CVE-podden

**Stödtelefon**

**(December 2023)**

Medverkande: Marcus Hjelm och Eva Movitz, rådgivare hos CVE.  
Programledare: Jenny Sonesson.

JENNY:Hej och varmt välkomna till ett nytt avsnitt av CVE-podden. CVE står för Center mot våldsbejakande extremism och ska stärka och utveckla det förebyggande arbetet mot våldsbejakande extremism i Sverige. Vi är placerade inom Brottsförebyggande rådet. Jag som pratar heter Jenny Sonesson och är pressansvarig. CVE har flera uppgifter, och en av dessa är att ge ett behovsanpassat stöd till lokala aktörer och det ska vi prata om idag. Närmare bestämt, vad som händer när man tar kontakt med CVE:s mobila stödteam via stödtelefonen. För vi har nämligen en sådan telefon som man kan ringa till på vardagar under kontorstider. Den vänder sig till yrkesverksamma inom framförallt socialtjänst, skola men även polis och personal inom statens institutionsstyrelse. Och med mig här idag i studion så har jag Marcus Hjelm.

MARCUS: Hej hej!

JENNY: Hej hej, välkommen Marcus och du har en bakgrund inom Försvarsmakten och du har även jobbat som gymnasierektor.

JENNY: Jag har även med mig Eva Movitz här i studion. Hej Eva!

EVA: Hej hej!

JENNY: Du jobbar i mobila stödteamet, men tills rätt nyligen var du chef inom socialtjänsten och jobbade med myndighetsutövning för barn och unga.

JENNY: Det här podcast avsnittet kommer att handla om vad som konkret händer när man kontaktar mobila stödteamet och ber om hjälp. Hur går ett samtal till? Vem kan ringa till CVE? Vad kan man ringa om? Vilka sorts ärenden och frågor kan man ha? Om man vill veta mer om det mobila stödteamets arbete ur ett bredare perspektiv, så kan man lyssna på podcast nummer 12 av CVE-podden. Där avhandlar vi det ämnet. Men då vänder jag mig till dig Marcus. Som sagt, du leder ju mobila stödteamet. Kan du berätta, hur kontaktar man er? Vem kan ringa? Behöver man till exempel vara chef om man ska ta kontakt med er? Eller kan man vara en vanlig tjänsteman?

MARCUS: Det enklaste sättet att nå oss är via telefon. Vem som helst som är yrkesverksam kan ringa till oss. Man måste inte vara chef, men det är bra om chefen känner till att man hör av sig till oss. Det handlar om att man ska ha ordinarie struktur uppdaterad kring om vi är inkopplade på något sätt. Och det finns ingen fråga som är fel, man kan ringa om det mesta kopplat till att man är orolig för någonting eller om det är någonting man undrar över. Vårt uppdrag handlar om ideologiskt motiverad brottslighet men ibland kan det vara svårt att veta när det är ideologiskt eller när det är extremism. Och det är alltid bättre att ringa en gång för mycket.   
  
JENNY: Man behöver inte veta på förhand att det handlar om våldsbejakande extremism utan man kan bara ha en misstanke om det?

MARCUS: Ja, det räcker så.

JENNY: Kan man mejla till CV?

MARCUS: Ja, man kan mejla. Vi har en infomejl till CVE där man når hela centret. Men vi brukar ha inställningen att om man vill ta kontakt med stödteamet, vill vi gärna prata med personen som ringer. Det handlar om att vi har lärt oss att när man har den här oron eller en fråga, då vill vi utforska den lite mer tillsammans med den som ringer in. Och många gånger är det bra att hjälpa till att sortera information. Man kanske hör av sig till oss väldigt tidigt, och då kan vi hjälpa till att lyssna in. Vad är det man är orolig för? Ibland är det också mycket känslor hos den som ringer in, och det kan vara bra att även där hjälpa till att sortera vad man vet och vad man tror.

JENNY: Men man kan mejla till info@CVE.se och be att bli uppringd?

MARUCS: Absolut, det kan man göra. Det når oss på något sätt ändå.

JENNY: Vad är de vanligaste samtalen som ni får till mobila stödteamet?

MARCUS: Jag tror att de vanligaste är från skola och socialtjänst. Men det kommer även samtal från myndigheter, polisen och andra aktörer på lokal- eller nationell nivå. Ett vanligt samtal är att det handlar om någon som sitter med en klurig situation, där man helt enkelt har en massa frågor och funderingar, med någonting man inte förstår. Men det kan också handla om någonting som har pågått över tid. Det kan finnas en oro som man känner, det här vill jag faktiskt höra av mig och kolla vad det är för någonting. Och ibland är det en jätteenkel fråga. Vad ska jag vända mig? Eller kan vi ringa till stödtelefonen? Och då hänvisar vidare om det är så att det inte är vår fråga. Många gånger är samtalen väldigt korta, man kan lösa jättemycket på ett tio till femton minuters samtal.

JENNY: Är det alltid individärenden? Eller handlar det ibland om bredare fenomen som man kontaktar mobila stödteamet om?

MARCUS: Ja, det är en bred palett. Det har varit mycket individer. Det har varit mycket skolärenden en tid. Men man kan höra av sig för att man ser en symbol på ett blädderblock eller på en vägg. En text som man undrar över vad det här för någonting, vad kan det betyda? Egentligen vad som helst som skapar någon slags oro eller känsla att det här vill jag veta mer om. Då kan man höra av sig till oss.

JENNY: Tack Marcus. Nu vänder jag mig till den andra gästen här i studion, till Eva. Och du har jobbat länge inom socialtjänsten med barn och unga. Hur ser det ut när det gäller sekretess när man kontaktar Center mot våldsbejakande extremism och mobila stödteamet med frågor, om det gäller ett individärende?

EVA: Ja, men det var en jättebra fråga Jenny. CVE har inte befogenhet i bemärkelsen att vi, vi har inte myndighetsutövning och vi tillhandahar inte namn och personuppgifter. Vi journalför inte och vi övertar inte bedömningar och beslut. På så sätt har vi inte samma sekretess som den som ringer in, nödvändigtvis. Men vi ser inte det som ett hinder. Vi är säkerhetsklassade, vi som jobbar här, och vi behöver inte heller få känslig information om en individs personuppgifter, för att ändå kunna vara ett stöd. Vi pratar avidentifierat och kan på så sätt bli en del i någon annans vidare bedömning. Ungefär som en extern handledning fungerar.

JENNY: Och det är ju vanligt i socialtjänsten att man har extern handledning. Man kan se det här som handledning i ett ärende helt enkelt. Men hur går ett samtal till då, Eva? Har ni några rutinfrågor inom mobila stödteamet som ni brukar ställa?

EVA: Ja, det man kan säga är att vi rätt snabbt försöker göra någon form av skyndsamhets kontroll. Det vill säga, är det bråttom så kan vi snabbt länka över det till någon annan yrkesperson, en annan aktör eller myndighet. Men är det inte det så sker samtalet ofta genom att den som ringer beskriver sin situation, händelsen, den här företeelsen eller frågan man har och vi ställer mycket utforskande frågor. Syftet med att vi ställer frågor är egentligen inte för att vi ska förstå, utan det handlar om att du som ringer ska få en bättre bild av vad är det för information du saknar. Har man tillräcklig information att jobba vidare med? Det är den som ringer in som egentligen äger frågan och fortsättningen på den.

JENNY: Vad är det för typ av utforskande frågor som ni kan ställa?

EVA: Har vi en yrkesverksam som ringer och vill ha stöd i en lägesbild på kommunal nivå, så försöker vi hjälpa den att reda i vad är det man förväntar sig, vad har man förhoppningar om? Har man vidtagit lokala åtgärder idag, vilka alternativ finns det i den lokala lägesbilden som man har? Det blir en typ av inventerande frågor från oss, som sen kan kopplas till risk- och skyddsfaktorer för en individ men det kan också handla om nackdelar och fördelar som man lokalt behöver ta hänsyn till.

JENNY: Finns det någon form av strukturerad frågemanual som ni kan använda er utav?

EVA: CVE har tagit fram ett metodstöd som riktar sig till de yrkesverksamma som ska vara ett stöd och hjälp, i ett frågebatteri. Självklart använder vi oss också av det i dialog med den som ringer. Förut sa jag att vi inte journalför, och så är det, men däremot har vi en statistikuppföljning. Därför kan man få frågan om vilken kommun man ringer ifrån eller vilken region. Det handlar om CVEs stora nationella ansvar att följa upp frågan, där vi behöver ha någon form av återrapportering för att se hur behovet ser ut på nationell nivå så att vi också kan se var CVE ska vara någonstans och vad behöver vi justera i det som CVE erbjuder.

JENNY: Men då vänder jag mig till dig Marcus. Vilket stöd kan man sedan få mer konkret utav mobila stödteamet?

MARKUS: Stödet varierar beroende på vilket typ av ärende som kommer in. Det är behovsanpassat. Vi har ingen quick fix som passar alla, utan vi jobbar utifrån det behov som finns. Det kan vara att svara på en fråga i telefon som tar fem till tio minuter, och det är ganska vanligt att vi löser många stödärenden direkt via telefonen. Ibland kan det handla om att man vill få bekräftelse eller att man vill bolla sitt arbete som man har gjort och säga: ”vi har gjort så här, vad tänker ni kring det?” Och det kan vi många gånger bekräfta, att det var jättebra gjort. Man gör väldigt mycket bra saker på lokal nivå och vi kan vara ett bollplank för att testa de tankarna. Men ibland så mynnar samtalen ut i att vi faktiskt åker och träffar kommunen på plats. Det gör vi jättegärna, för det gör en stor skillnad att åka ut, träffa människor öga mot öga och faktiskt se på lokala förutsättningar och att lyssna. Sedan kan det ibland finnas ett behov av att involvera fler aktörer. Det kan vi också hjälpa till med, både att identifiera ett behov och hjälpa till med att sätta in fler aktörer. Det beror på vilken struktur som finns i kommunen. Vi kan också hjälpa till att hålla i den här typen av möten så att de blir av och att de genomförs med ett bra resultat. Det blir ofta en kombination av ett operativt stöd, väldigt hands-on, och ett strategiskt stöd för att hjälpa till med det förebyggande arbetet lokalt. Båda stöden ska öka förmågan att hantera och förebygga våldsbejakande extremism. Det är där vi vill in. Vi ska inte bara lösa ett problem, vi ska också hjälpa till att förebygga och bygga styrka i det. Där kan vi även erbjuda kortare och längre workshops där vi hjälper till med övningar och annat. Men mer om hur vi jobbar konkret kommer man få veta i det andra avsnittet av vår podcast-serie om stöd för yrkesverksamma. Det blir en liten cliffhanger just nu.

JENNY: Ja, precis. Ni lyssnare ni får vänta till nästa podcast avsnitt där ni kan få mer information om hur mobila stödteamet jobbar konkret, efter att man har tagit emot ett ärende via stödtelefonen. Tack så mycket Marcus. Då vänder jag mig till dig Eva. Som vi sa tidigare så har du arbetat länge inom socialtjänsten med myndighetsutövning när det gäller barn och unga. Det betyder att man bedömer risk- och skyddsfaktorer, och behovet av stöd. Utifrån din professionella erfarenhet från socialtjänsten, vad kan du se att man kan få för typ av vinster av att kontakta CVE?

EVA: Ja, jag tänker att konkret hjälp inför en bedömning är en jättevinst med hur man ska bygga vidare tillsammans med andra, om man inte själv har reflekterat över vilka jag skulle kunna ta med här. Det är väldigt bra att få med sig andras ögon på en fråga, att få korn på vad oron är egentligen, är den befogad? Är den reell? Eller blir det här spekulativt? Man får orosnivån verifierad som myndighet och det kan vara väldigt hjälpsamt. Där kan också stödteamet tillföra erfarenheter från andra kommuner, hur de har valt att lösa en sådan här situation, till exempel.

JENNY: Men Eva, finns det då några nackdelar eller i alla fall någonting att tänka på, om man tar kontakt med mobila stödteamet och stödtelefonerna nu?

EVA: Det är viktigt att känna och veta, när man jobbar i praktisk verksamhet, att det aldrig kan bli fel att ringa eller befolka sig i en fråga. Stödteamet lägger sig aldrig i beslut, värderar eller skuldbelägger. Det viktiga är att man ska känna att man inte står ensam. Men det som kan bli svårt är att man faktiskt i realiteten är ensam, till viss del. Där man förväntas som medarbetare, likväl chef, att fatta olika typer av svåra och till och med kanske smärtsamma beslut i sin yrkesroll och i sin funktion. Det man kan fundera på är särskilt kopplat till det omvärldsläge som vi har idag, och den oroväckande utvecklingen som vi ser kring barn och ungas hälsa och beteendeproblematik. Finns det ett behov här av att kunna stötta ännu mer, för den modiga yrkeskår som finns och som jobbar med de här besluten? Kan man bli än mer skarp i bedömningen vad som behöver göra? Där man inte är ensam.

JENNY: Och med befolka då menar du att man bjuder in fler professionella när man gör bedömningen? Att man hämtar in mer information?

EVA: Ja, att man bygger sig själv lite brett på det sättet.

JENNY: Marcus?

MARCUS: Ja, apropå att inte sitta själv, ibland möter vi ärenden där man duckar lite för frågan. Man får en oro som man kanske tycker är jobbig att ta i. Och där kan vi också vara ett bra stöd i hur man kan ta sig an och utforska frågan lokalt. Alltså, vad är det som har hänt? Vem pratar med den unga personen? Det kan man också få stöd i, att inte sitta själv och klura. För det kan finnas någonting läskigt i att diskutera extremism, och det kan man ta sig förbi med lite stöd.

JENNY: Vi har vår stödtelefon, men CVE finansierar även Rädda barnens orostelefon mot radikalisering och så har Brottsförebyggande rådet precis startat en stödtelefon. Så det är många stödtelefoner, på vilket sätt skiljer sig de här ifrån CVEs stödtelefon?

MARCUS: Jag tror att den stora skillnaden är målgruppen. Vi sitter ihop med aktörerna, dels att vi finansierar Rädda Barnens telefon, men vi sitter också i samma lokaler som Brottsförebyggande arbetets stödtelefon som finns på Brå. Det gör att vi behöver ha avstämningar, och vi träffar de här grupperna till och från. På så sätt hjälps vi åt internt att hålla koll på vem som gör vad i de olika delarna. Men det är jättebra att vi har olika målgrupper. Rädda Barnen har anhöriga som målgrupp och Brå satsar på den brottsförebyggande delen. Det gör att vi är tre olika aktörer som har örat mot marken. Det är jättebra att lyssna på vad man faktiskt får in för någonting genom samtalen. Det ska också vara en låg tröskel för att ringa de här med stödtelefonerna. Ring oavsett fråga, det finns ingen fråga som är dum.

JENNY: Så, för att sammanfatta. CVE:s stödtelefon vänder sig till yrkesverksamma som jobbar mot våldsbejakande extremism. Brottsförebyggande rådets stödtelefon handlar om den nya lagstiftningen som kom i somras, om brottsförebyggande arbete ur ett bredare perspektiv. Rädda Barnens orostelefon är till för anhöriga som söker stöd, men även för personer som själva känner att de skulle behöva hjälp?

MARCUS: Ja, det stämmer.

JENNY: Då börjar vi närma oss slutet av det här samtalet, och jag tänkte fråga er båda, vilken är den största utmaningen framöver när det gäller CVE:s stödtelefon och det mobila stödteamet? Jag börjar med dig Eva.

EVA: En utmaning som är viktig, är att man i ett rätt tidigt stadie kan få yrkesverksamma att vända sig till rätt instans med rätt fråga. Med det menar jag att vi hjälps åt, att som yrkesverksamma lära oss att använda det stöd som faktiskt finns. För det finns otroligt mycket idag. Men oftast hamnar man i det här lite slentrianmässiga beteendet, att man tänker att det är socialtjänsten eller polisen. Det är enkelt att tänka så men då glömmer man bort att den här frågan rör det här, då ska jag vända mig till CVE eller det här handlar om heder, då ska jag vända mig till det här stödet som finns. Att man stannar upp där och vågar tänka, är det här akut? Hur bråttom är det egentligen? Kan jag vända mig till någon som kanske har ett bättre svar? Att man krattar sin egen gång lite bättre, helt enkelt. Att man lyfter blicken från den kommunala nivån och ser att på nationell nivå, då finns det mer stöd än man kanske tror och CVE kan hjälpa till att guida till det stödet.

JENNY: Ja. Och du Marcus, har du några tankar kring det här med de största utmaningarna framöver när det gäller stödtelefonen?

MARCUS: Jag kopplar vidare på Evas svar, det här med att ringa mer. Jag tänker också att man ska våga ringa tidigare. Jag har fått vissa samtal där man väntar lite för länge med att ringa. Det kanske blir lite för allvarligt istället för att ringa tidigare och faktiskt få ett stöd och hjälp att hantera någonting. Oavsett fråga, ring tidigare, oavsett vad det är. Det är bättre att ställa en fråga för mycket än en för lite. Och som vi säger, vi behöver inte veta namn och personnummer så man kan vara trygg med att ringa oss. Sedan får vi se om det i framtiden ges CVE uppdrag där vi får hantera mer känslig information. Men det vet vi inte än riktigt, det ligger i framtiden.

JENNY: Ja då närmar vi oss slutet nu av den här podden och då vill jag rikta ett tack till dig Marcus, och även ett tack till dig Eva att ni tog er tid att vara med.

MARCUS: Tack, tack själv.

EVA: Tack.

JENNYL: Så, avslutningsvis så kan man säga välkomna att ringa till CVE. Vi ställer alltid upp som ett bollplank. Om man som yrkesverksam vill komma i kontakt med stödteamet så kan man ringa 08 527 44 290, telefonnumret hittar man också på vår hemsida: www.cve.se. Det är på vardagar och under kontorstider som ni svarar i telefon, men man kan också mejla in att man vill bli kontaktad och då är det info@cve.se. Allt det här det hittar ni på vår webbplats. Tack så mycket för att ni har lyssnat och häng gärna med i nästa podcast avsnitt, där vi kommer gå in mer på vad det är för typ av konkret stöd man kan få efter man har kontaktat CV Stödtelefon.