Beredskap att hantera främlingsfientliga handlingar

– en skrift för dig som arbetar
mot främlingsfientlighet och rasism

Skriften är framtagen av Svenska Röda Korset inom projektet Uppdrag Humanitet, och är finansierad av Arbetsmarknadsdepartementet.
Projektledare och författare: Patricia Carswell
Layout: Helene Heed, heedåheed
Tryck: E-print
Antal: 500 ex

Skriften kan laddas ned från:
http://www.redcross.se/hanterahot

Stockholm, februari 2015

Ett starkt civilsamhälle – en förutsättning för demokrati

Främlingsfientligt, rasistiskt våld och hot om våld är inget nytt fenomen, men hotbilden har under de senaste åren förflyttat sig. För ett decennium sedan var de självklara måltavlorna för rasistiska hot de uttalat antirasistiska organisationerna. Idag drabbar hoten och våldet även organisationer och individer som arbetar med grundläggande frågor som demokrati och mänskliga rättigheter.

Våld, hot om våld och negativ uppmärksamhet från främlingsfientliga och rasistiska krafter utgör ett konkret bevis på att det viktiga arbete som utförs verkligen behövs. Ett starkt civilsamhälle är en hörnsten i en demokrati – låt oss fortsätta detta arbete för tolerans och demokrati.

Fokus ska inte vara på de få röster i samhället som försöker tysta vårt arbete, utan vår kraft ska riktas mot allt det viktiga arbete som vi tillsammans utför.

Målgruppen för den här skriften är alla organisationer som arbetar mot främlingsfientlighet och rasism. Skriften kan användas som ett underlag för att ta fram en beredskapsplan för organisationen.

Marcuz Haile, projektledare Uppdrag Humanitet

Att vara förberedd på det du hoppas aldrig ska hända!

Främlingsfientlighet är definierat enligt Nationalencyklopedin som ”ett avståndstagande från eller fientlighet mot främlingar. Termen har under efterkrigstiden i allt större utsträckning kommit att användas som en synonym till rasism.”

Foto: Anders Wiklund/TT

STÅ FÖR DINA VÄRDERINGAR

Svenska Röda Korset skickade ut en enkät till organisationer som verkar mot rasism och frågade om deras beredskapsplanering inför rasistiska handlingar. Det visade sig att 35 procent av respondenterna hade en beredskapsplan, 50 procent har inte tagit fram någon och 15 procent saknade vetskap om någon beredskapsplan existerade.

En säkerhetskultur handlar om noggrant förberedelsearbete som kan vägleda frivilliga och anställda att hantera olika hotfulla situationer. Syftet med en säkerhetskultur är att minska risken att drabbas av olika främlingsfientliga aktioner mot organisationen, vare sig det sker på nätet, över telefon eller som fysiska handlingar. Att ha ett säkerhetstänkande och ta fram planer bidrar till att skapa ett klimat där man vågar stå upp för organisationens värderingar och ha trygghet i sitt arbete. Det främjar demokratin i det långa loppet om frivilliga och anställda är involverade i organisationens säkerhetsarbete. Vad händer till exempel om frivilliga eller anställda känner sig otrygga och låter bli att bedriva verksamhet på grund av rädsla för attacker?

ALLMÄNT OM

Det finns ett antal principer som gäller grundläggande beredskap för incidenter och olyckor hos myndigheter.

Det som är viktigt att tänka på är att vid en kris ligger ansvaret i första hand hos de närmast berörda: hos den eller de verksamheter som är inblandade. Följande principer kan även du använda i din organisation:

Ansvarsprincipen – den som ansvarar för en verksamhet under normala förhållanden gör det också i en krissituation.

Närhetsprincipen – en kris hanteras där den inträffar, av de närmast berörda och ansvariga.

Likhetsprincipen – under en kris bör organisationer och arbetssätt så långt som möjligt bygga på det som gäller vid normala förhållanden.

VEM BEHÖVER TÄNKA PÅ BEREDSKAP?

Beredskap handlar om att tänka efter innan något händer. Då vet organisationen och de frivilliga och anställda vad som ska göras om något händer. Detta medför en ökad trygghet.

Som individ

Varje person kan påverka sin egen säkerhet. Det gäller att ställa sig frågan: Hur ska jag agera vid en hotfull situation? Vad bör jag ha för förhållningssätt?

Förberedelse och kunskap kan vara en bra hjälp för att hantera svåra situationer under själva händelsen men kan också underlätta återhämtning.

Ledare

Som ledare påverkar du normer och värderingar på din arbetsplats. När du visar att du tar säkerheten på allvar, kommer dina anställda och frivilliga också att göra det. Säkerställ att din organisations värderingar är kända och accepterade samt att de verktyg som finns hålls levande. Då har du en bra grund för de fortsatta förberedelserna.

Grupp

Som grupp kan man hantera otrygghet och oro. Genom att sprida kunskap och prata om vad som kan hända bidrar organisationen till att frivilliga och anställda känner sig tryggare. Det är viktigt att det finns planer för hur hotfulla situationer ska hanteras samt att dessa är kända och används.

REFLEKTIONSFRÅGA:

Vad uppfattar du som hotfullt?

Tänk efter en stund:

Vad skulle du räkna som en hotfull situation?

Vilka av följande alternativ tycker du personligen känns hotfulla?

a) Arga telefonsamtal där hot uttalas.
b) Kommentarer på nätet som uppmanar till angrepp mot en person eller grupp.
c) Allmänt hotfullt beteende vid ett fysiskt möte.
d) Skadegörelse eller klotter med främlingsfientligt innehåll.
e) Uttalade hot om fysiskt våld.
f) Störande främlingsfientliga aktioner vid ett möte.
g) Främlingsfientliga kommentarer i sociala medier.
h) Främlingsfientliga påhopp på frivilliga som är ute och värvar medlemmar.

Tänk på att vissa har en högre ”stresströskel” för vad de uppfattar som hotfullt än andra.

OLAGA HOT ÄR ETT BROTT ENLIGT LAGEN

Olaga hot innebär att någon hotar att skada dig eller din egendom. Hotet som riktas mot dig kan omfatta andra personer, djur eller föremål som har stor betydelse för dig. För att hotet ska vara brottsligt måste du uppfatta hotet som allvarligt.

Olaga hot ska alltid anmälas till polisen.

Förebygga hot och våld och förbereda din organisation

VIKTIGA DELAR I DITT SÄKERHETSARBETE

Grunden för ditt säkerhetsarbete bör innefatta Arbetsmiljölagen samt de specifika riktlinjer som din organisation har. Ett lyckat arbete resulterar i en faktisk säkerhet och upplevd trygghet för alla, vare sig du är anställd, frivillig eller tillfällig besökare.

Det finns flera viktiga delar att tänka på när det gäller säkerhetsarbetet.

VÄRDEGRUND

De flesta organisationer har någon form av värdegrund även om den inte alltid är uttalad. Värdegrunden är enkelt uttryckt de gemensamma värderingar som påverkar hur personer beter sig mot varandra i verksamheten och hur de agerar som företrädare för organisationen.

För att värdegrunden ska ha betydelse är det viktigt att dessa gemensamma värderingar är väl förankrade i verksamheten och inte bara nedtecknade i ett dokument. Om din organisation har ett aktivt värdegrundsarbete skapar detta förutsättningar för anställda och frivilliga att hantera främlingsfientliga handlingar.

DET FÖREBYGGANDE ARBETET

Det är viktigt att göra en bedömning av risker, hot och våld både för organisationen i sin helhet samt för enskilda verksamheter och personer. En noggrann kartläggning av de olika verksamheter som bedrivs inom en organisation är nödvändig. Det är viktigt att kartläggningen resulterar i en beredskapsplan för hur ni förebygger hot och våld.

DET KONTINUERLIGA ARBETET

Säkerhetsarbetet ska ses som ett sätt att hantera det man inte vill ska hända. Det handlar om en förmåga att hantera konsekvenser för medarbetare. Det är därför viktigt att hela tiden bedöma riskerna. Risken avgör vilka åtgärder som behövs. Dessa kan gälla säkerhetsrutiner, tekniska hjälpmedel, anpassning av lokaler, information, utbildning och åtgärder före eller efter en incident.

NYA MEDARBETARE OCH FRIVILLIGA

Säkerhetsfrågor bör alltid tas upp tidigt i introduktionen. Man kan inte utgå ifrån att en ny anställd eller frivillig hinner bli varm i kläderna innan en hotfull situation uppstår.

Riskhantering

1 KARTLÄGGNING AV DE VIKTIGASTE VERKSAMHETER SOM KAN UTSÄTTAS FÖR FRÄMLINGSFIENTLIGA HOT

Gör en lista på de aktiviteter som är avgörande för att ni ska fungera som en organisation och som kan tänkas vara föremål för främlingsfientliga handlingar. Det kan vara exempelvis insamling, möten, informationsspridning, manifestationer och medlemsvärvning på stan.

Identifiera de risker som kan finnas med främlingsfientliga handlingar.

Skriv ned de främlingsfientliga hot som du anser kan uppstå runt varje enskild verksamhet. Vad riskerar att störa eller skada din organisation?

2 KARTLÄGGNING AV RISKER

En riskanalys kan ofta bli en lång lista över potentiella hot. Därför måste du prioritera.

En av de största utmaningarna för beredskapsplanering är att se till att inte planera för mycket. Du behöver en avvägning mellan den tid det tar att förbereda inför något som kanske aldrig händer, och rimlig beredskap som gör att du kan reagera snabbt och effektivt på en krissituation om den uppstår.

Här är några exempel:

Främlingsfientliga sms, mejl, brev

- Svårhanterliga besökare.
- Oväntade besökare som inte lämnar lokaler.
- Främlingsfientliga attacker på möten.
- Oanmälda deltagare som stör möten.
- Skadegörelse – till exempel rasistiska slagord på lokaler.
- Fysiska hot mot anställda/frivilliga.
- Främlingsfientliga hot mot anställda/frivilliga eller organisationen.

3 GÖR EN RISKBEDÖMNING

Skriv en lista över riskfaktorer som du kan komma på. Bedöm hur sannolikt det är att riskfaktorn inträffar (skala mellan 1 och 5). Bedöm sedan hur allvarlig konsekvensen blir om den inträffar på en skala mellan 1 och 5. Multiplicera värden för S respektive K med varandra för att kunna beräkna ett riskvärde.

Högt riskvärde kräver åtgärd. Dessa åtgärder läggs sedan in i din beredskapsplan.

Riskfaktor t.ex.	Sannolikhet S	Konsekvens K	Riskvärde = S×K	Åtgärdsförslag
Näthot	4	3	12	
Störande av möten	2	5	10	
Fysiska hot	3	5	15	

4 ANALYSERA RISKERNA

Om du har gjort en prioritering bör du nu ha en lite kortare lista som du kan arbeta med för att ta fram åtgärder. Börja med att ställa frågor kring riskerna och granska dem närmare. Här är några exempel på frågor du kan ställa:

Har främlingsfientligt våld, hot om våld eller skadegörelse förekommit?

- Var och när finns direkta risker för främlingsfientliga hot?
- Har incidenter skett?
- På vilka platser har främlingsfientligt våld, hot om våld eller skadegörelse inträffat?
- I vilka sammanhang har främlingsfientligt våld eller hot om våld inträffat?
- Vid vilken tid på dygnet?
- Hur uppstod situationen?
- Förekommer ensamarbete?

5 GÖR EN BEREDSKAPSPLAN

Utifrån de frågor du ställer kan du nu börja göra en beredskapsplan.

Risker	
Åtgärder – förebyggande	
Åtgärder – förberedande	
Ansvarig/skapa delaktighet	
Uppföljning	

Risker
Här för du in de risker som fått högst riskvärde. Beskriv risken så noggrant du kan. Exempel: frivilligarbetare eller anställda blir hotade på gatan.

Åtgärder som förebygger
Här skriver du in vad som ska göras för att minimera risker. Exempel: frivilliga ska inte genomföra uppdrag ensamma och undvika uppdrag på sena kvällar och folktomma platser.

Åtgärder – förberedande
Om något ändå händer, vad gör ni då? Exempel: det finns en utsedd och tillgänglig kontaktperson som ser till att den som drabbats får psykosocialt stöd efter det inträffade.

Ansvarig/skapa delaktighet
Det ska alltid finnas en person som är ansvarig, det kan vara en arbetsledare eller frivilligledare. Ibland kan det vara bra att dela upp arbetet. Oftast är det den som är mest insatt i en verksamhet som också är bäst lämpad att arbeta med säkerhet runt den aktiviteten.

Uppföljning
Planera in en tidpunkt då ni stämmer av om åtgärdsplanen har genomförts och om den svarar upp mot hotbilden. Det är också lämpligt att regelbundet se över om organisationen eller verksamheterna har ändrats eller nya risker uppkommit.

6 GÖR PLANEN KÄND
När beredskapsplanen är färdig är det viktigt att samtliga berörda får ta del av den. Säkerställ att alla anställda och frivilliga får information om planen och deras eget ansvar vad gäller säkerhet.

7 ÖVA
Om det är möjligt, gör en övning för att testa planen. Säkerställ att det finns checklistor över vem som är ansvarig för vad – namn och kontaktuppgifter och att dessa checklistor är tillgängliga samt lätta att hitta.

Skriv upp telefonnummer till polisen (112 för att larma polisen och 114 14 för alla övriga ärenden) – och säkerställ att alla vet att hot ska anmälas till polisen.

Även om en anmälan inte alltid leder till en konkret åtgärd från polisen så är det viktigt att hot anmäls så att incidenten kommer med i statistiken. Det är också viktigt för eventuella framtida hot så att polisen och du kan se vad som hänt tidigare.

EXEMPEL: ANTIRASISTISKA MÖTEN

Här är ett exempel på hur ni kan arbeta runt en konkret situation. Låt oss säga att ni ska anordna ett möte för att diskutera hur din organisation vill bemöta rasism

KARTLÄGGNING av de viktigaste verksamheterna

Bedöm situationen – till exempel vad händer i din omvärld, finns det händelser som ni bör ta hänsyn till? Finns det rasistiska organisationer i er kommun? Tänk på vilka åtgärder du behöver ha på plats för att mötet ska fungera.

Kartläggning av risker, göra en RISKBEDÖMNING och ANALYSERA riskerna

Bedöm riskerna med att annonsera publikt.
Får vem som helst delta?
Finns det risk att ämnet kan leda till rasistiska hot eller angrepp?

BEREDSKAPSPLAN

Förebyggande åtgärder

Bestäm vilka säkerhetsåtgärder ni vill vidta. Här är några förslag:

- Ha en lista över deltagare som har anmält sig i förväg och avvisa dem som inte är med på listan.
- Om mötet är öppet för alla, välj då lokalen så att den är så säker som möjligt. Säkerställ till exempel att det finns flera utgångar.

Förberedande åtgärder

Vid behov, meddela polisen om mötet och eventuella farhågor kring säkerheten – gör en säkerhetsbedömning tillsammans med polisen om det är möjligt.

GÖR PLANEN KÄND

Informera alla berörda.

Vid en hotsituation

DITT AGERANDE UNDER HOT

Du kan själv påverka hur situationen utvecklas vid en hotfull situation så att risken för våld minimeras.

När du talar

- Använd ett lugnt, neutralt och professionellt tonfall.
- Använd korta meningar och ge tydliga anvisningar.
- Undvik att kommendera (ge order).
- Provocera inte.

När du lyssnar

- Ge personen tid att tala.
- Undvik att kommendera eller angripa.
- Om du kan, spara all information om hotet.

När du bemöter den hotande personen

- Försök behålla fattningen.
- Visa att du respekterar motparten som person.
- Var ödmjuk men målmedveten.

Vid hot på nätet

- Ta en skärmdump/skärmbild.
- Ta bort material som strider mot era regler.
- Besluta om ni ska bemöta kommentarer eller stänga ned kommentatorsfunktionen helt.

I slutet av detta häftet finns några checklistor som kan vara till nytta.

Efter en hotsituation

FÖRSLAG TILL ÅTGÄRDER EFTER EN HOTSITUATION

När hotsituationen är över kan du gå igenom följande steg:

- Ta hand om den som blivit utsatt.
- Se till att övriga frivilliga och anställda tas om hand, och att var och en som blivit berörd får möjlighet att bearbeta händelsen.
- Anmäl till polisen eller följ upp hos polisen om det redan har anmälts.
- Se till att övriga involverade snabbt informeras om det som inträffat.
- Under en övergångsperiod, anpassa arbetet till de förhållanden som uppkommit på grund av händelsen.
- Stöd en snabb återgång till arbetet. Underlätta fortsatt delaktighet i arbetsgemenskapen.
- Ha uppföljningssamtal inom en vecka och ta reda på om det kvarstår behov av ytterligare hjälp, till exempel samtal om upplevelsen.
- Efter allvarliga incidenter eller om någon blivit allvarligt skadad på arbetsplatsen, kontakta Arbetsmiljöverket.
- Gör ytterligare uppföljningar inom ca tre månader efter händelsen för att ta reda på om några problem kvarstår

KOMMUNIKATION

När du har pratat med de närmast berörda om den obehagliga situationen måste du ha en plan för hur händelsen ska kommuniceras.

- Hur ska du kommunicera till målgruppen vad som har hänt?
- Vem är ansvarig för eventuella presskontakter – om det inte redan finns i handlingsplanen?
- Hur ska du och andra dokumentera vad som hänt – som underlag till en förbättring av beredskapsplanen? (Vad hände? Vad gjorde vi? Vad saknades?)

FÖLJDER AV HOT:

Stressymptom

Vi reagerar alla olika efter att ha upplevt en hotfull eller våldsam situation. Det finns individuella skillnader i symptomens intensitet, men det är mycket viktigt att de tas på allvar och följs upp.

Psykiska stressymptom kan vara följande:

- mardrömmar eller dålig nattsömn
- en oro som du normalt inte känner igen som ditt eget sätt att vara och agera
- du upplever dig vara upprörd, vilket du inte känner igen som ditt eget sätt att vara
- du orkar inte längre vara social till exempel med dina arbetskamrater och dina närmaste
- du upplever ovanlig irritation
- du får tvångsmässiga minnesbilder av händelsen.

Om sådana symptom upplevs bör man alltid söka hjälp till exempel hos företagshälsovården eller vårdcentralen.

Hot på nätet och näthat

VAD ÄR NÄTHAT?

Begreppet näthat används ofta för att beskriva hatiska kommentarer som förekommer i exempelvis kommentarsfält, forum, bloggar och på andra webbplatser.

Dessa kan uppfattas som hot. När och hur de uppfattas som hotfulla avgör du. Lagen gör ingen skillnad mellan hot på internet eller i övriga samhället, och hot ska anmälas till polisen. Ta skärmdump på hotet och ta bort de kommentarer ni anser vara hotfulla.

Hur man hanterar näthat handlar mycket om ens eget beteende. Det är viktigt att din organisation diskuterar vad ni vill ha för regler även för internet.

Om din organisation har en hemsida, ett forum eller en social mediesida är det ni själva som har ansvar för den, precis som för era fysiska mötesplatser. Det är alltså ni själva som måste se till att de normer och regler ni vill ha följs.

Sammanfattning av workshopmaterial

Svenska Röda Korset arrangerade fyra olika dialog-workshops där deltagarna fick frågan om vad de behöver för att kunna ta fram en beredskapsplan för sina organisationer. De som deltog var frivilliga eller anställda i idéburna organisationer, kommuner, trossamfund, kulturföreningar och studieförbund. Alla deltog med sina kunskaper och erfarenheter och gav input på följande fyra frågor:

1 Vad behövs för att förebygga och ha beredskap för främlingsfientliga handlingar?

- Tydlig värdegrund.
- Medvetenhet inom organisationen.
- Säkerhetskunskap.
- Omvärldsbevakning.
- Säkerhetsplan/Beredskapsplan.
- Erfarenhet och kunskap från liknande händelser.
- Kontakt med polisen och andra som kan hjälpa till med riskbedömning.
- Nätverk – inom organisationen, med andra organisationer.
- Samverka med kommun, polis och andra organisationer mot rasism i beredskapsfrågor.
- Praktiska och lättillgängliga checklistor för olika situationer.
- Beredskapsplanen är känd och lättillgänglig för alla (helst övad).
- På nätet – säkerställ att det finns en plan för att hantera näthot och en ansvarig som kan följa upp sociala medier kontinuerligt.
- Undvik ensamarbete – om ensam, lås dörrarna till lokalen.
- Tänk på var möten ska hållas, för vem samt var du ska publicera information om mötet.
- Säkerställ att kontaktinformation är synlig och tillgänglig för alla.
- Övning.

2 Vad behövs för att kunna hantera en pågående hotfull situation?

- Kontaktinformation synlig och tillgänglig för alla.
- Skaffa en överblick över situationen.
- Ring polisen om det är akut eller pågående – 112.
- Ring säkerhetsansvarig eller närmaste chef.
- Använd de checklistor som finns.
- Lämna aldrig någon ensam.
- Prata/kommunicera lugnt och tydligt utan att provocera.
- Ha en synlig närvaro på möten.
- Vid behov – stoppa ett möte om mötet inte går att genomföra enlig plan.
- Följ den plan som finns för att hantera hot.
- På era egna hemsidor, sociala medier, nätverk – anmäl direkt till polisen och ta bort kommentarer och dylikt som är emot organisationens värderingar och publicerade regler. Ta en skärmdump först.

3 Vad behövs för att kunna ge stöd till personal och frivilliga efter en främlingsfientlig handling?

- Gör en polisanmälan om det inte redan är gjort.
- Informera berörd chef och medarbetare.
- Dokumentera händelsen när den är färsk i minnet och försök att spara bevis.
- Skriv en incidentrapport och skicka till berörd ansvarig.
- Erbjud praktiskt och professionellt, t.ex. psykosocialt, stöd till dem som har varit involverade, både på kort och längre sikt.
- Kommunicera det inträffade inom gruppen/organisationen.
- Ta lärdom av incidenten och uppdatera handlingsplanen.

4 Vilka exempel på beredskapsplaner vill ni dela med er? (I en workshop var frågan: Vilka kunskaper skulle ni vilja ha i en e-kurs?)

- Gör en omvärldsanalys och en riskbedömning för respektive aktivitet, baserad på hela säkerhetsplanen.
- Analysera omvärlden regelbundet – håll er á jour.
- Möten med utomstående – tänk på säkerheten vid planeringen.
- Se över lokalerna utifrån ett säkerhetstänkande.
- Alla anställda ska känna till planen och vad de ska göra.
- Ta reda på hur ni och andra organisationer i er stad kan hjälpa varandra.
- Dokumentera systematiskt och personligt för framtida möten.

Använd gärna frågorna till att ha en dialog i din organisation för att väcka medvetenhet.

Förslag till ÅTGÄRDER i anslutning till en incident

1. Under incidenten

- [ ] Ring 112 vid en **akut situation**
  - Tala om vem du är
  - Tala om varifrån du ringer
  - Tala om vad som har hänt
  - Tala om hur många som är involverade
  - Tala om det finns farligt ämne eller dylikt inblandat

- [ ] Brådskande men inte akut – ring till den som är säkerhetsansvarig enligt listan.

- [ ] Se till att säkerhetsregler och beredskapsplan träder i aktion och nödställda undsätts i en vålds- eller hotsituation. Omedelbar hjälp sätts in av bl.a. arbetsledning och kamrater. Det kan gälla:
  - Ta hand om dem som drabbats, ge stöd och ställ upp för samtal.
  - Se till att anhöriga kontaktas – helst underlätta så att personen själv tar kontakt med sina anhöriga.
  - Se till att den drabbade får vård. Om sjukhus måste uppsökas, ordna sällskap dit och se till att någon stannar tills personen tagits om hand.
  - Besök den skadade på sjukhuset så snart som möjligt.
  - Ordna så att någon finns med vid hemfärd och hemkomst.

2. Efter incidenten

- [ ] Se till att anställda och frivilliga som berörts, direkt eller indirekt, får möjlighet att prata om händelsen och inte lämnas ensamma.
- [ ] Stöd en snabb återgång till arbetet. Underlätta fortsatt delaktighet i arbetsgemenskapen.
- [ ] Under en övergångsperiod, anpassa arbetet till de förhållanden som uppkommit på grund av händelsen i samråd med berörda personer.
- [ ] Se till att övriga anställda och frivilliga snabbt informeras om det som inträffat.
- [ ] Se till att anmälan görs till polisen. Följ upp om anmälan gjordes tidigare.
- [ ] Skriv en incidentrapport så snabbt som det går medan händelsen är färsk i minnet. Vid allvarligt tillbud eller när någon blivit allvarligt skadad på arbetsplatsen bör en anmälan upprättas till Arbetsmiljöverket.
- [ ] Ha uppföljningssamtal inom en vecka och ta reda på om det kvarstår behov av ytterligare hjälp, t.ex. samtal om upplevelsen.
- [ ] Gör ytterligare uppföljningar inom ca tre månader efter händelsen för att ta reda på om några problem kvarstår.

Exempel på frågor som kan ställas i samband med en KARTLÄGGNING

- [ ] Finns det någon risk för våld eller hot om våld i ditt arbete?
- [ ] Var och när finns risker för våld eller hot om våld?
- [ ] Har våld eller hot förekommit?
- [ ] På vilka platser har våld eller hot om våld inträffat?
- [ ] I vilka sammanhang har våld eller hot om våld inträffat?
- [ ] Vid vilken tid på dygnet?
- [ ] Hur uppstod situationen?
- [ ] Hur ser bemanning och sammansättning ut?
- [ ] Förekommer ensamarbete?
- [ ] Hur ser det nuvarande säkerhetssystemet ut?
- [ ] Vilka rutiner finns för säkerhetssystemet?
- [ ] Vilken typ av skada har förekommit?
- [ ] Har anställda eller frivilliga anlitat läkare eller annan professionell hjälp?
- [ ] Hur snabbt kan hjälp erhållas i en våldssituation?
- [ ] Hur sker rapportering av en sådan händelse?
- [ ] Finns beredskap för att klara akuta krissituationer, t.ex. hot, överfall, rånförsök m.m.?
- [ ] Har anställda och frivilliga fått information och utbildning om säkerhetsregler, hur man kan hantera en våldssituation, vad man gör om en arbetskamrat råkar illa ut?
- [ ] Hur lärs ovanstående ut? Hur övas det?
- [ ] Finns beredskap för att stödja anställda eller frivilliga efter rån, överfall m.m.?
- [ ] Vilka nya säkerhetsåtgärder krävs?

Kartläggningen, som kan kompletteras med ytterligare frågor, bör resultera i ett åtgärdsprogram anpassat för verksamheten eller arbetsstället för att minska risker och lindra skador.

INCIDENTRAPPORTERING

Avsändare _____

Telefon _____

Enhet _____

E-post _____

Rubrik _____

Plats _____

INCIDENT

Beskriv vad som hänt inklusive tid och datum för händelsen.

ÅTGÄRD

Beskriv vad som gjorts hittills. Beskriv även åtgärder som är nödvändiga för att inte incidenten ska återupprepas.

DATUM

TID

SKICKAS TILL

Namnet på den person/funktion som är mottagare.

TELEFONHOT

Datum: _____ ☐ Man ☐ Kvinna ☐ Ung ☐ Gammal

Samtalets längd: _____ Tid (klockslag):_____ Tel. nr: _____

Anteckna hotets meddelande:_____

Hotet rapporterat till:_____

Undertecknad:_____

RÖST

- ☐ Lugn
- ☐ Arg
- ☐ Upphetsad
- ☐ Långsam
- ☐ Snabb
- ☐ Mjuk
- ☐ Hög
- ☐ Skrikande
- ☐ Gråtande
- ☐ Viskande
- ☐ Bekant
- ☐ Nasal
- ☐ Stammande
- ☐ Läspande
- ☐ Sträv
- ☐ Djup
- ☐ Skrapig
- ☐ Harklar
- ☐ Djup andning
- ☐ Normal
- ☐ Förställd
- ☐ Suddig

Annat om röst:

BAKGRUNDSLJUD

- ☐ Gatuljud
- ☐ Röster
- ☐ Musik
- ☐ Motorljud
- ☐ Maskinljud
- ☐ Tyst
- ☐ Radio/tv
- ☐ Kontorsmaskiner

Annat om bakgrundsljud:

SPRÅKET

- ☐ Otrevligt
- ☐ Oförnuftigt
- ☐ Vältaligt
- ☐ Osammanhängande
- ☐ Uppläst meddelande
- ☐ Dialekt eller brytning

Annat om språket:

Tack för bidrag och synpunkter från alla deltagare
i de workshops ni deltog i.

Tack för samtal och möten under tiden från bl.a. Borlänge kommun, Sensus studieförbund Norra Norrland, Malmö kommun och de som delade med sig på Mänskliga Rättighetsdagarna 2014 i Umeå och vid andra tillfällen, samt till alla som har bidragit från Svenska Röda Korset.

Tack Diskrimineringsbyrån Uppsala (DU) för information
om Nätvaro och Näthat.

Svenska Röda Korset
Box 17563, Hornsgatan 54, 118 91 Stockholm
Telefon 08-452 46 00, Fax 08-452 46 01
E-post: info@redcross.se | Besök vår hemsida www.redcross.se

RödaKorset