



Forebyg
og håndtér

GUIDE

digital chikane

på arbejdspladsen



Guiden 'Forebyg og håndtér digital chikane på arbejdspladsen' er udgivet i forbindelse med arbejdsmiljøkampagne for Københavns Kommune 2018.

Foto: Colourbox.

Udgivet: December 2018 af Arbejdsmiljø København.

Arbejdsmiljø København er Københavns Kommunes rådgiver om arbejdsmiljø og arbejdsliv.

Pjecen kan hentes på www.amk.kk.dk/digitalchikane

Indhold

| | |
|---|----|
| Indledning | 1 |
| Guidens formål, målgruppe og indhold | 1 |
| Hvad er digital chikane? | 2 |
| Hvad skal arbejdspladsen gøre? | 3 |
| Hvornår er digital chikane strafbart? | 3 |
| Straffeloven | 3 |
| Databeskyttelsesloven..... | 4 |
| Arbejds miljøloven..... | 4 |
| Hvad skal man som offentligt ansat kunne håndtere? | 5 |
| Identifikation og registrering af digital chikane..... | 5 |
| Forebyggelse af digital chikane | 7 |
| Klar information | 7 |
| Dialog på arbejdspladsen..... | 7 |
| Konflikthåndteringskompetencer | 7 |
| Sikker adfærd på de sociale medier | 8 |
| Håndtering af digital chikane..... | 9 |
| Reager hurtigt og sikre beviserne | 9 |
| Undersøg mulighederne for at få fjernet krænkelseerne | 10 |
| Tjekliste til lokale retningslinjer | 11 |
| Eksempel på beredskabsplan | 13 |
| Hvis du vil vide mere | 15 |

Indledning

De mange digitale muligheder og platforme, såsom hjemmesider, mails, SMS'er og sociale medier, samt den øgede brug af digitale medier i kommunikationen med borgerne har betydning for arbejdsmiljøet på Københavns Kommunes arbejdspladser¹.

Langt størstedelen af den digitale kontakt mellem borgere og medarbejdere foregår i en saglig og fredelig tone. I enkelte tilfælde kan der dog opstå situationer, hvor medarbejderen i kraft af sin position som offentligt ansat kan blive udsat for chikane eller groft sprogbrug. Det kan fx være i form af en hadegruppe på Facebook, en videooptagelse på YouTube eller vrede mails og SMS'er. Det kan opleves meget ubehageligt at blive chikaneret på internettet som led i, at man udfører sit arbejde, og det kan skabe stor utryghed - både for medarbejderen og generelt på arbejdspladsen.

De digitale forulempelser kan være meget belastende, men ikke alt ubehageligt er ulovligt. Som offentlig arbejdsplads skal man kunne håndtere et kritisk blik fra borgere, medier og andre. Det er, når tonen bliver truende eller chikanerende, at der er tale om digital chikane.

Ifølge Københavns Kommunes politik og retningslinjer for at identificere, forebygge og håndtere problemer med vold, mobning og chikane på arbejdspladsen², skal det være trygt at gå på arbejde i Københavns Kommune. Derfor skal der arbejdes med at forebygge og håndtere digital chikane som et fælles arbejdsmiljøproblem. Digital chikane er i dag omfattet af arbejdsmiljøloven, som noget arbejdspladsen har pligt til at håndtere og forebygge på linje med vold og trusler om vold.

Guidens formål, målgruppe og indhold

Denne guide har til formål at klæde MED-organisationen og Trio-grupper (leder, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentant) på med viden om, hvad digital chikane er, og hvordan man som arbejdsplads kan forebygge og håndtere digital chikane.

Guiden gennemgår:

- Hvad er chikane på digitale medier?
- Hvad skal arbejdspladsen gøre?
- Hvornår er digital chikane strafbart?
- Hvad skal man som offentlig ansat kunne håndtere?
- Hvordan kan man som arbejdsplads identificere, forebygge og håndtere digital chikane?

Sidste del indeholder:

- En tjekliste til hvad Arbejdsmiljø København anbefaler, at jeres lokale retningslinjer indeholder
- Et eksempel på en beredskabsplan til håndtering af digital chikane

¹ Digitale medier kan forstås som medier, der benytter sig af en digital infrastruktur, og som tillader udvekslingen af meddelelser mellem forskellige grupper af afsendere og modtagere. E-mails og SMS'er samt onlinefora og sociale netværkstjenester (sociale medier) kan i den sammenhæng opfattes som digitale medier.

² Politik og retningslinjer for en samlet indsats i Københavns Kommune for at forebygge, identificere og håndtere problemer med vold, mobning og chikane på arbejdspladsen. Revideret pr. 26.05. 2016 pga. bekendtgørelse nr. 1504 af 04/12/2015 om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.

Hvad er digital chikane?

Digital chikane kan være offentliggørelse på internettet (fx hadesider) af private oplysninger om en medarbejder, herunder private billeder, telefonnummer eller adresse, billede eller lydoptagelser eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende medarbejder.

Eksempler på hån, skældsord eller anden fornærmelig tiltale kan være udtryk som *"er du fucking dum til dit arbejde"*, *"magtbegærlige luder"*, *"racist"*, *"udøver af kriminelle handlinger"*. Det kan også være chikane rettet mod medarbejderens alder, etnicitet, kvalifikationer, uddannelse eller køn, fx *"du har vist trukket din uddannelse i en automat"*.

Det kan også være SMS-beskeder til arbejdsmobilen med krænkende tekstbeskeder og/eller billeder. Det kan være tilfælde, hvor borgeren opretter en falsk profil på fx Facebook og bruger medarbejderens billede i forskellige debatfora, som er med til at skabe en dårlig stemning mod medarbejderen. Chikane kan også forekomme ved, at borgeren forfølger og iagttager medarbejderen eller på anden måde er opsøgende, fx ved at optage video eller tage billeder af medarbejderen i private sammenhænge.

Det er nærmere beskrevet under et senere afsnit i denne guide, hvornår digital chikane er en decideret strafbar handling. Selvom den udøvede chikane ikke vurderes som strafbar, betragtes den i følge arbejdsmiljøloven som psykisk vold³. Det skal derfor anmeldes og håndteres som en arbejdsulykke. Medarbejdere har forskellige grænser for, hvornår man føler sig truet og krænket. Det er ifølge arbejdsmiljøloven den ansattes



³ AT-vejledning D.4.3. "Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse".

oplevelse af at blive krænket, der afgør, om der er tale om psykisk vold.

Hvad skal arbejdspladsen gøre?

Ifølge arbejdsmiljøloven skal arbejdsgiver sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø og tilrettelægge arbejds gange mv., så de forebygger digital chikane.

Digital chikane er at betragte som en arbejdsulykke, der skal anmeldes i SafetyNet og følges op på.

Det er også vigtigt, at arbejdspladsen drager omsorg for og yder støtte til den medarbejder, som udsættes for chikane. Den enkelte medarbejder må ikke stå alene i situationen. Selv om den chikanerende adfærd i første omgang rettes mod enkeltpersoner, vil situationen kunne smitte af på medarbejderens kollegaer og på arbejdspladsen som helhed. Digital chikane skal håndteres som et arbejdspladsproblem.

Ifølge Københavns Kommunes politik på området skal alle arbejdspladser udarbejde retningslinjer for forebyggelse, håndtering og anmeldelse af krænkende hændelser såsom digital chikane⁴. Disse retningslinjer kan udvikles og besluttes i MED-udvalget.

Hvis I skal i gang med at udforme lokale retningslinjer for forebyggelse, håndtering og anmeldelse af digital chikane, eller I ønsker et servicetjek af jeres nuværende retningslinjer i forhold til digital chikane, kan I bruge Arbejdsmiljø Københavns *Procesguide*, som trin for trin guider jer til at gennemføre en konstruktiv proces på jeres arbejdsplads og komme i mål med retningslinjer, som faktisk bliver brugt efter hensigten. Se mere på www.amk.kk.dk/digitalchikane

Vær opmærksom på, at en række forvaltninger i kommunen har udviklet forvaltningsspecifikke retningslinjer for, hvad man forstår ved digital chikane, samt hvordan det skal håndteres og forebygges på arbejdspladsen. Disse vil I kunne finde på jeres forvaltningsside på KKintra.

Hvornår er digital chikane strafbart?

Arbejdsmiljø København anbefaler, at I altid drøfter den konkrete situation med juridisk personale/afdeling i jeres egen forvaltning – både i tvivlsager og ved åbenlyse sager.

Straffeloven

Den chikane, der falder indenfor den juridiske vurdering af, hvad der er strafbart, er bl.a. reguleret i straffeloven⁵. Udgangspunktet er, at subjektive holdninger og meninger er lovlige, mens usande beskyldninger fremsat mod offentlige ansatte er ulovlige. Det kan være strafbart at:

- Fremsætte freds-/ærekrænkende beskyldninger (injurier)
- Fremsætte sigtelser mod bedre vidende (bagvaskelse)
- Videregive meddelelser og billeder af en offentlig ansats private forhold

⁴ Den 1. februar 2015 trådte en tilføjelse til Arbejdsmiljøloven i kraft, således at arbejdsgiveren fremover også har pligt til at forebygge arbejdsrelateret vold *uden for* arbejdstiden. Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så arbejdsrelateret vold, trusler og chikane uden for arbejdstid forebygges.

⁵ Bl.a. straffelovens §263-269 og §199a og §121, også bedre kendt som *Respektpakken* fra 2017, som gør det strafbart at chikanere personer i offentlig tjeneste.

- Fremsætte racistiske bemærkninger.
- True eller fremkalde frygt for andres liv
- Videoovervåge arbejdssteder, fx privat bolig, uden at oplyse medarbejderne herom

En politianmeldelse vil dog altid bero på en konkret vurdering.

Her skal man være opmærksom på, at der gælder en tidsfrist for politianmeldelse. Det skal ske indenfor 72 timer fra episoden, såfremt medarbejderen senere skal have muligheden for at ansøge om erstatning efter offererstatningsloven.

Der er ganske få undtagelser, hvor 72 timers fristen kan fraviges, og det gælder primært på det specialiserede sociale område - af hensyn til pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn til skadevolder⁶.

Lydoptagelser foretaget af borgeren, hvor denne selv indgår i mødet, er ikke ulovligt efter straffeloven. Heller ikke selv om borgeren ikke oplyser, at optagelsen finder sted. Det kan dog efter omstændighederne være strafbart⁷, hvis lydoptagelsen videregives/lægges på internettet til personer, som intet har med samtalen at gøre, og oplysningerne vedrører den ansatte. Der er tale om de tilfælde, hvor der bliver sagt ting, som "åbenbart kan forlanges unddraget offentligheden", og oplysningerne gives i enerum til den pågældende borger.

Databeskyttelsesloven

Det er ulovligt at videregive private oplysninger - fx privat adresse, racemæssig baggrund eller politisk overbevisning samt billeder af en ansat i private sammenhænge - i henhold til Databeskyttelsesloven⁸. Medarbejderen eller arbejdsgiver kan klage til Datatilsynet og bede om, at de oplysninger, der ikke er givet samtykke til, fjernes. En overtrædelse af en afgørelse fra Datatilsynet vil kunne medføre bødestraf eller fængsel i meget grove tilfælde. En afgørelse vil dog altid bero på en konkret vurdering af, om et billede eller en video er krænkende. I vurderingen tages der meget stort hensyn til ytringsfriheden.

Sagt med andre ord: video og billeder, som en borger lægger ud uden samtykke, behøver ikke at være ulovlige. Det kommer an på formål og øvrige omstændigheder, selv om medarbejderen kan genkendes.

Arbejds miljøloven

Situationer, som ikke nødvendigvis falder ind under den strafferetslige definition af chikane, men som opleves krænkende og ubehagelige for den enkelte medarbejder, skal ifølge arbejdsmiljøloven håndteres som psykisk vold og dermed en arbejdsulykke. Arbejdspladsen skal have udarbejdet retningslinjer for, hvordan psykisk vold identificeres, håndteres og forebygges.

⁶ Undtagelsen gælder derfor som udgangspunkt ikke i de tilfælde, hvor medarbejderen ikke ønsker at foretage politianmeldelse af skadevolderen ud fra et hensyn til skadevolderen. Her kan man kun fravige 72-timers reglen, hvis der er tale om særlige socialpædagogiske funktioner, der skal tages hensyn til i relation til skadevolderen.

⁷ Straffelovens § 264d

⁸ Databeskyttelsesloven implementer en EU-forordning fra 2016. Loven implementerer forordningen, der fastsætter rammer for, hvordan behandlingen af personoplysninger kan ske. Forordningen anvendes i dansk ret, mens databeskyttelsesloven fastsætter de særregler, der er i Danmark. Datatilsynet fører tilsyn med overholdelse af Databeskyttelsesloven.

Hvad skal man som offentligt ansat kunne håndtere?

I arbejdet med borgerne kan der opstå konflikter, fordi man som offentlig ansat kan have stor indflydelse på borgerens liv, fx ved at kunne tildele eller fratage privilegier og ydelser. Den ansatte kan efterlade borgeren med følelser af frustration, aggression eller nedværdigelse, især hvis de befinder sig i en udsat position. Derfor skal man som offentligt ansat udvise større tolerance end som privatperson – også udover hvad der i almindelig kontakt med mennesker må anses for rimeligt.

Der er i lovgivningen en demokratisk ret til at kritisere offentlige myndigheder og ansatte i offentlig tjeneste (ytringsfriheden), både om faktiske forhold og tilkendegivelser af personlige meninger⁹. En borger, som fx udtrykker sin mening om, at *”sagsbehandleren er en skændsel for kommunen”*, eller at *”læreren er doven eller uoplagt”*, skal tåles af medarbejderen. At borgeren søger om aktindsigt i den ansattes personalesag¹⁰, er heller ikke ulovligt efter offentlighedsloven, selvom det kan opleves ubehageligt for medarbejderen.

Identifikation og registrering af digital chikane

Der er mange forskellige grunde til, at en borger tager initiativ til at krænke en medarbejder på internettet eller på anden vis, og der er mange måder at krænke på. Krænkelsen kan blive udløst af en bestemt situation eller en længerevarende frustration, og der er oplagt nogle arbejdspladser, der er mere udsatte end andre.

Det bør drøftes i MED-udvalget eller Arbejds miljøgruppen, hvilke risikosituationer og krænkeradfærd, man som ansat hos jer skal være særligt opmærksom på. Det er vigtigt, at særligt medarbejdere, der har borgerkontakt, ved, hvordan potentielt krænkende adfærd kan spottes.

Det er også vigtigt at få identificeret tilbagevendende krænkende adfærd. Det kan nemlig være beroligende for en medarbejder at få af vide, at han/hun ikke er den eneste, som borgeren chikanerer, og det derfor ikke er en personlig hetz, og *”det plejer at stoppe efter 2-3 uger”*. Hvis man som arbejdsplads har begrundet mistanke om, at man er udsat for digital chikane, kan man overveje at holde øje med relevante hjemmesider eller blogs for tidligt at opdage, hvis arbejdspladsen eller enkelte medarbejdere bliver krænket.

⁹Den Europæiske Menneskerettighedsdomstol har i sin praksis slået fast, at personer i offentlig tjeneste i deres hverv er underlagt vide rammer for acceptabel kritik og således må tåle mere end private, hvilket har sammenhæng med, at der i et demokratisk samfund skal være vide rammer for at kritisere myndighederne.

¹⁰Efter offentlighedsloven § 21, stk. 3 har en borger ret til at få aktindsigt i oplysninger om en offentligt ansat medarbejders navn, stilling, uddannelse, arbejdsopgaver, lønmæssige forhold og tjenesterejser. Hvis der søges aktindsigt i en personalesag, behandles disse efter standardkriterier, og der udleveres ikke mere, end det er påkrævet efter offentlighedsloven.



Forebyggelse af digital chikane

Konsekvenserne af digital chikane kan være store for den enkelte medarbejder og kan påvirke det psykiske arbejdsmiljø på hele arbejdspladsen. Derfor er det vigtigt, at både ledere og medarbejdere forebygger situationen, inden den optrappes og fører til chikane.

Klar information

En måde at forebygge digital chikane (og andre former for vold og trusler) er ved at sikre, at alle ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for deres serviceydelser til borgerne. Med andre ord skal alle ansatte være fagligt godt klædt på til at varetage den borgerrettede serviceydelse.

Det er også vigtigt, at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter de har i forhold til den konkrete serviceydelse eller afgørelse, samt hvilken adfærd, fx digital chikane, som ikke kan accepteres af arbejdspladsen.

Dialog på arbejdspladsen

Det er vigtigt, at der er en åbenhed om, at digital chikane kan forekomme, og at det anerkendes, at det kan være voldsomt at være udsat for. Vi har som mennesker forskellige grænser for, hvad vi kan håndtere. Ved at tale om digital chikane som et arbejdsmiljøproblem bliver det hele arbejdspladsens problem og ikke den enkeltes.

De flydende grænser mellem arbejdsliv og privatliv bør tages op på arbejdspladsen, så alle ved, hvor de skal henvende sig, uanset hvornår chikanen finder sted. Det er også vigtigt, at alle medarbejdere er informeret om, hvilke holdninger og værdier arbejdspladsen har i forhold til digital chikane.

Konflikthåndteringskompetencer

Medarbejdere, der har borgerkontakt – både telefonisk, digitalt og i direkte fysisk kontakt – har brug for redskaber til konflikthåndtering. Konflikthåndteringsværktøjer vil ofte bidrage til en større forståelse hos borgeren af situationens alvor og af den måde, sagen påvirker medarbejderen på. Det er vigtigt, at borgeren føler sig set, hørt og forstået, også selv om borgeren ikke opnår det for ham eller hende ønskede resultat. Det er derfor et vigtigt værktøj til forebyggelse af digital chikane, at såvel medarbejdere som ledere er kompetente i situationen og har opnået færdigheder i konflikthåndtering, så de kan håndtere borgerens frustration og forvalte myndighedsrollen uden at skabe konflikter. Det kan fx være via metoden *Styrket Borgerkontakt*¹¹ Faglig sparring, feedback samt supervision er gode metoder til at udvikle og vedligeholde disse færdigheder på arbejdspladsen.

¹¹ *Styrket Borgerkontakt* er et særligt koncept til at håndtere vanskelige situationer med borgerkontakt på en hensigtsmæssig og professionel måde, der opleves som ordentlig og fair af borgeren. Metoden kan bruges i situationer med borgerkontakt, hvor der er opstået utilfredsheder, beklagelser eller reelle klager. Se mere på www.amk.kk.dk/indhold/styrket-borgerkontakt

Sikker adfærd på de sociale medier

Som offentlig ansat har man et ansvar for at udvise en hensigtsmæssig adfærd på internettet, herunder de sociale medier. I Københavns Kommunes internet og e-mailpolitik kan du se, hvad der er tilladt og ikke tilladt i Københavns Kommune, når du som privatperson bruger sociale medier i arbejdstiden. Nogle forvaltninger har også udarbejdet egne vejledninger til brug af sociale medier – disse kan findes på KKintra.

Her er 5 gode råd til at forebygge digital chikane på medarbejdernes egne profiler:

1. Vær opmærksom på, hvem du inviterer indenfor

Når du med din private profil bliver online-venner med borgere eller pårørende – eller chefen og kollegaer – udviskes grænsen mellem dit privatliv og dit arbejdsliv. Online-venskaber med borgere eller pårørende er som udgangspunkt en dårlig idé. Der er en risiko for at få negative kommentarer, som er ubehagelige, og som du ikke ønsker skal optræde i din privatsfære. Der vil også kunne opstå situationer, hvor dialogen tager karakter af sagsbehandling, og det er hverken foreneligt med persondataloven eller kommunens internet- og e-mailpolitik.

2. Beskyt dine private oplysninger

På Facebook kan du selv styre, hvilke oplysninger på din profil, der kan ses af hvem, også dine billeder, og hvordan du vil optræde i en søgning.

3. Udvis varsomhed med de oplysninger, du vælger at lægge på de sociale medier – og hvordan du gør det

Brug din sunde fornuft og omtanke, når du er på de sociale medier. Vis generelt respekt for borgere og pårørende, beskriv fx ikke konkrete episoder fra din arbejdsdag, hvis der er risiko for, at en borger dermed kan føle sig krænket eller diskrimineret. Og hold den gode tone.

4. Publicér kun billeder på de sociale medier af borgere (eller kollegaer og andre personer), hvis de har givet samtykke til det

Måske har din arbejdsplads lokale retningslinjer for brug af sociale medier, der siger, at ledelsen også skal godkende, hvis du publicerer internt stof fra arbejdspladsen.

5. Husk tavshedspligten

Du må ikke via sociale medier – eller andre steder – udveksle fortrolige oplysninger, herunder person- og værdioplysninger om kommunens forhold eller sager.

Håndtering af digital chikane

Hvis I i MED-organisationen vurderer, at I har en risiko for digital chikane, skal I udarbejde en beredskabsplan for, hvordan I vil håndtere det, når det sker. Grundlæggende gælder de samme principper som ved håndtering af vold og trusler:

- Sikre at ledelsen – eller andre dertil udpegede af arbejdspladsen:
 - støtter op om medarbejderen og drager menneskelig omsorg for den ramte, også i tiden efter episoden
 - vurderer om der er behov for professionel psykologhjælp gennem SOS International eller Tidlig Indsats i Arbejdsmiljø København.

Digital chikane benytter sig af de samme mekanismer som andre former for psykisk vold og kan påvirke den ramte medarbejders selvfølelse og skabe angst/uro. Medarbejderen kan opleve stresslignende symptomer såsom udmattelse, få besvær med at koncentrere sig og at sove.

- Sørge for arbejdsskadesanmeldelse og intern registrering af episoden. Desuden bør medarbejderen vejledes i at anmelde til egen læge, da det betragtes som en formodet erhvervssygdom, hvis medarbejderen bliver syg og uarbejdsdygtig på grund af chikanen.
- Vurdere om sagen skal politianmeldes og få accept fra den ramte, førend sagen anmeldes. Husk tidsfristen – politianmeldelse indenfor 72 timer er en betingelse for at få erstatning efter offererstatningsloven. At medarbejderen ikke ønsker, at der bliver foretaget politianmeldelse af hensyn til borgeren, medfører som udgangspunkt ikke dispensation fra tidsfristen. Dvs. man kan i disse tilfælde ikke blot udsætte politianmeldelsen til et senere tidspunkt, hvor der er faldet mere ro på tingene, hvis man ønsker at søge erstatning efter offererstatningsloven.
- Sørge for kollektiv orientering på arbejdspladsen og eventuel bearbejdning i kollegagruppen (debriefing).
- Undersøge hændelsen og vurdere behov for nye forebyggende initiativer i Arbejdsmiljøgruppen.

Se også et eksempel på en beredskabsplan side 13. Hvis I allerede har en beredskabs-/kriseplan for håndtering af vold og trusler og/eller andre kritiske begivenheder på arbejdspladsen, kan I vælge at revidere denne, så den tager højde for de særlige handlepunkter i forhold til digital chikane.

Reagér hurtigt og sørg for at sikre beviserne

En medarbejder, der udsættes for digital chikane eller opdager digital chikane af andre kollegaer, skal straks orientere ledelsen, så ledelsen har mulighed for at undersøge sagen og reagere.

Det er vigtigt, at den ramte medarbejder eller andre søger dokumentation af opslaget, fx ved at tage et skærmpoint af opslaget (knappen Print Screen i øverste højre hjørne af tastaturet) og derefter indsætte billedet i et word-dokument eller ved at tage et billede af skærmen på mobil eller tablet.

Undersøg mulighederne for at få fjernet krænkelserne

Ledelsen kan – eventuelt i samarbejde med den ramte medarbejder – iværksætte tiltag for at få krænkelserne fjernet fra internettet. Den digitale chikane kan dog være vanskelig at spore, da udøveren som regel er en anonym eller falsk person.

Ledelsen kan fx:

- Rette henvendelse til opslagets ophavsmand og via en konstruktiv dialog bede om, at det krænkende indhold fjernes.
- Hvis borgeren ikke selv fjerner opslaget, kan leder rette henvendelse til hjemmesidens ejer, fx Facebook, Twitter eller den hosting-virksomhed, som står bag en privat hjemmeside og bede om, at indholdet fjernes.
- Klage til Datatilsynet, hvis der er videregivet private oplysninger, men der ikke er tale om freds- eller ærekrænkende udtalelser.
- Kontakte domstolene med henblik på at få nedlagt et fagedforbud for at få materialet fjernet fra internettet, før sagen er afsluttet ved domstolene.

Sager om digital chikane giver oftest kun få tusinde kroner i godtgørelse og kan føre til, at de krænkende ytringer bliver yderligere spredt i medier og på internettet. Derfor er det vigtigt at overveje, om sagen kan løses på anden vis, fx ved mægling.

Ledelsen bør generelt sikre sig, at digital chikane ikke bunder i reelle sagsbehandlingsfejl, dvs. om sagsbehandlingen lever op til de krav, som borgerne med rette kan stille til kommunen. Reelle fejl i sagsbehandlingen berettiger dog omvendt ikke, at borgeren udøver digital chikane. Det kan dog betyde, at der skal iværksættes en mere aktiv og dialogbaseret kontakt til borgeren.



Tjekliste til lokale retningslinjer

Tjekliste til at udarbejde eller revidere lokale retningslinjer for identifikation, forebyggelse og håndtering af digital chikane

I kan anvende jeres eksisterende procedurer og systemer til at håndtere fysiske og psykiske voldsepisoder og tilpasse dem til, når det drejer sig om digital chikane. Nedenfor er en række spørgsmål, som Arbejdsmiljø København anbefaler, at jeres retningslinjer giver et svar på.

| Emne | Lokale retningslinjer | ✓ |
|--|-----------------------|---|
| <p>Kortlægning og risikovurdering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har I identificeret tilfælde af eller risiko for chikane og trusler på digitale medier (internettet, mails, sms)? • Har I kortlagt omfanget, alvoren og for hvem risikoen er størst? | | |
| <p>Handlingsplan for forebyggende initiativer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan sikrer I, at I tager konflikter i opløbet, fx en forventningsafstemning mellem ledelse og borger, orientering om at ulovlig chikane og trusler politianmeldes m.v. • Kender medarbejderne arbejdspladsens holdning til og retningslinjer for digital chikane? • Hvor godt er medarbejderne klædt på til at konflikthåndtere og tackle udfordrende situationer med borgerne? • Har I procedurer for sikker adfærd på de sociale medier som ansat? | | |

Handlingsplan hvis skaden er sket

- Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, og hvad der skal ske, hvis de bliver udsat for chikane eller trusler på digitale medier?
- Hvordan dokumenterer I den krænkende adfærd?
- Hvornår skal ledelsen kontaktes, også udenfor arbejdstid?
- Hvem sørger for at støtte op og yde psykisk førstehjælp til den skadelidte?
- Hvem vurderer, om der er behov for professionel psykologhjælp gennem SOS International eller Tidlig Indsats i Arbejdsmiljø København?
- Hvad er ledelsens rolle i forhold til at stoppe trusler/chikane og fjerne chikane på fx sociale medier?
- Hvordan og hvem sørger for at orientere det øvrige personale, og iværksætte defusing og debriefing ved behov?
- Hvem har ansvar for at politianmelde ved strafbare handlinger?
- Hvordan følger I op? Kan en medarbejder fx flyttes, så vedkommende ikke skal i kontakt med skadevolder?
- Hvordan får skadelidte støtte efterfølgende?
- Hvem anmelder episoden som en arbejdsskade i SafetyNet?
- Hvordan forebygger I, at lignende episoder sker igen?

Eksempel på beredskabsplan

Du skal:

- Sikre den nødvendige dokumentation af opslaget.
Tag hurtigst muligt et skærmpoint af hele opslaget på Facebook (print også det du kan se, når der scrolles ned), gem SMS- og mail-beskeder. Tag eventuelt et billede af skærmen med din mobil eller send en besked/mail til din e-mail med billede af opslaget som dokumentation.
- Orienter din leder om, at du oplever dig chikaneret eller har fundet information om, at anden kollega eller arbejdspladsen er udsat for digital chikane.
- Drøfte episoden med din leder og vurdere, om du har behov for hjælp, fx hos SOS International eller Tidlig Indsats.

Leder skal i forhold til dig:

- Altid støtte dig og lytte til dig.
- Sikre at der er dokumentation for episoden, fx skærmpoint, SMS-beskeder mm.
- Aftale hvordan sagen skal håndteres fremadrettet, herunder om du har behov for hjælp, fx hos SOS International eller Tidlig Indsats.
- Holde dig opdateret på sagens fremdrift og tilbyde fortsat opbakning og opmærksomhed.
- Sørge for at episoden anmeldes som en arbejdsulykke via registrering i SafetyNet (denne opgave kan også ligge hos fx arbejdsmiljørepræsentant eller andre).
- Aftale med dig, om dine kolleger/kontoret skal orienteres om episoden. Vær opmærksom på, om der er et særligt behov for orientering til andre kolleger eller andre centre, som også kan blive omfattet af chikanen.

Leder skal i forhold til borgeren

- Forsøge via kontakt og en konstruktiv dialog at få borgeren til at fjerne opslaget på de sociale medier eller kontakte borgeren skriftligt og fx skrive: *"Københavns Kommune gør opmærksom på, at dine udtalelser [i opslag af XX] overskrider kommunens grænser for, hvad vores medarbejdere skal udsættes for. Københavns Kommune vurderer, at du med dit opslag krænker kommunens medarbejdere. Du bedes fjerne dit opslag omgående og fremover undlade din grove sprogbrug/nedsættende kommentarer/chikanerende tone."*

- Hvis borgeren ikke selv fjerner opslaget på de sociale medier, kontakte udbyderen af den pågældende side, fx Facebook, og bede dem om at få opslaget slettet. Det kræver flere steder en privat profil på det sociale medie at anmelde et opslag. Episoden kan også anmeldes til Datatilsynet. Datatilsynet går ind i sagen, hvis der eksempelvis er delt personhenførbare oplysninger på åbne profiler eller i grupper med mange følgere. Dette kan du gøre ved at sende en mail med anmeldelsen til Datatilsynets mailadresse dt@datatilsynet.dk
- Vurdere om sagen er grov nok til, at den skal politianmeldes.
- Sørge for, at der i den fremadrettede risikovurdering af borgeren tages højde for episoden.

Hvis leder vurderer, at sagen skal politianmeldes, skal leder

- Altid drøfte sagen med juridisk personale i forvaltningen – både i tvivlssituationer og ved åbenlyse sager.
- Huske tidsfrist – politianmeldelse indenfor 72 timer er en betingelse for at få erstatning efter offererstatningsloven.
- Få accept fra den/de ramte medarbejdere, før en sag politianmeldes.

Leder skal i forhold til den øvrige personalegruppe

- Efter aftale med den ramte medarbejder orientere team/afdeling/kontor og andre relevante om episoden.
Vær opmærksom på, om der er et særligt behov for orientering til andre samarbejdspartnere, som også kan blive omfattet af chikane. Giv plads til, at der kan stilles spørgsmål til din håndtering af situationen og til eventuelle følelsesmæssige reaktioner fra kollegagruppen.
- Eventuelt iværksætte en debriefing ved behov

Leder skal i forhold til øvre ledelseslag

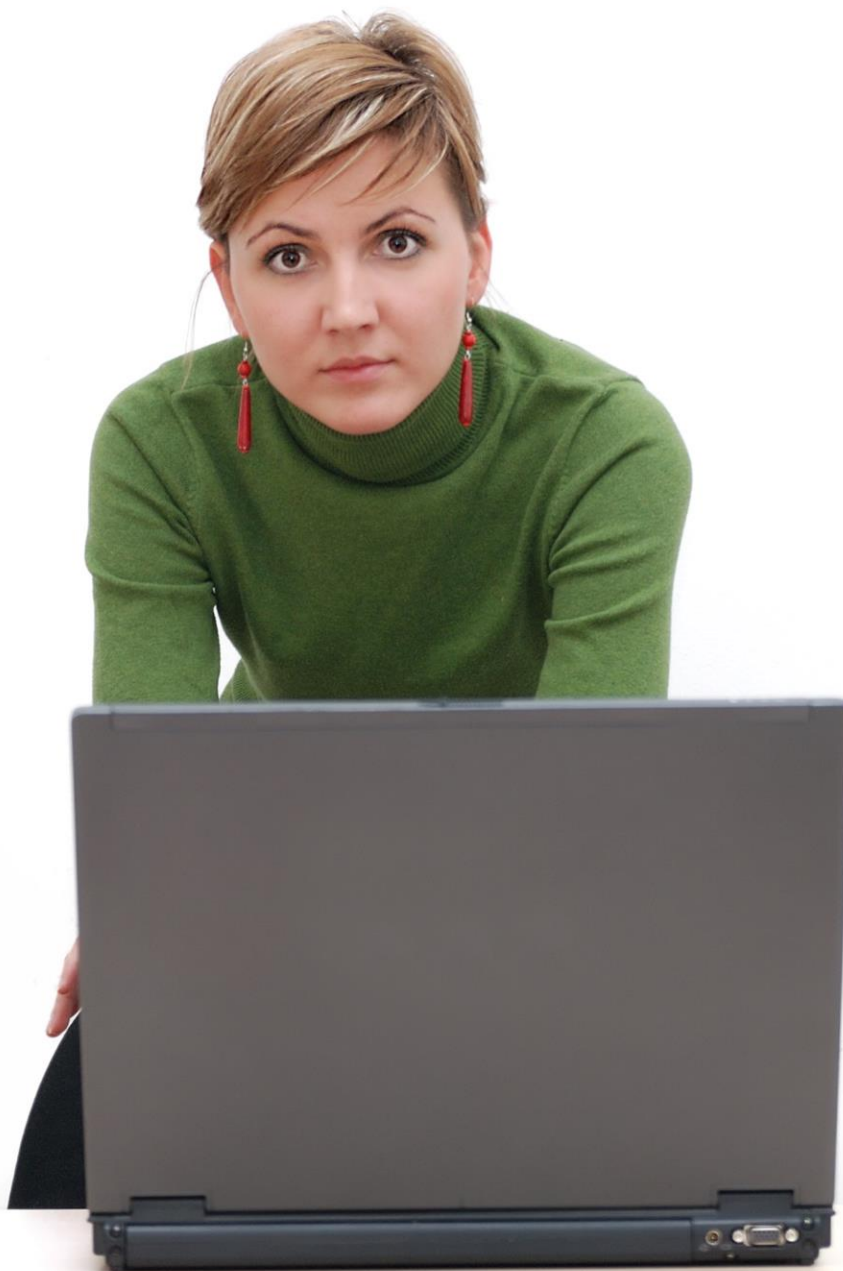
- Orienter om episoden og håndteringen heraf

Arbejdsmiljøgruppen skal

- Sørge for at episoden anmeldes som en arbejdsulykke via registrering i SafetyNet (denne opgave kan også ligge hos leder)
- Analysere situationen med digital chikane og se på mulighederne for at forebygge, at lignende situationer opstår i fremtiden samt kigge på, om der er brug for justering af beredskabsplanen.

Hvis du vil vide mere

- Chikane af medarbejdere på sociale medier fra FTF, 2014
<http://www.dlf.org/media/2459467/ftf-inspirationskatalog-sociale-medier.pdf>
- Digital Chikane: Vold og trusler på nettet, Arbejdsmiljøweb
https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/digital-chikane-vold-og-trusler-paa-nettet





KØBENHAVNS KOMMUNE
Arbejdsmiljø København

Enghavevej 82 2450 København SV
Tlf: 3366 5766 amk@amk.kk.dk www.amk.kk.dk



Arbejdsmiljø København har lavet guiden 'Forebyg og håndtér digital chikane på arbejdspladsen' for at klæde MED-organisationen og Trio på med viden om, hvad digital chikane er, og hvordan man som arbejdsplads kan forebygge og håndtere digital chikane.

Guiden gennemgår:

- Hvad er chikane på digitale medier?
- Hvad skal arbejdspladsen gøre?
- Hvornår er digital chikane strafbart?
- Hvad skal man som offentlig ansat kunne håndtere?
- Hvordan kan man som arbejdsplads identificere, forebygge og håndtere digital chikane?

Guiden indeholder også:

- En tjekliste til hvad jeres lokale retningslinjer kan indeholde
- Et eksempel på en beredskabsplan til håndtering af digital chikane