

trygghet i det mångkulturella Sverige

NÖDNUMRET 112

SOS Alarm svarar för nödnumret 112 som är gemensamt för hela Europa. Med ett enda telefonsamtal når man ambulans, räddningstjänst och polis. Genom nödnumret når man också statlig räddningstjänst som Kustbevakning, Sjöräddning och Fjällräddning liksom Giftinformation, Jourhavande präst och Tull (narkotikatips). Under ett år tar de 18 SOS-centralerna emot ca 3,5 milj samtal över nödnumret.

SOS Alarm har drygt 800 anställda varav 600 SOS-operatörer. De rekryteras framför allt på personliga egenskaper och genomgår en intern utbildning inom SOS Alarm. Ägare till SOS Alarm är den svenska staten, landstingen och kommunerna.

INFORMATION PÅ 21 SPRÅK

Kortfattad information om nödnumret 112 finns på 21 språk på SOS Alarms hemsida. Tanken är att informationen ska kunna användas i skolor och annan utbildning. Den kan lätt skrivas ut och användas i föreningen, i skolan eller sättas upp på en arbetsplats.

förord

SOS ALARM HAR SOM GRUNDUPPDRAG att ta emot nödsamtal och att larma ut hjälp i nödsituationer och kriser. Nödnumret 112 är en livlina vid akut sjukdom, olyckor, brand, inbrott och våld. Förutsättningarna för en sådan grundläggande trygghet förändras när samhället utvecklas. SOS Alarm vill i dialog med olika parter hela tiden anpassa arbetssätt och kompetens till ändrade behov för att säkerställa en grundläggande trygghet.

Bland de frågor som lyfts fram under senare år är språk- och kulturbarriärer i nödsituationer. Språksvårigheter eller osäkerhet om hur samhället fungerar kan öka riskerna. Från SOS Alarm finns ett starkt internt intresse av att utveckla kompetensen och att bredda rekryteringen för att motsvara behoven i ett mångkulturellt Sverige. Vid en rad seminarier och konferenser som tidigare anordnats runt om i landet har etniska organisationer och företrädare för samhällets räddningsorganisationer och andra berörda myndigheter visat stort intresse.

Många invandrare och flyktingar vet inte hur "Räddnings-Sverige" fungerar, andra har på grund av språket svårt att göra sig förstådda när de ringer 112. Mot den bakgrunden arrangerades ett heldagsseminarium 25 januari 2006 på temat "Trygghet i det mångkulturella Sverige" med drygt 60 deltagare från ett 30-tal etniska organisationer, räddningsorganisationer, myndigheter, skolor m fl. Seminariet arrangerades av SOS Alarm och SIOS – Samarbetsorganet för Etniska Organisationer i Sverige som har 16 medlemsorganisationer med 400 lokala föreningar och nästan 10 000 medlemmar. Moderator var Annika Dopping.

De frågeställningar som lyftes fram var bl a hur man övervinner kunskaps- och informationshinder i nödsituationer, hur man kan minska risken för missförstånd och feltolkningar, vems ansvar är för att alla invånare har kunskap och information. Syftet med seminariet var att få fram ett underlag till ett aktionsprogram för ökad trygghet för invandrare i nödsituationer genom att minska risken för missförstånd och feltolkningar.

Denna skrift speglar diskussionen och sammanfattar erfarenheterna från seminariet.



Sven-Runo Bergqvist

VD SOS Alarm

Grafisk form och produktion: Incitera
Omslagsbild: Eva Wernlid/Tiofoto
Foto: Daniel Jeminen
Tryckt av Ljungbergs Tryckeri, Göteborg 2006

innehåll

sammanfattning av seminariet	4
ingen situation är den andra lik	6
arbetet på en SOS-central	8
språkfrågan	10
att vara invandrare i Sverige	14
kulturkrockar	16
kriskommunikation	18
tankar kring seminariet	20
summering av dialogen	22
deltagarförteckning	24

SOS Alarm arrangerade i januari 2006 i samarbete med SIOS - Samarbetsorganet för Etniska Organisationer i Sverige - en konferens på temat "Trygghet i det mångkulturella Sverige" på Vasateatern i Stockholm.

Sammanfattning av seminariet

LIVSVIKTIG INFORMATION

Diskussionerna vid seminariet visade tydligt att "Trygghet i det mångkulturella Sverige" uppfattas som ett mycket väsentligt tema. För de etniska organisationerna gäller det information i frågor som kan vara bokstavligen livsviktiga för medlemmar och andra landsmän. För samhällets räddningsorganisationer är det nödvändigt att uppmärksamma och bearbeta kultur- och språkbarriärer för att kunna fungera väl och långsiktigt i det mångkulturella samhället.

Otrygghet hos många

Många som har kommit till Sverige från andra länder känner otrygghet. En del känner sig främmande för hur man ska larma samhällets resurser när det behövs. Andra har p g a språket svårt att göra sig förstådda. Varje sekund i nödsamtalet kan vara viktig eftersom den kan rädda någons liv.

En rad konkreta problem redovisades, framför allt utifrån larmsituationer.

- Språkfrågan är viktig även om det inte är den enda svårigheten. Det är vanligt att man vid akuta sjukdomstillstånd, olyckor och kriser har svårt att förklara vad som har hänt. Språksvårigheter eller osäkerhet om hur samhället fungerar kan öka riskerna. Det kan leda till att hjälpen till den som ringer fördröjs. Det kan också leda till att knappa räddningsresurser tas i anspråk i onödan.
- Många med invandrabakgrund som ringer tror att de har kommit till en vanlig telefonväxel och kan bli stressade när de får frågor. De vet inte att dessa frågor behövs för att SOS-operatören ska kunna prioritera och sätta in rätt åtgärd. Samtidigt som frågorna ställs larmar en annan SOS-operatör i akuta ärenden ut ambulansen.

- Ofta känner man inte till de direktnummer som finns till polisen, vårdcentralen eller sjukvårdsupplysningen för mindre brådskande ärenden. Det kan leda till att nödnumret 112 används i onödan.

Företrädare för invandrarorganisationer betonade vikten av att alla får information på svenska om hur nödnumret ska användas. Men även med goda språkkunskaper är det ofta svårt att göra sig förstådd i en nödsituation. Även om man får information om att man kan ringa 112 vid nödlägen är det inte självklart vad som menas med "nödläge". Samtidigt har man i invandratäta områden inte alltid förtroende för samhällets räddningsorganisationer.

Flyktmottagningarna innebär särskilda förutsättningar. Dit kommer många med svåra och obearbetade upplevelser. Föreläggningarna ligger ofta avlägset och har inte alltid personal på kvällar och nätter. Då blir nödnumret



ofta enda kontaktvägen. Dessa nödsamtal är inte sällan dramatiska. Samtidigt har de som ringer ofta svårt att uttrycka sig vilket gör det svårt att bedöma behovet.

Men redovisningarna visade också den uppfinningsrikedom och de många praktiska lösningar som finns i de konkreta fallen. På något sätt blir problemen oftast lösta på ett bra sätt. SOS Alarms medarbetare visade hur man praktiskt tar hjälp från barn och grannar. Det finns även möjlighet att anlita tolkar men i akuta situationer finns ofta inte tid för att hitta och koppla in en tolk. Samtidigt betonade alla värdet av att ha en blandad språkkompetens och kulturell bakgrund bland SOS-operatörerna. Det finns ett stort värde i att direkt kunna kommunicera på sitt eget språk.

I takt med att SOS Alarms nya teknikplattform tas i drift kommer alla SOS-centraler direkt att kunna se vilka språkkunskaper som finns bland de SOS-operatörer som tjänstgör runt om i landet.

Det behövs ett långsiktigt arbete för att minimera risker och onödiga uttryckningar. Därför behövs en god kunskap inom alla de organisationer som ingår i "Räddningsverige" genom kunskapsuppbyggnad men också genom en breddad rekrytering. I det arbetet spelar också andra myndigheter, högskolor och ideella organisationer som Röda korset en viktig roll.

Etniska organisationer - unik resurs

Det behövs också en långsiktig information kring hanteringen av nödsituationer riktad till dem som är inflyttade till Sverige.

Samverkan med etniska organisationer innebär stora möjligheter. SIOS ordförande Maria Olsson framhöll att de som är aktivt engagerade i föreningarna utgör en unik resurs. De har lärt sig de kulturella koderna i Sverige och kan därigenom hjälpa sina landsmän som ännu inte känner sig lika hemma. Gruppdiskussionerna ledde fram till

att ett aktionsprogram skisserades som bland annat innefattar att

- andelen SOS-operatörer med mångkulturell bakgrund och varierad språklig kompetens bör öka,
- utbildningen av SOS-operatörer i frågor som har samband med det mångkulturella Sverige ska fördjupas,
- nya tekniska möjligheter ska utnyttjas så att medarbetare som har särskilda språkkompetenser genom inloggning kan bistå andra SOS-centraler,
- de invandrades kunskap om samhällets räddningsresurser ska byggas upp tidigt bl a genom Svenska för invandrare,
- samarbete med etniska organisationer ska etableras så att deras medlemmar får information om hur man ska bete sig i nödsituationer för att larma på ett säkert sätt och
- informationen ska utvecklas för att förbättra relationerna till åtgärdsorganisationerna.

Sven-Runo Bergqvist, vd på SOS Alarm anser att det är viktigt att det ges tillfälle till möte och information mellan samhällets räddningsorganisationer och invandrargrupper – innan en nödsituation uppstår. På denna temakonferens har erfarenheter och förutsättningar ventilerats.

ingen situation är den andra lik

LÖSNINGAR I ALLA LÄGEN

Sven-Runo Bergqvist, vd SOS Alarm

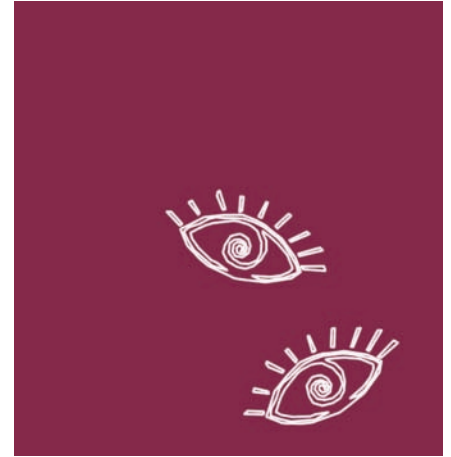
– För två år sedan vände sig SOS Alarm i en Temo-undersökning till ett genomsnitt av dem som bor i Sverige och frågade hur de upplevde sin trygghet. Då visade det sig att fyra grupper inte upplevde samma trygghet som andra, nämligen invandrare, ungdomar, kvinnor och äldre. Sedan dess har vi genomfört ett antal temakonferenser för att samla så mycket information som möjligt.

– Vi har gjort intervjuer och fört dialoger med våra medarbetare kring hur de har upplevt nödsituationer där dessa grupper berörs. Dessa har visat att nödsituationer där invandrare finns med ibland är problematiska. Framför allt har vi haft bekymmer med anknytning till landets flyktingmottagningar, där vi har haft svårt att klara ut vad som hänt, vilka hjälpresurser som har behövts etc.

– Vår ambition och vår huvuduppgift är att i alla lägen göra ett så bra jobb som möjligt, oavsett om vi hjälper ungdomar, glesbygdsbor eller invandrare. Men vi är inte experter på integrationsfrågor. Därför har vi funderat över hur vi kan bättra på våra egna kunskaper. Vid två stora konferenser i Göteborg och Malmö har vi diskuterat våra erfarenheter, förutsättningar osv och vi har känt att ett långsiktigt samarbete med de etniska organisationerna kan bli fruktbart och öka kunskaperna hos både oss och hos dem.

Bygga förtroende

– Många som kommer till Sverige har dåliga erfarenheter av myndighetspersoner från sina hemländer. I Sverige har räddningstjänsten mycket högt förtroende bland allmänheten som menar att den verkligen är en hjälpande hand. Men bland invandrare har räddningstjänsten fått kännas vid mycket ifrågasättande, inte minst för att de, liksom polisen, bär



uniform. Vid ett par tillfällen har det varit bekymmer i kontakterna mellan sådana åtgärdsstyrkor och invandrare.

– För att förebygga sådana problem är det viktigt att man får tillfälle att träffa varandra innan en nödsituation uppstår. Därför har SOS Alarm vid flera tillfällen under de senaste två åren gått ut i invandrantäta bostadsområden tillsammans med räddningstjänst och polis för att prata och beskriva hur vi arbetar. Det har lärt oss att förutsättningarna är mycket olika och att ingen situation är den andra lik. Allt beror på hur länge man har varit i Sverige, vilka erfarenheter man har etc.

– Att en stor del av dem som befinner sig i Sverige är födda och uppvuxna utanför landet är något som vi inom samhällets räddningsorganisationer måste bli mer medvetna om. Att vistas på en flyktingmottagning kan därtill naturligtvis vara en extremt svår situation. Det kan också gälla den som har ett eget boende, men är ny i Sverige. Men

även många som har bott länge i landet har svårigheter med språk- och kulturskillnader – liksom naturligtvis alla som bara tillfälligt vistas i landet.

Viktigt med kunskap

– Det behövs också en större kunskap inom invandrargrupperna om hur det svenska samhället fungerar i nödsituationer. Inte alla har klart för sig t ex

- att man genom nödnumret 112 når alla samhällets hjälpresurser
- hur vi inom SOS Alarm gör intervjuer och prioriterar i ambulansärenden
- hur ansvarsfördelningen mellan äldreomsorg och sjukvård fungerar etc

– Chocktillstånd, panik och svårigheter att beskriva vad som har hänt är vanligt för alla som råkar in i en nödsituation, särskilt om man känner sig främmande för samhället runt omkring eller har svårt att göra sig förstådd. Många akuta situationer klarar vi genom att grannar,

barn och andra hjälper till. Men det händer också att vi är osäkra och känner att vi måste skicka ut resurser för säkerhets skull.

– Det finns EU-direktiv som ställer krav på att alla invånare ska vara väl-informerade om det europeiska nödnumret 112. I första hand handlar det om ett långsiktigt informationsarbete. SOS Alarm har av regeringen erhållit ett uppdrag att svara för sådana informationsinsatser. Skolungdomar och personer födda utanför landet är grupper som vi kommer att prioritera.

– Utöver den nära samverkan som SOS Alarm redan har med olika åtgärdsorganisationer som t ex räddningstjänsten och ambulanssjukvården kommer ett breddat samarbete med frivilligorganisationer och ideella organisationer att bidra till ett tryggare samhälle.

Stefan Rosén, utbildningsansvarig vid SOS-centralen i Stockholm redogjorde för hur arbetet på en SOS-central kan se ut. – Vi försöker att rusta våra SOS-operatörer mentalt inför olika typer av händelser, säger Stefan Rosén.

arbetet på en SOS-central

SOS 112 - VAD HAR INTRÄFFAT?

Stefan Rosén, utbildningsansvarig vid SOS-centralen i Stockholm

– Vi får ibland frågan ”När ska man ringa och när ska man inte ringa 112?”. Svaret är att man ska ringa när det behövs, men det är ganska individuellt. Generella handlar det om tillstånd eller situationer som kräver snabb åtgärd. Det kan röra sjukdomsfall eller polisiära insatser, men det kan också vara att det är 20 grader kallt ute och man inte har någonstans att ta vägen. Däremot är tapade kreditkort eller bensinkort inte tillräcklig anledning att ringa 112. Det händer ofta att vi hänvisar folk att ringa till sjukvårdsupplysningen.

– Vi försöker att rusta våra SOS-operatörer mentalt inför olika typer av händelser. Vi jobbar bl a mycket med riktiga samtal som lett till åtgärd. Det är samtal som vi har sparat, dels för att lära oss, dels för att se om vi gjorde rätt eller

fel. I vår utbildning försätter vi även SOS-operatörer i situationer som de inte behärskar språkligt, ungefär som en invandrad svensk som inte behärskar det svenska språket kan hamna i här i Sverige.

Övning med respekt

– En sådan situation är att man har fått punktering på Autobahn mellan Hamburg och Berlin och inte behärskar tyska samtidigt som den tyska larmoperatören naturligtvis pratar tyska. En sådan övning ger den respekt som krävs för att hantera ett larmsamtal från någon med bristfälliga språkkunskaper och att förmedla rätt sorts hjälp.

– Det är viktigt att finna ett sätt att mötas på som gör att man oavsett bakgrund förstår vad det handlar om. Det är också bättre att övertolka en händelse som man kanske inte förstår vidden av än att lämna den därhän.

– De flesta har ingen erfarenhet av att ringa till 112 och vet inte heller vilka

frågor som ställs och som man ska vara beredd att svara på när man är stressad och behöver hjälp. Som ingångsfråga vid ett 112-anrop frågar vi vad det är som har inträffat och vilken typ av händelse det är. Om det är ett ambulansärende frågar vi var patienten befinner sig och om hon eller han andas och är vaken.

– Sedan går vi vidare med frågor enligt vårt Medicinska index för att fastställa hur ärendet ska prioriteras. Det är naturligtvis mycket synd om den som just har brutit benet, men det är trots allt inte livshotande. Om det är ett akut ärende skickar vi omedelbart en ambulans samtidigt som vi fortsätter att fråga, ibland för att hålla kontakt med personen och se till så att denne är lugn och gör rätt saker.



FINGERAT 112-SAMTAL

SOS 112. Vad har inträffat?

① Var har jag kommit någonstans?

Du har kommit till 112, nödnumret.

① Det gäller min fru. Någonting har hänt för hon har svimmat av. Hon är vaken någorlunda nu. Men hon hade en kort period när hon var alldeles borta.

Telefonnumret till dig?

① Oj, 18 40 68.

Är hon vaken, kan du prata med henne?

① Ja, hon är någorlunda med i alla fall, men det är något som inte stämmer i alla fall. Hon har haft problem med hjärtat tidigare. Vad det var vet vi inte.

Hur är det med andningen?

① Hon är klart påverkad. Hon har jobbigt att andas, svårt, tungt att andas.

Jag ska hjälpa dig med en gång med ambulans. Den larmas ut medan vi pratar här. Adressen till dig?

① Björndalsvägen 12.

Vilket område ligger den i?

① Tyresö.

Är det någon portkod för att komma in?

① 1416

Vad heter hon?

① Lena Rosén.

Hur gammal är hon?

① 42 år. Du kanske vill ha hennes personnummer?

Nej, det behöver vi inte i det här läget. Ambulansen har larmats ut medan vi pratar. Har hon fortfarande ont i bröstet?

① Ja, det har hon. Det verkar som att det strålar ut i en arm också. Jag tror att det är vänster arm.

Det är svårt att använda den?

① Det är obehag eller en känsla av. Jag är inte så bevandrad i det här.

Jag förstår. Men vet du vad, medan ambulansen är på väg – den kommer med blåljus och siren – låt henne sitta eller ligga behagligt. Hon får gärna sitta om hon har svårt att andas. Du kan väl lägga några kuddar bakom så att hon sitter skönt.

Försök lugna ner henne så gott det går så hon har lugn och ro omkring sig och att hon inte anstränger sig heller. Om hon har några kläder som sitter trångt så lossa dem så att hon har lite fritt att andas. Som sagt, ambulansen är på väg till er. Stanna hos henne och ring till oss direkt om hon skulle bli sämre på något sätt.

① Den är alltså på väg och kommer strax? Den kommer direkt. Det dröjer inte länge.

① Då gör jag som du säger. Tack så länge. Tack själv.

SOS Alarm vill rekrytera fler SOS-operatörer med invandrarbakgrund, som har kunskap i både språk och om mångfald. Fr o m 2007 blir språkkunskaper hos SOS-operatörer lättare tillgängliga i hela landet med hjälp av den nya Zenit-tekniken.

språkfrågan

FÖRSTÅELSE FÖR ANDRA KULTURER

SOS-operatör Camilla Bendris:

– Jag är född i Sverige och har arabiska föräldrar. På så sätt talar jag arabiska och det har jag god nytta av. Jag jobbar som SOS-operatör i Göteborg.

– Jag hade jobbat som undersköterska i ganska många år och ville pröva på något nytt och förena min vårdkunskap med att hjälpa folk i nöd. Jag sökte till SOS Alarm, som har tuffa krav på språk och utbildning.

– I en del konkreta situationer har jag haft stor nytta av att förstå olika kulturer. När jag hör att någon som är stressad, uppgad och bryter på ett språk så kan jag fråga ”Vilket språk pratar du annars?” eller ”Pratar du arabiska?”. Jag kan svara på arabiska och då brukar personen lugna ner sig och koncentrera sig på vad hon eller han vill.

– I många kulturer är tufft när mannen ringer åt kvinnan. Vi får inte

de svar vi vill ha. Det kan vara mycket svårt att lösa de problemen.

– Det kan också vara tufft för en man att få direktiv av mig som kvinna. Många män vill styra och ställa istället för att besvara frågor från en kvinna, och ofta är det jag som ställer frågorna och vill ha svar på dem. Det kan vara rätt tufft, men det är vad som gäller.

– Jag skulle önska att vi gick ut mer och informerade. Även invandrarföreningar kan komma och hälsa på oss och se hur vi jobbar, vilka frågor vi ofta får och vilka vi är.

– Om fem år hoppas jag att 35-40 procent av alla SOS-operatörer har kunskap från flera kulturer.

– Om adressen är krånglig eller svår att uttala försöker vi få dem att bokstavera eller nämna någon större gata bredvid så att man kan använda utslutningsmetoden.

– Som SOS-operatör kan jag känna att mina kolleger behöver lära sig det här. Jag har med mig från barnben hur min invandrargrupp reagerar i en viss



situation, men mina kolleger behöver lära sig det och det försöker jag att förmedla. Vi har ett visst temperament och en viss stil. Ibland kan mina kolleger säga: ”Gud vad de gapar och skriker.” Då brukar jag säga: ”Ta det lugnt. Försök att förstå dem. De kan inte allting. Vi är födda med det här.” Jag förstår den frustration de upplever. Men mina kolleger kan tycka att det är ganska jobbigt. Om vi SOS-operatörer lär oss att förstå den kulturella skillnaden så tror jag att vi kan komma ganska långt.

SOS-operatör Anna-Leena Ring:

– Jag och ett par kolleger jobbar mycket med invandrare i en skola i Örebro. Man har samhällskunskap för sina grupper på deras eget språk och berättar om Sverige och hur Sverige fungerar. Som en del i den kursen kommer de till SOS Alarm på studiebesök eller också åker vi till dem. Vi visar en film och berättar om hur SOS Alarm jobbar.

– Vi pratar om sådant som vi tycker är viktigt. Det är viktigt med svenska ord. Vi tar med ord som ”medvetlös” – jag brukar lägga mig på golvet för att visa vad det är. Sedan pratar vi lite om förebyggande och egenvård, att allt är inte farligt eller dramatiskt, t ex om man bränner sig. Man behöver inte åka ambulans för allt utan kan fixa ganska mycket själv.

– Vi berättar också om alternativa telefonnummer som många inte har en aning om, t ex till sjukvårdsrådgivningen, så att man inte ringer 112 i onödan. Så talar vi om bränder och hemförsäkring så att man inte står där utblottad om det brinner. Om brandvarnare, hur den fungerar – jag får ofta frågan: ”Om brandvarnaren tjuvar, kommer brandkåren då?” – vad som kan hända om oljan börjar brinna på spisen, att man inte släcker med vatten utan lägger på ett lock. Det är sådana baskunskaper som vi delar med oss av.

”Om vi lär oss att förstå den kulturella skillnaden så tror jag att vi kan komma ganska långt med det.”

>>

”Vi vill ha en utökad mångfald så att vi kan dela med oss av våra kunskaper och erfarenheter.”

» – Det händer hela tiden att det uppstår problem av språklig eller kulturell art när någon ringt in till mig som operatör, men vi löser det alltid på något sätt. Problem uppstår ofta på flyktningmottagningarna. Det finns ingen personal där på kvällar och helger. De som bor där är helt ensamma och det finns ingen information om vart de ska ringa. De kan inte svenska, men många kan engelska så vi kan lösa det den vägen.

Vi kan aldrig ge upp bara för att vi inte vet vilken hjälp de behöver. Istället tar vi det säkra för det osäkra och skickar en ambulans när vi inte förstår.

– Vi får ju fram adressen via abonnemanget om man ringer från en fast telefon. Däremot kan mobiltelefonerna orsaka problem. Det tar ofta lång tid att klara ut var den som ringer befinner sig. Det finns bl a SIM-kortlösa telefoner som det ändå går att ringa 112 med och även många kontantkortstelefoner. Därför måste vi dubbelkolla var den

som ringer befinner sig. Inte ens vanliga hemtelefoner är alltid säkra eftersom man kan vidarekoppla dem.

SOS Alarms HR-chef Agneta Weman:

– Vi vill gärna ha medarbetare med annan bakgrund och annan språkkunskap än svenska, men vi har haft problem med att nå sådana personer. I integrationsdebatten hävdas det ibland att arbetsgivare sorterar bort jobbansökningar från personer med utländska namn. Det må vara hur som helst med det, men på SOS Alarm letar vi i alla fall aktivt efter sådana namn och väljer ut dem i vår rekryteringsprocess. Generellt har vi många sökande eftersom arbetet som SOS-operatör är intressant och attraktivt.

– Tyvärr är det dock inte så många invandrare som söker arbete som SOS-operatörer. Dessutom har vi krav på oss att våra operativa medarbetare ska vara svenska medborgare. De som söker har dessutom

ofta brister i svenska språket. Ovanpå det ställs det höga krav i de tester som vi genomför med dem som söker jobb hos oss.

Kommentarer från deltagare:

– Det är kanske omöjligt att hitta folk som behärskar alla språk och kulturer, men det borde inte vara omöjligt att hitta folk med olika bakgrunder, referensramar och utbildningar. Olika etnisk bakgrund kan också bidra till en bredare erfarenhetsbas och större kunskap i gruppen. Vi vill ha en utökad mångfald så att vi lättare kan dela med oss av våra kunskaper och erfarenheter. Att ha invandrat till Sverige är också en erfarenhet som kan underlätta förståelsen i många fall.

– I Sverige bor det personer som flytt eller invandrat hit på äldre dagar och som aldrig lärt sig svenska. Det finns också personer som inte lyckats komma in i samhället och därför inte kan svenska. Vidare finns det personer



med mycket låg utbildning. Dessa kategorier finns representerade bland dem som ringer SOS Alarm och de har också rätt till hjälp.

SOS Alarms vd Sven-Runo Bergqvist:

– När vi rekryterar så försöker vi sedan några år att få tag på operatörer med invandrabakgrund eller som har kunskap om mångfald och som vet hur olika förutsättningarna kan vara. Polisen har försökt längre med detta och har också lyckats rekrytera många med sådana kunskaper, medan räddningstjänsten och SOS Alarm ligger lite efter. Men inom företaget är vi överens om att det skulle påverka vår verksamhet positivt om vi lyckades få fler medarbetare med invandrabakgrund.

– Idag är frågan om flerspråkkniga SOS-operatörer särskilt aktuell sedan EU har börjat trycka på att språkkunskaperna ska breddas och att utbytet mellan medlemsländerna ska öka. Men under en normal arbetsdag arbetar ca 100 SOS-opera-

törer samtidigt och tillsammans behärskar de trots allt ganska många olika språk. Fr o m 2007 kommer vi att med stöd av vår nya nätverksbaserade Zenit-teknik att kunna logga in olika språkkunniga SOS-operatörer runt om i landet. Då kommer språkfrågan att kunna hanteras på ett helt annat sätt än idag.

Antonella Dolci, SIOS:

– Sverige är inte samma land som för 30 år sedan. Idag finns det många olika språkgrupper, men det behöver inte vara ett problem. Vi har samlats här idag för att finns lösningar och åtgärder i en ny verklighet.

Osman Özkanat, ordförande i Turkiska Riksförbundet:

– Sverige har inte längre en enhetlig befolkning med en kultur och man talar inte längre ett enda språk. Vi lever i ett mångkulturellt samhälle och det ska genomsyra alla instruktioner och institutioner som ger service till befolkningen.

”Idag är frågan om flerspråkkniga SOS-operatörer särskilt aktuell”

Maria Olsson, ordförande i SIOS, Sam Yildirm från Länsstyrelsen i Stockholm, Göran Hult, platschef vid SOS-centralen i Halmstad och andra deltagare i seminariet diskuterade livligt frågan – Hur är det att vara invandrare i Sverige?

att vara invandrare i Sverige

TRYGGHET OCH RESPEKT

Maria Olsson, ordförande i SIOS

– Att känna trygghet och veta att man i svåra situationer kan räkna med hjälp är en av de viktigaste villkoren för att människor ska känna sig trygga. SIOS har begränsade ekonomiska resurser, men vi har kulturella och språkliga resurser som också är viktiga när det gäller att öka tryggheten bland invandrare i Sverige.

– Det är viktigt att man i sin iver att hjälpa inte trampar på människor, att man respekterar människors kultur och värderingar. Vi måste finna former för att både hjälpa och rädda människor samtidigt som vi respekterar dem.

Sam Yildirm, Länsstyrelsen i Stockholm

– Invandrare behöver inte integration utan introduktion om hur det svenska samhället fungerar. De som kommer hit är precis som andra svenskar – barn, vuxna, äldre, yngre, akademiker, analfabeter.

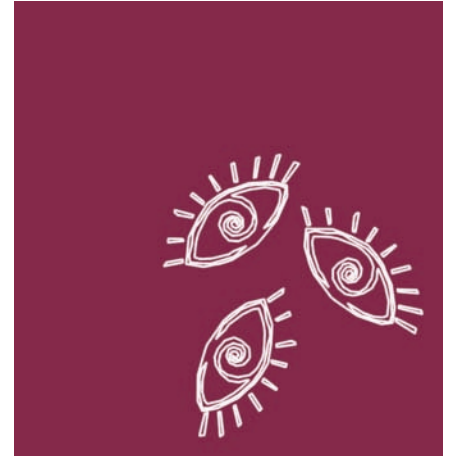
Det finns alla sorters människor och det är viktigt att de blir delaktiga. Då ökar deras möjligheter att berika Sverige. Bland Stockholms läns 360 000 invånare från 179 länder finns 700 läkare och sjuksköterskor, som har sin utbildning och sin kultur plus svensk utbildning och kultur.

– Invandrare är i många fall starka människor som haft företag. När de kommer till Stockholm kan de lära sig företagssvenska, starta eget företag och bli arbetsgivare åt svenskar!

– Som asylsökande i Sverige hamnar man först på någon av Migrationsverkets flyktingförläggningar och sedan i eget boende i kommunerna, oftast i en lägenhet på två rum och kök samt elva personer att dela den med. Utan mentor eller kunskaper i svenska eller engelska är man helt ”ute”.

Kommentarer från deltagare

– Det pratas mycket om att svenskar ska lära sig hur invandrare fungerar, men vi



som har kommit till ett nytt land måste också lära oss. Så fort man har välkomnat en invandrare borde man börja lära dem hur man gör i Sverige. Det skulle underlätta för alla. Jag hade en granne från Somalia som blev alldeles förskräckt när en säkring gick eftersom hon trodde att det hade börjat brinna. Hon stekte ägg direkt på spisplattan och bakade bröd på golvet. Hon hade inte fått lära sig något annat.

– Vi invandrare har alla ett eget ansvar. Det går inte att komma med färdiga lösningar. Vi måste också bidra med något.

Göran Hult, platschef vid SOS-centralen i Halmstad

– 15 km utanför Varbergs tätort finns en flyktingmottagning för asylsökande som kommit till Göteborg. De stannar där i två, tre dagar och slussas sedan ut i eget boende i kommunerna. Tidigare var de asylsökande hänvisade åt sig själva på kvällar, nätter och helger. Oro gjorde att man ringde 112 och t ex sade att man behövde en ambulans.

– En familj från Libanon placerades i Ätran med 500 invånare 20 km öster om Falkenberg, där ingen kunde deras eget språk. Därför ringde sonen i familjen om och om igen till SOS Alarm och bad om en ambulans åt sin mamma som behövde en höftledsoperation. På SOS-centralen kunde man inte arabiska utan tvingades söka hjälp från Stockholms tolkförmedling. Detta upprepades 35 gånger per dag innan jag fick fatt på en kontaktperson i Falkenbergs kommun.

Det var inte fråga om någon akut situation utan pojken ville hjälpa sin mamma att få en operation så snart som möjligt.

”Vi måste hitta former för att både hjälpa och rädda människor samtidigt som vi respekterar dem.”

Claes Melén, SOS Alarm, Lars Karlsand, Rikspolisstyrelsen, Maria Olsson, ordförande i SIOS och Gunilla Söderberg, Röda Korset är representanter för olika organisationer som måste vara uppmärksamma på risken för kulturkrockar.

kulturkrockar

ÖMSESIDIG KOMMUNIKATION

Claes Melén, SOS Alarm

– Som grön ambulansman i slutet av 1960-talet fick jag och min kollega ett larm om en blödande kvinna samt en adress att åka till. I en lägenhet låg en kvinna som blödde från underlivet. Jag knäböjde och lyfte på kjolen för att undersöka vad som hade inträffat, vilket jag inte borde ha gjort att döma av reaktionen hos den man som också fanns i lägenheten. Vi blev utjagade och behövde poliseskort för att kunna ta hand om kvinnan. På den tiden fanns inga kvinnliga ambulansförare.

– En annan viktig kulturell skillnad är hur vi beskriver smärta. Det är lättare att förklara att man har ont än hur ont man har. Vi svenskar försöker ofta tona ner att vi har ont jämfört med människor från sydligare länder som lever ut sin sorg och smärta. När en svensk höjer rösten och pratar fort är det ett tecken

på att han är arg och kräver hjälp. För människor från en del andra länder är ett höjt tonläge ett naturligt sätt att uttrycka sig i en viss situation. I utbildningen av SOS-operatörer ingår att lära sig att skilja på detta.

Lars Karlsand, Rikspolisstyrelsen

– Vi poliser råkar idag ut för situationer som vi tidigare inte var vana vid. Efter diskoteksbranden i Göteborg, då många ungdomar omkom, uppstod en del problem i kontakterna mellan polisen och anhöriga där vi lärde oss mycket om olika etniska grupper. Många ungdomar hade varit på diskoteket utan sina föräldrars tillstånd. När vi skulle reda ut vilka som hade varit där fick vi ofta svaret ”Nej, hon har inte varit där, hon var någon annanstans.” Vidare mötte vi det patriarkala samhället. I vissa fall var vi tvungna att skicka fram manliga polisbefäl eftersom man inte hade tilltro till kvinnliga befäl. Det kändes konstigt, men att träffas, mötas



och lära av varandra är en ömsesidig kommunikation som vi alla har nytta av.

Maria Olsson, ordförande i SIOS

– Det kan bli konflikter om man inte kan de kulturella koderna. Många som är här idag som representanter för sina landsmän och sina kulturer har lärt sig det här landets kulturella koder, men vi får inte utgå från oss själva i kontakterna med dem bland våra invandrade landsmän som ännu inte känner sig hemma i Sverige. Därför bör samhället utnyttja oss i sina kontakter med och för att sprida information bland våra nyanlända medlemmar.

Gunilla Söderberg, Röda Korset

– Eftersom barn med invandrarbakgrund statistiskt sett oftare råkar ut för olyckor än barn med svenskfödda föräldrar är personer som studerar Svenska för invandrare (SFI) en prioriterad grupp för våra kurser i första hjälpen.

– Färre invandrare har råd att köpa cykelhjälm eller bilstol till sina barn och de har inte alltid spisskydd, vilket ökar risken för brännskador i köket. Kanske har man själv inte fått lära sig att simma och inser då inte heller hur viktigt det är att låta barnen lära sig att simma.

– När vi praktiskt ska lära ut det här uppstår en del kulturkrockar. Undervisningen äger rum kl 9.00-16.15 men få är med hela dagen. En annan erfarenhet är att utbildning under rahmadahn inte är bra. Då orkar man inte på samma sätt utan bryter och går hem tidigare.

– Ett annat problem är att män inte kan öva praktiskt på kvinnor eller tvärt om. Första hjälpen-utbildning innehåller många praktiska övningar och det är man inte van vid i alla kulturer. Vi försöker förmedla att man måste göra saker praktiskt för att kunna hjälpa en person. Om man behöver hjälp så måste man tillåta att någon rör vid en.

Sven-Runo Bergqvist

– Vid en brand i ett bostadsområde i Borås var brandkåren rädd att ett tak skulle stört in. Därför evakuerades fastigheten, men många invandrarfamiljer litade inte på att brandkåren skulle rädda deras viktigaste ägodelar. Därför sprang de in i byggnaden igen och hämtade sina saker trots att de utsatte sig själva för livsfara. Räddningstjänsten försökte mota bort dem men det gick inte.

Kommentarer från deltagare

– Om man upplevt krig och andra svåra saker så har man inte lika mycket fokus på hur viktigt det är med bilbälte och cykelhjälm. Därför kanske de här utbildningarna behöver tas om flera gånger så att de så småningom sitter i ryggmärgen.

– För kvinnor från vissa kulturer kan det kännas konstigt att ligga på golvet och öva första hjälpen. För dem är det kanske bättre att arbeta via kvinnoorganisationer med detta.

SOS Alarm använder ofta media för att masskommunicera händelser, kriser och annat. Företaget får också värdefull information från människor som ringer och som kan användas för att få en korrekt lägesbild.

kriskommunikation

EN SAKLIG BILD AV FÖRLOPPET

Hendrik Olinder,
Krisberedskapsmyndigheten

– Att kommunicera vid en kris är svårt, även om det sker på svenska till människor som talar svenska. Budskapet kan behöva upprepas på 10-20 olika sätt innan det ”går in”. Att sedan göra det på flera språk, på språk med annorlunda bokstäver och till människor med andra religioner, traditioner och erfarenheter gör det inte lättare.

– Först måste man kommunicera tydligt på svenska till olika etniska grupper. Det brukar alltid finnas någon som kan förmedla informationen. När det sedan gäller andra språk är frågan: Hur många språk klarar man av att översätta och informera på? Måste en översättning vara helt korrekt för att kunna publiceras?

– För att få en samlad bild av vad som har hänt måste man föra samman information från olika håll på det sätt som media brukar göra. Kommunerna borde skapa en struktur för vart man ska lämna information och hur denna ska spridas. Åmåls kommun har t ex en hemsida med en särskild krislänk med information om vart man kan vända sig och hur man ska göra i en krissituation samt vilka frågor man ska vara beredd att besvara om man ringer SOS Alarm.

– Nästan alla media har som affärsidé att informera snabbt, tydligt och enkelt till sina målgrupper. Många mindre språkgrupper har egna medier – tidningar, hemsidor, radio – som på ett självklart sätt når ut med information om sådant som berör gruppen.

– I Sverige svarar radio, TV och tidningar för en mycket slagkraftig kriskommunikation, men den som inte tror på media tvingas söka information på olika håll. Det vore bra om samhället på



motsvarande sätt kunde sammanställa en saklig bild av ett förlopp som människor kunde hänvisas till.

Anna Olofsson, MittUniversitetet

– Majoritetsbefolkningen, de infödda svenskarna, måste uppmärksammas på att Sverige och världen förändras och att vi i olika situationer måste ta hänsyn till att det. I dagsläget är oftast en majoritet av dem som arbetar på svenska myndigheter och offentliga organisationer infödda svenskar. Den gruppen har ett stort ansvar för att samhället anpassas till utvecklingen.

– Min forskargrupp har nyligen i en enkätundersökning frågat människor vad de skulle göra om det inträffade en olycka där de bor. Människor som var födda utanför Europa svarade att de skulle lyssna på radion i mycket lägre grad än andra svenskar.

Sven-Runo Bergqvist, SOS Alarm

– SOS Alarm använder ofta media när vi ska masskommunicera händelser, kriser

och annat. Vid en större händelse har SOS Alarm t ex direktkontakt med Sveriges Radios sändningsledning och kan omedelbart gå ut och informera om sådant som vi har i uppdrag att gå vidare med från någon av de myndigheter som vi samarbetar med.

– SOS Alarm får ofta värdefull information från människor som ringer till oss och som vi använder i våra lägesbilder. Samtidigt hinner vi inte alltid hantera alla kontakter som tas med oss. Därför driver vi tillsammans med Räddningsverket samt Post- och telestyrelsen frågan om att inrätta ett särskilt informationsnummer för större händelser på samma sätt som finns i t ex England, Japan och USA.

– Kommunerna har ett ansvar för de människor som bor, lever och verkar där. I en kris får de ta den initiala smällen och även en stor del av krisarbetet efter händelsen. Därför är det bra om resurserna för kriskommunikation ligger så nära människorna som

möjligt, kanske i form av kommunala internetportaler för krisinformation med telefonnummer och liknande.

– Som medlem i försvarsministerns räddningstjänstråd har jag kunnat notera att samhällets kriskommunikation tills för ca tre år sedan aldrig fungerade riktigt bra. Det var alltid något som klickade. En döv person blev t ex kvar efter en utrymning i Borlänge. Men under de senaste tre åren har det skett en stor förändring. Jag tror att det beror på att man idag har mer kunskap hur man informerar flexibelt, beroende på situation och på vilka som är berörda.

Seminariets moderator Annika Dopping ställde många frågor på temat "Trygghet i det mångkulturella Sverige". Nedan återges några av de tankar och funderingar som deltagarna hade.

tankar kring seminariet

ALLA BEHÖVER TRYGGHET

– Det är bra att SOS Alarm har tagit ett första steg genom att kontakta företrädare för etniska grupper som har problem och lyssnar på deras synpunkter för att gemensamt bestämma hur vi ska gå vidare, säger Maria Olsson, ordförande i SIOS.

Är otrygghet ett problem bland invandrade till Sverige?

– Alla människor behöver trygghet för att fungera normalt. De som flyttar från ett land till ett annat och förlorar all den trygghet som de haft är mer beroende än andra av att känna trygghet för att utvecklas.

– Jag tycker att det här seminariet är jättebra. Det borde ha kommit tidigare, tycker Khadija Ali, styrelseledamot i Somaliska Riksförbundet.

Varför känner många invandrade otrygghet?

– Det beror nog först och främst på brister i språket. Man förstår inte varandra och kommunikationen blir dålig. Då uppstår det lätt ilska hos den som söker hjälp. Först och främst behövs mer information från någon som talar språket.

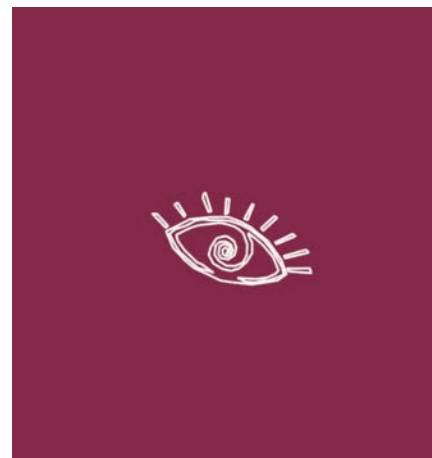
– Mycket bra initiativ, tycker utvecklingsledare Sam Yildirim vid länsstyrelsen i Stockholms län.

Varför känner sig invandrade till Sverige otrygga?

– De har inte på samma sätt som andra tillgång till information om hur saker och ting fungerar.

Vad kan man göra åt det?

– Vi behöver bli en bättre samordning mellan kyrkor, moskéer, synagogor, föreningar, frivilliga och etniska organi-



sationer etc för att snabbt kunna informera dem som kommer till Sverige.

- Det är mycket bra att SOS Alarm funderar över sin roll till den del av befolkningen som har annorlunda bakgrund än etniska svenskar, tycker Osman Özkanat, ordförande i Turkiska riksförbundet.

- Invandrade till Sverige känner sig otrygga för att de inte känner till samhällsstrukturen och de institutioner där de kan få service. Dessutom finns det en misstro mot institutioner som ger service till befolkningen.

Vad skulle man kunna göra åt det?

- Det behövs en bra infrastruktur som ger service. Dessutom bör SOS Alarm anställa personal som kan andra språk än svenska och engelska.

- Ett mycket givande seminarium, tycker SOS-operatör Camilla Bendris från Göteborg. Man får lära sig en massa nytt och höra olika synvinklar på detta med kulturella skillnader.

Varför känner sig invandrade otrygga?

- Det beror på språket, vårt sätt att vara som svenskar – lite kalla, försiktiga. Man är otrygg i språket, samhället, miljön. Man är inte hemma.

Vad kan SOS Alarm göra för att underlätta för invandrade?

- Anställa fler med invandrarbakgrund och informera mer på fler språk än svenska och engelska. Kanske informera på invandarmottagningar och i föreningar om vad vi gör och vad vi står för.

”SOS Alarm bör anställa personal som kan andra språk än svenska och engelska.”

Under seminariet lyfte deltagarna via paneldiskussioner, mentometerfrågor, workshopövningar etc fram konkreta fall där den egna kunskapen och erfarenheten stod i centrum. På så sätt blev det ett värdefullt tillfälle för kunskaps- och erfarenhetsutbyte i syfte att öka tryggheten i Sverige.

summering av dialogen

NYCKELN TILL NYA LÖSNINGAR

Syftet med SOS Alarms heldagsseminarium om ”Trygghet i det mångkulturella Sverige” var att skapa en mötesplats för människor med olika perspektiv och kunskaper för utbyte av erfarenheter och tillsammans lägga grunden till ett aktionsprogram för ett tryggare samhälle.

Konkreta fall och viktiga punkter

Via paneldiskussioner lyfte panel- och publikdeltagare fram konkreta fall och sammanfattade viktiga punkter för ökad trygghet och säkerhet. Genom löpande dialog via bl a mentometerfrågor, workshopövningar och medskapande processer där de egna kunskaperna och erfarenheterna stod i centrum bidrog var och en med sina unika pusselbitar.

- Enligt deltagarna kan ökad samverkan mellan etniska organisationer och myndigheter samt etablering av en gemensam referensgrupp bestående

av centrala, regionala, lokala, multi-etniska och multireligiösa representanter bidra till viktiga insatser. Det skulle även skapa förutsättningar för samhället att utveckla särskild kompetens kring hur obearbetade traumatiska händelser kan påverka individer i nödsituationer. Enligt en mentometerfråga ställer sig 86 % av deltagarna bakom detta.

- Deltagarna anser att ett mångkulturellt samhälle behöver ett mångkulturellt SOS Alarm, vilket innebär att rekrytering av språkkunskap bör ges hög prioritet.
- Behovet av ett faktabaserat ”nödkunskapspaket” med målgruppsanpassad 112-information identifierades liksom av att använda de etniska organisationernas egna kommunikationskanaler som tidskrifter, hemspråkstidningar, hemsidor och möten för spridning av 112-information.



Kommentarer på pränt

Deltagarna uppmanades löpande att skriva sina kommentarer på de pappersbordsdukar som fanns utplacerade.

Ett axplock:

- Etniska organisationer kan ingå i nätverks- och krisgrupper som sammankallas när något har in träffat som berör gruppen.
- Informationsmöten för olika språkgrupper bör organiseras tillsammans med de etniska organisationerna.
- Ett informationsmaterial kring nöd- och krissituationer bör tas fram och överlämnas till varje nyinkommande till Sverige på hans eller hennes hemspråk.
- Studiebesök bör arrangeras på SOS-centralerna liksom på flyktmottagningar

MENTOMETERFRÅGOR OCH SVAR

Är du rädd att du inte ska kunna uttrycka dig i en nödsituation?

Ja 14 % Nej 86 %

Är dina medlemmar rädda att de inte ska kunna uttrycka sig i en nödsituation?

Ja 67 % Nej 33 %

Det är ofta svårt att uttala eller förstå krångliga gatunamn i telefon?

Ja 74 % Nej 26 %

Skulle du vilja arbeta som SOS-operatör?

Gärna 39 %

Kanske 39 %

Aldrig 22 %

Samhällets borde ha särskild kompetens om hur obearbetade traumatiska händelser kan påverka oss i nödsituationer

Instämmer 86 % Instämmer ej 14 %

Trygghet i det mångkulturella Sverige.
Konferens på Vasateatern i Stockholm 25 januari 2006

deltagarförteckning

UD

Lars Karlberg
Departementsråd

UD

Berit Linton
Departementssekreterare

Rikspolisstyrelsen

Lars Karlsand
112-rådet

Mittuniversitetet

Anna Olofsson
Forskare

Krisberedskapsmyndigheten

Hendrik Olinder
Kriskommunikation

Nationellt centrum (SFI)

Catarina Persson
Lärarhögskolan i Stockholm

Länsstyrelsen, Sthlm

Sam Yildirim
Utvecklingsledare

Länsstyrelsen, Sthlm

Bonnie G Ståhlberg
Informationsansvarig (R/S)

Utbildningsförvaltningen

Magnus Axell
Samordnare SFF

Utbildningsförvaltningen

Saniye Aktad
Lärare

Svenska för Invandrare

Rebaz Ismail
Lärare

Svenska för Invandrare

Jasmine Ahmad

Centrum för Samtidsanalys

Bengt Wadensjö
Biskop emeritus

Sveriges Kommuner och Landsting

Stig Wintzer
Avdelningen för vård och omsorg

Sveriges kommuner och landsting

Arjun Bakshi
Sakkunnig

Sveriges kommuner och landsting

Mårten Palmqvist

Migrationsverket

Linus Fredriksson
Handläggare

Migrationsverket

Rut Hedenkvist
Handläggare

Röda Korset

Gunilla Söderberg
Utbildningsansvarig

SIOS

Milinko Mijatovic
Organisationssekreterare

SIOS Ungdomskommité

Jerry Isakovic
Ledamot i Ungdomskommittén

SIOS

Maria Olsson
Ordförande

SIOS

Antonella Dolci
Styrelseledamot

Kurdiska Riksförbundet

Aycan Bozarslan
Ordförande

Italienska Riksförbundet

Giovanna Iacobucci
Ombudsman

Somaliska Riksförbundet

Bashir Doaud
Styrelseledamot

Somaliska Riksförbundet

Khadija Ali
Styrelseledamot

Spanska Riksförbundet

Francisco Rodriguez
Ordförande

Turkiska Riksförbundet

Osman Özkanat
Ordförande

Afrosvenskarnas riksförbund

Liselotte Mbay Johansson
Samordnare

Ryska riksförbundet

Lioudmila Siegel
Ordförande

Serbernas Riksförbund

Mirjana Panaitescu
Förbundssekreterare

Serbernas Riksförbund

Slobodanka Vukotic
Styrelseledamot

Makedoniska Riksförbundet

Julijana Zelenikovska
Ordförande

Polska riksförbundet

Grazyna Piatek
Styrelseledamot

Polska riksförbundet

Ewa Cederström
Styrelseledamot

Grekiska Riksförbundet

Lena Aloutzanidou
Ledamot

Etiopiska Riksförbundet

Betty Hagos

Eritrianska Riksförbundet

Solomon Ghebrai

Syriska Riksförbundet

Rosa KassKawo
Förbundssekreterare

Syriska föreningen i Stockholm

Elizabet Toutoungi

IK Syriska ungdomar

Lena Minairji

Iranska Riksförbundet

Parsova Khayatan

Sverigefinska Riksförbundet

Helena Kivisaari
Funktionär

Sveriges Romers riksförbund

Dimitri Florin

SOS Alarm

Sven-Runo Bergqvist
VD

SOS Alarm

Bertil Albertson
Stabschef

SOS Alarm

Camilla Bendris
SOS-operatör, Göteborg

SOS Alarm

Stefan Rosén
Utbildningsansvarig Stockholm

SOS Alarm

Anna-Lena Hellström
SOS-operatör

SOS Alarm

Anna-Leena Ring
SOS-operatör

SOS Alarm

Göran Hult
Platschef

SOS Alarm

Sara Eriksson
Personalavdelningen

SOS Alarm

Jan Pie
Affärsområdeschef

SOS Alarm

Agneta Weman
Chef för Human Resource

SOS Alarm

Claes Melén
Rescue Electronic AB

Trygghet i det mångkulturella Sverige

Vid många seminarier som SOS Alarm arrangerat under senare år har språk- och kulturbarriärer kopplade till nödsituationer diskuterats. Sådana kan leda till att begränsade räddningsresurser tas i anspråk i onödan eller att den som ringer får fel hjälp. Men även med goda språkkunskaper kan det vara svårt att göra sig förstådd i ett nödläge. Och vad menas egentligen med begreppet "nödläge"?

Till detta kommer problem knutna till flyktingmottagningar. Till dessa anländer flyktingar med krigstrauman och obearbetade upplevelser. Samtidigt finns mottagningarna ofta på mindre orter utan jourpersonal. Det är inte ovanligt att de boende vid problem ringer 112. Dessa nödsamtal är inte sällan dramatiska, samtidigt som de som ringer ofta har svårt att uttrycka sig.

Mot den bakgrunden arrangerade SOS Alarm och SIOS – Samarbetsorganet för Etniska Organisationer i Sverige – i slutet av januari 2006 ett heldagsseminarium på temat Trygghet i det mångkulturella Sverige. I denna skrift redogörs sammanfattande för det som kom fram vid detta seminarium.