**FINLANDS RÖDA KORS ANVISNING FÖR VÅLDS- OCH HOTSITUATIONER**

**1. Förebyggande av vålds- och hotsituationer**

Normalt kan man med våld avse all slags övergreppssituationer, där en person avsiktligt avser att skada en annan. Med psykiskt våld avses annat än fysisk våldsanvändning. Det inbegriper bland annat verbal kränkning, mobbning, störande och hot. Våld kan i vissa fall även ske oavsiktligt, till exempel kan en demenssjuk äldre person eller en person som lider av en psykisk sjukdom plötsligt bete sig aggressivt utan att vara medveten om det.

**2. Säkra arbetssätt och -arrangemang**

Säkerhetsfrågor bör inkluderas i orienteringen för frivilliga. Orienteringen bör åtminstone innehålla handledning i säkra arbetsmetoder, säkerhetsföreskrifter samt i att anmäla och rapportera om hotsituationer. Säkerhetsfrågorna bör repeteras regelbundet med hela verksamhetsenheten.

**Genom frivilligas synliga närvaro kan man förebygga störande situationer.** Att arbeta ensam, i synnerhet kvällar och nätter eller på veckoslut utgör en större säkerhetsrisk än normalt.

**Kontrollera ditt eget beteende**

Då du bemöter en person som uppför sig osakligt är det viktigt att inte låta sig provoceras. Om du inte kan behärska dig är det säkrare att avlägsna sig i mån av möjlighet och låta någon annan hantera situationen.

**Anmäl störande personer till polisen eller väktare**

Om en kund börjar bete sig störande ska det omedelbart anmälas till en väktare eller polisen. Om en kund orsakar materiella skador eller stjäl något är det säkrast att vänta på hjälp. Samtidigt kan du registrera situationen, lägga på minnet kundens kännetecken, flyktväg och fortskaffningsmedel.

**Nödnummer alltid till hands**

Verksamhetsenhetens eventuella interna nödnummer och det allmänna nödnumret sparas i telefonen och numren bevaras på ett synligt ställe i verksamhetsenheten eller till exempel i fickan på arbetsklädseln. Det är bra att regelbundet öva att göra nödanmälan.

**Säkerhetsavstånd till kunden**

I kundsituationer är ett säkert avstånd mellan kunden och den frivilliga cirka 1,5–2 meter. Då har den frivilliga några extra sekunder på sig att reagera på en hotfull situation och möjlighet att undvika kundens första fysiska kontaktförsök. Också genom hur möbler och lokalen är arrangerad kan man bilda naturliga hinder mellan kunden och den frivilliga, vilket skapar säkerhet. Vänd aldrig ryggen till en kund och då du leder en kund till rätt rum gå bredvid kunden eller en aning bakom. Du bör inte skaka hand eller vidröra en upphetsad kund.

**Säker arbetsklädsel**

Arbetsklädseln bör vara så pass löst sittande att det är möjligt att springa och fly i hotsituationer. Arbetsskorna bör vara stadiga och gärna ha stängd häl så att skorna hålls på fötterna vid flykt. Du bör inte använda sjalar runt halsen eller motsvarande arbetsklädsel. I arbetsklädernas fickor får inte synligt förvaras något, med vilket kunden kan skada arbetstagaren (så som saxar, instrument). Du bör inte låta nycklar hänga runt halsen eller förvara pengar i öppna fickor så att kunden ser dem.

**Arbetsredskapen utom räckhåll för kunden**

I lokalen där man tar emot kunder bör inte förvaras sådana ämnen, föremål eller redskap som särskilt lockar kunden eller med vilka kunden kunde skada en arbetstagare.

**Träffa inte en hotfull kund ensam**

Om du på förhand misstänker att en kund är hotfull, ska ni för säkerhets skull vara två då ni träffar kunden.

**Gå inte ensam på hotfulla hembesök**

Om du är ensam på ett hembesök och kunden beter sig hotfullt, ska du avlägsna dig så snabbt som möjligt. Då du går ensam på hembesök ska du ha en mobiltelefon för att ringa på hjälp. Det är skäl att lägga besöksadressen på minnet.

**3. Identifiering av våldsamt och hotfullt beteende**

Våldsamt beteende utlöses vanligtvis av en situation där personen känner sig maktlös och inte ser andra sätt att ta sig ur situationen. Faktorer som kan utlösa våldsamt beteende är

* meningsskiljaktigheter om service eller vård (kunden får inte sin vilja igenom, icke önskat beslut),
* missförstånd (t.ex. bristfälliga språkkunskaper, brådska),
* lång väntetid, bristfällig information,
* somatiska och psykiska sjukdomar,
* berusning och rusmedelsbruk,
* allmänt fientlig attityd mot myndigheter eller vissa yrkespersoner,
* trista lokaler (hetta, oljud),
* traumatiska situationer, samt
* olaglig anskaffning av fördelar (stöld, rån, sexualbrott).

Vanligtvis övergår aggressivt beteende från meningsskiljaktigheter till verbala hotelser, fysiskt hot och eventuellt till fysiskt angrepp. Det går inte att förutse våldsamt eller hotfullt beteende utifrån en persons ålder, kön, klädsel, utseende eller berusningsgrad. Man kan dock göra observationer om en hotfull persons beteende, vilka kan varsla om våldsamt beteende. Dessa är

* svordomar, skällsord, förolämpningar, hot,
* stirrande, kunden slutar prata,
* häftig andning,
* kundens ansikte bleknar, samt
* kunden försöker ta sig närmare.

**4. Instruktioner för vålds- och hotsituationer**

I hotsituationer är det bra om gesterna och kroppsspråket är behärskade och neutrala. Att beklaga känslotillståndet och visa förståelse för kunden visar att man lyssnar på och tar hans eller hennes ärende på allvar. Ibland kan situationer utvecklas så snabbt och på ett så oförväntat sätt att det inte hjälper att försöka lugna ner kunden genom att prata. Då har du rätt att ta till maktmedel för att skydda dig själv eller en annan person dock genom att bruka minsta möjliga kraft. Det är dock skäl att från fall till fall överväga om det lönar sig att bruka rätten att använda maktmedel eller om det är säkrare att kalla exempelvis en väktare eller polisen på plats.

**I en våldsam eller hotfull situation:**

* Håll dig lugn, låt dig inte provoceras.
* Backa och håll dig på säkert avstånd om det är möjligt.
* Håll händerna synliga.
* Vänd inte ryggen till.
* Undvik hastiga rörelser och att stirra.
* Lugna ner kunden genom att tala tydligt, kort och visa förståelse, avbryt inte.
* Sitt om personen som för sig hotfullt sitter och stig upp om den hotande personen reser sig.
* Försök vinna tid så att andra hinner komma till dig.
* Fäst andras uppmärksamhet vid det som pågår.
* **Larma på hjälp vid första bästa tillfälle.**
* Försök larma på hjälp utan att den hotande personen märker det.
* Försök ta dig ur personens grepp.
* Fly genast om situationen verkar bli farlig.

**5. Efter en våldssituation**

* En person som genomlevt en vålds- eller hotsituation får aldrig lämnas ensam.
* Om personen fått fysiska skador ska offret få prehospital akutvård eller fortsatt vård genom att föra honom eller henne till akuten eller ringa efter ambulans.
* Ögonvittnenas namn ska antecknas.
* En brottsanmälan till polisen kan alltid göras om det finns skäl att misstänka att det skett ett brott.
* Det som skett ska meddelas till den ansvarige personen för FRK:s verksamhetsenhet, gruppchefen och/eller avdelningens ordförande.
* En frivillig som upplevt en våldssituation ska i första hand kontakta sitt eget försäkringsbolag.
* Röda Korsets frivilliga är försäkrade vid LokalTapiola. Mer information:
  + https://rednet.rodakorset.fi/forsakringar

**6. Instruktioner till gruppchefer och/eller verksamhetsledare:**

Efter vålds- och hotsituationer är det särskilt viktigt att se till att personer och grupper som råkat ut för våld eller allvarliga hotsituationer får eftervård. Vid eftervården kan man få hjälp av hälsocentralen, arbetshälsovården eller studenthälsovården. I allvarliga situationer där en större grupp människor har berörts kan man få specialiserad professionell hjälp.

* Gå igenom vålds- eller hotsituationen med personen och/eller gruppen.
* Ordna vid behov eftervård åt gruppen (defusing/debriefing).
* Meddela om det som inträffat till distriktets ansvarsperson eller verksamhetsledare.
* Stöd den frivilliga.
* Respektera offrets vilja.
* Kom ihåg tystnadsplikten.

**7. Rasistiska situationer och hot om sådana**

FRK:s frivilliga ordnar evenemang om mångkulturalism och motarbetande av diskriminering bland annat under veckan mot rasism. På dessa evenemang kan det dyka upp situationer, där arrangören, frivilliga eller deltagare kan känna sig hotade. Man kan uppleva hot före evenemanget, under eller efter det. Ett hot eller upplevelsen av det kan exempelvis vara

* skriverier i sociala medier,
* e-postmeddelanden,
* brevförsändelser, eller
* telefonsamtal.

Instruktioner: Man bör inte svara på hotfulla eller smädande kontaktförsök och meddelanden. Det lönar sig heller inte att gå med i diskussioner på diskussions- och andra fora som tillåter rasistiska och diskriminerande åsikter. Det är emellertid bra att diskutera dessa situationer och upplevelser med gruppledaren och medarbetare. Det är också bra att ta reda på om det som skett kräver att det görs en brottsanmälan. Det ska göras en anmälan om det är klart att det handlar om ett hot.

* Direkta eller personliga hot eller hot som förekommer i trycksaker eller upplevelser av hot är
* ärekränkning, smädelse,
* rasistiska brott,
* rasistiskt våld och hot om det.

Instruktioner: Om du upplever direkt hot är det viktigt att du håller dig lugn. I hotfulla situationer som sker ansikte mot ansikte ska du agera enligt punkt 3 och 4 i denna instruktion (instruktioner för vålds- och hotsituationer). Om kränkningen, våldet eller hotsituationen uppfyller kännetecknen för rasistiska brott, ska du utan dröjsmål göra en brottsanmälan till polisen. Rasistiska brott har ett rasistiskt motiv. Det är viktigt att diskutera händelsen och erfarenheten med andra.

Kom ihåg att FRK har utarbetat instruktioner, som innehåller motiveringar till varför man bör motarbeta rasism och varför man vid FRK motarbetar rasism. Det är bra att bekanta sig med detta så kallade värderingsverktyg före man inleder verksamhet mot rasism. (Se värderingsverktyget Varför är jag emot rasism).

Det är dessutom viktigt att alla hotsituationer dokumenteras så att man kan vidareutveckla dessa instruktioner. Det är också viktigt att vara på det klara med den rådande atmosfären i samhället och hurdana reaktioner vår verksamhet väcker.

Källor

Lindh, P. Heinonen, V. 2012. Social- och hälsovårdens säkerhetsguide. Finlands Brandbefälsförbund ry. Oy Painotalo Ab.

Puumi Susanna. 2009. Servicearbete utan våld. Arbetarskyddscentralen TTK, kommungruppen och servicegruppen. Painojussit Oy.

Saari, S. Kantanen, I. Kämäräinen, L. Parviainen, K. Valoaho, S. Yli-Pirilä, P. red. 2009. Hädän hetkellä -psyykkisen ensiavun opas. Röda Korset. Duodecim.

Social- och hälsovårdsministeriets rapporter och promemorior 2014:17. Väkivallan uhka työelämässä. Helsingfors 2014.