att livet är förstört eller hotar att ta sitt liv i samband med tillsyn, beslut eller ingripanden. Uttalandena är i regel kopplade till handläggarnas myndighetsutövning och omhändertagande av djur. Detta sker både i fysiska miljöer samt via telefon och digitala kontakter.

I vissa fall är hoten inte formulerade som direkta och explicita suicidhot, utan som antydningar eller uttryck för total hopplöshet, att allt är förlorat eller att det inte finns någon mening

längre. Hoten framstår ofta som allvarliga och skapar oro och stress hos handläggarna. I vissa rapporter framgår att suicidhoten också kombineras med fysiskt våld eller hot.

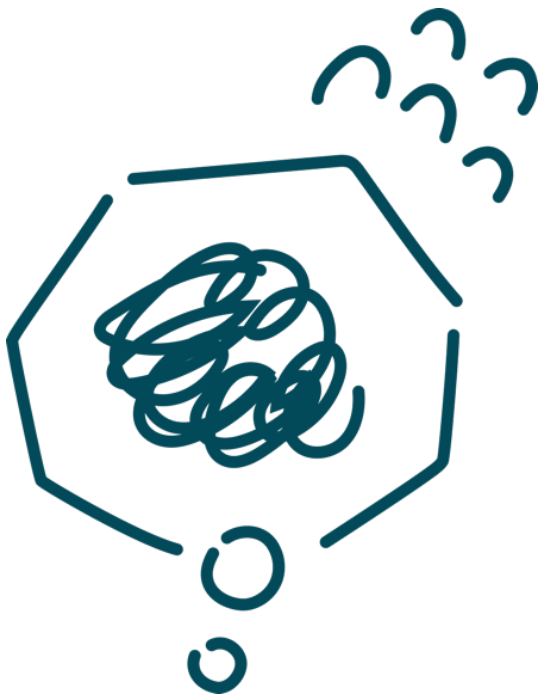
I materialet uttrycks det t.ex. så här:

Djurhållare uppvisade beteende genom att ta upp en sten och göra kaströrelse mot kollega samt rycka upp blommor från vas som välte samt greppade tag i min arm och ryckte fram och tillbaka. Hotade även med att ta sitt liv om Länsstyrelsen tog hennes katt.

Djurhållare som hotat att ta sitt liv i samband med att vi meddelade beslut om att omedelbart omhänderta djurhållarens katt sa hon att hon skulle hoppa under tåget och att hon skulle ta livet av sig.

Djurhållare hotade med att ta livet av [sig] själv ifall Länsstyrelsen kom igen. ”Om ni väljer att avliva, sälja eller omplacera någon av dom så får ni även ett människoliv på ert samvete.”

Ägaren var mycket upprörd och grät under större delen av samtalet och framförde tydligt att hen inte vet vad hen gör om hen inte får tillbaka hunden och att hen inte har ett liv utan hunden. Hundägaren har tidigare framfört detta till mig. Denna gången sa hen att hen inte ska skada andra, men att hen är säker att hen ska skada sig själv. Tog samtalet hemma då jag arbetade hemifrån den dagen.



ANDRA HOT, PÅTRYCKNINGAR OCH TRAKASSERIER

Det förekommer även andra typer av situationer som kan ha en negativ påverkan på djurskyddshandläggares mående. Det handlar om att möta social misär och psykisk ohälsa hos djurhållare, våld i nära relation, våldsamma situationer där barn är inblandade samt miljöer där det vistas kriminella med tillgång till vapen och droger.

Det förekommer också att handläggare behöver hantera hot mot exempelvis veterinärer och andra personer som anmält en utåtagerande djurhållare till länsstyrelsen.

Dessa situationer kan skapa stress och osäkerhet då de sannolikt är oväntade och svåra att planera för. Om rutiner för att hantera situationerna saknas hamnar ett stort ansvar på den enskilde handläggaren att hantera situationerna i stunden.

I materialet uttrycks det t.ex. såhär:

[...] djurhållare upplevs hon vara påverkad av någonting. Medverkande polispatrull bekräftar också innan kontrollen att de haft flertalet ärenden på adressen gällande narkotika. Polispatrull noterar också inne i bostaden att det finns knivar och vapen och uttrycker att

det inte är någon trygg miljö för länsstyrelsens personal. Kontrollen resulterar i ett omedelbart omhändertagande av en hund.

Kvinna med trasiga tänder och bruten arm visar djurhållningen. Handläggare misstänkte starkt våld i nära relation och pratade med kvinnan om det. Mannen kom hem och stämningen förändrades kraftigt. Kvinnan började gråta och försöka övertyga [länsstyrelsen] om hur bra mannen var. Mannen likgiltig och stirrade argt på kvinnan. Handläggarna lämnade adressen och ringde till polisen och socialjouren och meddelade oro. Känslan var att mannen kommer slå kvinnan/död kvinnan. Skapade en stark oro, maktlöshet och akut stresspåslag.

I samband med verkställighet var hundägaren påtagligt påverkad. Hundägaren gick in i sin bostad för att hämta hunden som skulle överlämnas till Länsstyrelsen. Hundägaren kom ut med hunden bakom huset och tog sig in i sin mans bil, med hunden, och körde därifrån i mycket hög hastighet. Händelsen skedde i ett villakvarter. Två djurskyddshandläggare stod på gatan utanför bostaden. Djurskyddshandläggare ringde 112.

I samtal med djurhållaren uttalades hot mot den veterinär som gjort anmälan till Länsstyrelsen. Djurhållaren sa: jag ska åka hem till veterinären och hota/ slå henne. Djurhållaren var mycket upprörd över att han hade blivit anmäld av veterinär till Länsstyrelsen.

Var hos djurhållaren pga att ett klagomål hade inkommit till lst. En djurskyddskontroll utfördes på adressen. Vid kontrollen gapade och skrek djurhållarna på länsstyrelsen. Det smälldes i ytterdörren ett flertal gånger och blev väldigt närgånget.

[Barnet] som var minderårigt började att gråta vid ett tillfälle pga situationen av deras agerande. [Barnet] visade även att hen blev väldigt oroligt, genom att gå undan. Vid ett tillfälle slog djurhållaren igen dörren nästan på [barnet] som stod i närheten av dörren. Vi fick upprepade gånger säga att vi inte kan fullfölja kontrollen utan att vi får komma tillbaka med polis då de inte kan bete sig utan bara skriker, svär och gormar. Djurhållaren uppgav vid kontrollen att hen skulle avliva hunden om länsstyrelsen sa ett enda ord till.

Vid kontroll i samband med att brister påtalades uppgav en person i hushållet att anmälnaren hade misshandlat denne och kallat denne nedvärderande ord.

På eftermiddagen [...] fick Länsstyrelsen information om ett väldigt sjukt djur som akut behövdes tas till veterinär. Aktuellt djur hade blivit anmält till Länsstyrelsen i ett klagomål som inkom tre veckor tidigare.

På grund av hög arbetsbelastning och stress hanns inte ärendet med, och blev liggande. Jag som handläggare mådde väldigt dåligt av att höra att djuret var i så dåligt skick, och att ärendet inte hunnits med då vi var ont om personal med hög arbetsbelastning och stress.

Ärendet påverkade mig efter jobbet under kvällen samt helgen som efterföljde. Trots att jag som handläggare vet att det inte var mitt fel att vi har hög arbetsbelastning, med hårda prioriteringar, stress och ont om resurser, var det svårt att inte känna misslyckande för att ärendet inte blev handlagt i tid samt att djuret var i så dåligt skick.

SAMLAD BEDÖMNING

Djurskyddshandläggares arbetsmiljö är präglad av en utsatthet för hot, våld och trakasserier i situationer som ofta är akuta och svårhanterliga. Det riskerar att medföra en stor belastning på den enskilde.

Det som blir tydligt i materialet är att det inte handlar om enskilda händelser utan om ett återkommande mönster av situationer.

Det skapar ett stort behov av en strukturerad, proaktiv hantering av arbetsmiljön.

Djurskyddshandläggare hanterar en hög psykosocial belastning och gör, trots det, sitt jobb. Det framgår att händelserna ofta innebär kvarstående oro, stress och känslomässig påverkan. Det visar en hög kapacitet hos handläggarna, men också en arbetsmiljö där belastningen på längre sikt kan bli kostsam för såväl individ som organisation. Särskilt om stöd, rutiner och resurser inte är tillräckliga.

Riskexponeringen är inte perifer utan ligger i uppdragets kärna.

Situationerna uppstår i direkt koppling till myndighetsutövning som kontroll, beslut och omhändertaganden.

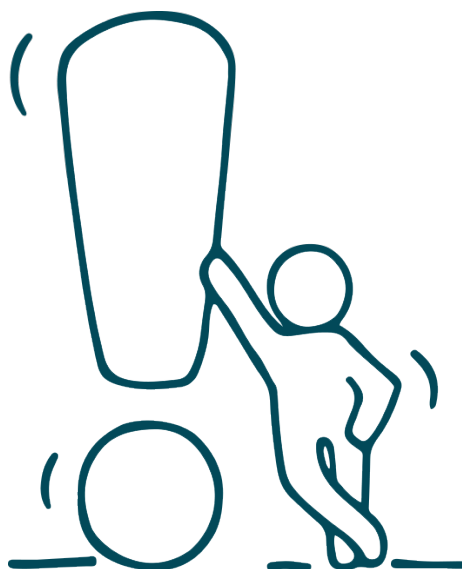
Det finns stor risk för stress och skuld känslor vid mötet med svårt skadade, sjuka eller medtagna djur, suicidhot och relationsvåld. Särskilt om hanteringen av uppkomna situationer går utanför yrkesrollen.

Det är också oklart utifrån materialet hur formaliserad hanteringen av dessa situationer är. Det ökar risken för att ansvaret hamnar på den enskilde, även om det inte ingår i arbetet. Handläggare tvingas att själva fatta beslut om hantering av situationer utanför deras kärnuppdrag, utifrån sin dagsform och förmåga.

Uthängningar, kränkningar, hot och trakasserier via telefon, mejl och sociala medier är återkommande. Det innebär att arbetsmiljörisken inte slutar när platsbesöket är över, utan kan följa med hem och skapa stress och känslor av utsatthet under längre perioder.

Materialet beskriver också en tydlig genusdimension där könsord och sexualiserade kränkningar riktas mot kvinnor. Det innebär ett arbetsmiljöproblem som kräver särskild hantering då det kan vara osynligt för chefer och kollegor som inte utsätts.

Eftersom händelserna är likartade och återkommande finns en stor risk att normer förflyttas så att tillbuden betraktas som en del av arbetet. I en annorlunda myndighetskontext, där personals utsatthet är mindre än på länsstyrelser, är det sannolikt att en betydande del av tillbuden skulle betraktas som oerhört allvarliga



händelser var och en för sig. Hos länsstyrelser är de en del av arbetet.

Den omfattande utsattheten riskerar att leda till normalisering och har sannolikt redan gjort det. Det skapar risker som underrapportering, otydlig uppföljning och ett varierat omhändertagande av händelserna.

FÖRSLAG

FLYTTA HANTERINGEN FRÅN INDIVID TILL ORGANISATION

Materialet visar att djurskyddshandläggare ofta hanterar hot, aggressivitet och psykisk belastning med professionalism. Ansvaret för att bedöma allvar, ta initiativ till åtgärder och hantera efterverkningar hamnar dock ofta på individen. I praktiken innebär det att de själva avgör hur allvarlig en situation är, om en inspektion ska avbrytas, om polis ska kontaktas och hur händelsen ska dokumenteras. Och de förväntas ofta fortsätta sitt arbete direkt efteråt.

När ansvaret för dessa bedömningar och beslut

stannar hos den enskilde riskerar allvarliga händelser att aldrig bli föremål för gemensam analys. Om de inte lyfts och hanteras på organisatorisk nivå kan de gradvis bli en del av det som bara ska tålas.

Detta ökar risken för att händelser bagatelliseras, löses informellt mellan kollegor och lämnas utan uppföljning. På sikt påverkar det både arbetsmiljön och kvaliteten i uppdraget.

Att flytta hanteringen från individ till organisation innebär att:

- händelser som innebär risk eller allvarlig belastning inte stannar hos den enskilde efter att de inträffat,
- bedömning av allvar, beslut om åtgärder och uppföljning är ett organisatoriskt ansvar,
- hot, påtryckningar och allvarlig psykisk belastning behandlas som arbetsmiljörisker, efterverkningar följs upp, så att den enskilde inte lämnas ensam med konsekvenserna.

Det avlastar individen och minskar risken för att personal fortsätter arbeta i ett utsatt läge utan stöd. Det stärker också organisationens förmåga att se mönster och agera förebyggande.

INFÖR GEMENSAMMA STOPPREGLER I FÄLT

Materialet visar att risker ofta uppstår i gråzoner där handläggare tvekar kring hur arbetet ska genomföras. Flera beskriver hur de biter ihop och fortsätter trots rädsla och stress. Inspektioner avbryts först när situationen redan har eskalerat, med hot, nedsättande ord eller utåtagerande djurhållare.

Gemensamma stoppreglar för inspektioner, telefonsamtal och annat arbete i direkt kontakt med djurhållare kan minska den individuella pressen och göra besluten tydligare. Bestäm i förväg när ett uppdrag ska avbrytas eller skjutas upp.

Det kan handla om uttalade hot, oväntad närvaro av andra personer, påverkan av alkohol eller droger eller en situation som helt enkelt känns för osäker för att hanteras ensam.

Stoppregler ska vara överenskomna i förväg och kända av alla. Den som väljer att avbryta ska ha organisationens stöd och inte behöva försvara sitt beslut i efterhand. Tydliga ramar minskar också grubblerier om man gjorde ”rätt” eller ”fel”.

SÄKERSTÄLL UPPFÖLJNING AV TILLBUD

Materialet visar att djurskyddshandläggare i stor utsträckning klarar att hantera svåra situationer i stunden, men att påverkan ofta kvarstår efteråt i form av oro, stress, obehag och skuldkänslor. Samtidigt framgår att uppföljningen efter hot, våld och suicidhot ofta begränsas till kortfattad dokumentation, och utan tydlig struktur för hur personalen tas om hand.

Här finns en stor variation mellan länsstyrelser, där vissa har kommit längre i sitt arbete. Det framgår också att personal tackar nej till stöd trots att de beskriver stress och obehag.

En strukturerad hantering av tillbud minskar risken för att individen står ensam med konsekvenserna av en svår händelse. Det gör det också lättare för chefer att upptäcka tidiga tecken på överbelastning och se mönster över tid.

Tydliga rutiner och en självklar rapportering minskar risken att allvarliga händelser gradvis blir en del av det normala. Alla tillbud ska rapporteras – även sådant som annars riskerar att bagatelliseras som *en del av jobbet*.

UTBILDA PERSONAL I ATT HANTERA SUICIDHOT

Djurskyddshandläggare har inget formellt uppdrag att stödja och hantera personer som uttrycker suicidtankar eller hotar att ta sitt liv för att störa myndighetsutövningen. Trots det möter många djurskyddshandläggare detta i sin vardag. Hanteringen kräver ofta omedelbara bedömningar i stressade situationer, inte för att yrket kräver det, utan för att vi som människor

känner empati och vill ta hand om varandra.

Materialet visar att djurskyddshandläggare möter och hanterar suicidrelaterade uttalanden i sitt arbete med olika förutsättningar.

Hanteringen varierar från ärende till ärende, men också mellan länsstyrelser.

I praktiken tar handläggare emot och tolkar uttalanden om liv och död. De behöver avgöra om situationen är akut och kräver omedelbara åtgärder, eller om den ska hanteras på annat sätt. De behöver de-eskalera situationer, hålla samtalen lugnt och utöver detta fatta beslut om omhändertaganden eller åtgärder kring djur. Ofta i miljöer som är påfrestande och stressiga. Sammantaget ställer det oerhört höga krav på den enskilde. För individer utan utbildning i suicidprevention innebär det ett betydande etiskt och psykosocialt ansvar, med risk för kvarstående oro, skuld känslor och stress. Detta understryker behovet av utbildning och strukturerat stöd.

Länsstyrelser bör därför utbilda sin personal i att hantera suicidhot, och dessutom säkerställa att handläggare får stöd och uppföljning efter sådana händelser.

SAMORDNA ARBETET NATIONELLT

Djurskyddshandläggare i hela landet utsätts för likartade typer av hot, våld, trakasserier och psykosocial belastning. Likheterna tyder på att detta inte är lokala avvikelser, utan strukturella risker i uppdraget.

Det finns därför skäl att stärka samordningen mellan länsstyrelserna. Gemensamma utgångspunkter för riskbedömning, stoppregler i fält, hantering av suicidrelaterade situationer och uppföljning av tillbud kan minska skillnader mellan länen och skapa större förutsägbarhet för personalen.

En sådan samordning kan också bidra till gemensamt lärande. Återkommande analyser av

tillbud på nationell nivå kan synliggöra mönster och utvecklingsbehov som annars riskerar att stanna i enskilda län.

En stärkt samordning kan minska den långsiktiga belastningen på individer, bidra till en mer likvärdig arbetsmiljö och stärka kvaliteten i djurskyddsarbetet.

SKAPA EN PEER SUPPORT-FUNKTION

En organiserad funktion för peer support, ett strukturerat kollegialt stöd, kan stärka stödet till djurskyddshandläggare i arbetet. Peer support innebär att särskilt utbildade kollegor finns tillgängliga för samtal efter svåra händelser eller under perioder av hög belastning.

Funktionen bygger på frivillighet, förtroende och tydliga ramar. Peer supporters är inte behandlare och ersätter varken chefsansvar eller professionellt stöd. De fungerar i stället som ett tidigt kollegialt stöd där medarbetare kan dela erfarenheter, sätta ord på reaktioner och få hjälp att sortera tankar efter krävande situationer.

Erfarenheter från andra verksamheter med riskfyllda eller känslomässigt krävande uppdrag visar att strukturerat kollegialt stöd kan bidra till att normalisera reaktioner, minska känslan av ensamhet i svåra upplevelser och stärka arbetsgruppens förmåga att hantera belastning tillsammans.

För djurskyddshandläggare, som ofta möter starka känslor, hot och svåra situationer i sitt arbete, kan peer support därför vara ett värdefullt komplement i det förebyggande arbetsmiljöarbetet.

En nationellt samordnad modell för peer support, med gemensamma riktlinjer för utbildning, uppdrag och uppföljning, kan bidra till mer likvärdiga förutsättningar mellan olika län och samtidigt stärka lärandet kring svåra händelser i arbetet.

Hantera Agera® hjälper människor och verksamheter att hantera hot, obehag och trakasserier i arbetsliv och förtroendeuppdrag. Sedan 2017 har vi arbetat med samhällsbärande verksamheter i Sverige för att stärka förmågan att agera tryggt och professionellt i spända och svåra situationer. Det gör vi bland annat genom trygghetsskapande utbildning.

Verksamheterna som vänder sig till oss är ofta viktiga för ett fungerande, öppet och demokratiskt samhälle. Otillåten påverkan kan därför få stora konsekvenser för såväl individer som samhället i stort. Det kan handla om myndighetsutövning, tillsyn, biblioteks-, teater-, musei- eller konstverksamhet, föreningsverksamhet, journalistik, vård, skola eller politiska uppdrag – verksamheter där möten ibland präglas av konflikt, frustration eller stark affekt.

Hantera Agera® arbetar utifrån den samlade forskning som finns om konflikt- och krishantering, riskanalyser, mänskligt beteende samt våra biologiska och psykologiska behov. Det gör att vi känner oss trygga i de modeller och verktyg vi använder i vårt arbete för motståndskraftiga individer och organisationer.

HANTERA^oAGERA