

INSTRUKTIONER VID TELEFONHOT

Behåll ditt lugn och var vänlig.

OBS! Röstent, tala tydligt, lugnt och mjukt! Is i magen! Bukandningen!

Hantera alla hot som verkliga.

Avbryt inte den som hotar, lyssna noga. Ta fram checklistan, börja fyll i.

Försök få personen att upprepa hotet genom att låtsas att du inte uppfattade det.

Försök få den som hotar att fortsätta samtalet genom att ställa frågor, fråga om igen d.v.s. "inte höra/uppfatta/förstå". Fördröj samtalet. Lyssna noga.

Fråga t ex följande:

- När ska hotet verkställas?
- Hur kommer hotet att verkställas?
- Mot vem/vilka är det riktat?
- Var kommer hotet att utföras?
- Vem är du? / Vad heter du?
- Vem representerar du?
- Varför gör du detta?

Gör klart för den som hotar att människor, barn och vuxna, kommer att komma till skada, fysiskt och psykiskt.

Gör en medarbetare uppmärksam på vad som sker. Den kan larma eller bistå på annat sätt eller lyssna med. Ytterligare ett vittne är alltid bra.

Efter samtalet ska du kontakta din chef och det ska göras en polisanmälan. Vi får också hjälp av säkerhetsföretaget Secredo.

Fyll i "Checklista vid telefon-och bombhot" (eller tomt papper) under samtalet eller direkt efteråt och lämna till den till enhetschef eller personalhandläggare.

Stanna vid telefonen om du inte får annan order från ansvarig och var polisen behjälplig.