

Sådan forebygger og håndterer vi digital chikane

Jobcenter og Borgerservice

September 2024

Indhold

Sådan forebygger og håndterer vi digital chikane	1
Indhold	2
Vi forebygger og håndterer digital chikane	3
Hvad er digital chikane?	3
Konflikter er en præmis i vores arbejde.....	3
Sådan forebygger vi digital chikane.....	4
Konflikthåndtering er en væsentlig kompetence	4
Gode råd til at forebygge digital chikane	5
Sådan gør vi, når vi oplever digital chikane.	6
Sådan gør du, hvis DU bliver udsat for digital chikane	6
.....	6
Sådan gør du som KOLLEGA.....	7
Hvornår er digital chikane strafbar?	8
Straffeloven	8
Arbejdsmiljøloven.....	8
Databeskyttelsesloven	8

Vi forebygger og håndterer digital chikane

I Aabenraa Kommune har vi nultolerance overfor digital chikane.

Jobcenteret og Borgersevice har i fællesskab vedtaget retningslinjen her. Den beskriver, hvordan vi forebygger digital chikane, og hvordan vi handler, når det sker. Vores retningslinje her bygger på Aabenraa Kommunes [Delpolitik for forebyggelse af fysisk og psykisk vold og krænkende handlinger](#)

Hvad er digital chikane?

Digital chikane er fx offentliggørelse af private oplysninger om en medarbejder på sociale medier. Det kan være private billeder, telefonnummer, adresse, billede eller lydoptagelser, eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende medarbejder.

Eksempler på hån, skældsord eller anden krænkende 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.

Konflikter er en præmis i vores arbejde

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

I lovgivningen er der en demokratisk ret til at kritisere offentlige myndigheder og ansatte i offentlig tjeneste (ytringsfriheden), både om faktiske forhold og tilkendegivelser af personlige meninger. 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. Det er fx heller ikke ulovligt, at borgeren søger om aktindsigt i den ansattes personalesag, selvom det kan være ubehageligt for den, det går ud over.

Sådan forebygger vi digital chikane

Vi oplever forskelligt og reagerer forskelligt på chikane og krænkende handlinger. Derfor er digital chikane aldrig et individuelt problem, og den skal tages lige så alvorligt, som hvis truslerne eller volden skete i et fysisk møde. Vi har fælles fokus på at forebygge digital chikane. Det betyder, at:

- ledelsen og AMR sikrer bredt kendskab i Forvaltningen om denne retningslinje for, hvordan vi forebygger og håndterer digital chikane
- ledelsen og AMR sikrer det nødvendige kendskab til konflikthåndtering, herunder fokus på god rådgivning til borgerne om klagemuligheder
- vi i fællesskab undersøger, hvilke forebyggende arbejdsgange og andre foranstaltninger, vi kan gøre – herunder at inddrage "Gode råd til at forebygge digital chikane" på næste side.

Konflikthåndtering er en væsentlig kompetence

Medarbejdere, der har borgerkontakt – både telefonisk, digitalt og fysisk – har brug for redskaber til konflikthåndtering. Konflikthåndteringsværktøjer bidrager ofte 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 selvom borgeren ikke opnår det for ham eller hende ønskede resultat. Derfor er det et vigtigt værktøj til at forebygge digital chikane, at både medarbejdere og ledere er kompetente i situationen og har færdigheder i at håndtere konflikter, så de kan håndtere borgerens frustration og forvalte myndighedsrollen uden at skabe konflikter.

Færdigheder i at håndtere konflikter kan fx være kendskab til kommunikationsstile og andre redskaber fra beskæftigelsesfaglighed. Faglig sparring, feedback og supervision er gode metoder til at udvikle og vedligeholde disse færdigheder på arbejdspladsen.

Ingen medarbejder er overladt til sig selv, når kontakten med en borger bliver svær. Derfor skal vi benytte os af muligheden for at være to på den slags sager og samtaler. Det kan skabe tryghed i arbejdet og oplevelsen af ikke at være overladt til sig selv. Og det kan i sig selv være et konfliknedtrappende element i kontakten med borgeren.

Gode råd til at forebygge digital chikane

- Brug hinanden i jeres teams til at sætte det rigtige 'hold'
– Når det går skævt i relationen, så overvej, om du ikke er 'den rigtige' for borgeren.
- Det er okay at være to på sagen og til samtalerne, når det bedre kan skabe tryghed i relationen til borgeren
- Saml op med borgeren efter en dårlig samtale
- Hav fokus på tydelig og forståelig kommunikation – og brug hinanden til at få skrevet tydeligt og forståeligt sprog.
- Indstil din konto til 'privat' i privatlivsindstillingerne på Facebook etc.
- Undgå at blive venner med borgerne på de sociale medier
- Pas på med egne offentlige opdateringer og følelsesudbrud
- Husk i det hele taget at tænke dig om, når du færdes online!
- Forbered dig fagligt og mentalt, inden du møder borgeren
- Sæt dig i borgerens sted
- Vær professionel, saglig og konstruktiv
- Understøt borgeren i at være aktiv og medansvarlig for egen situation
- Tal en eventuel konflikt ned
- Vær vejledende og motiverende
- Tal og tænk positivt
- Vær omhyggelig i din vejledning om regler, klagemulighed m.v.

Sådan gør vi, når vi oplever digital chikane.

En hændelse om digital chikane skal anmeldes i SafetyNet. Når man foretager en registrering, skal man i registreringen forholde sig til hvordan medarbejderen er påvirket på en skala fra 1-10. Hvis medarbejderen vurderer at påvirkningen er mellem 1 og 5 laves der ikke en handleplan på hændelsen. Handleplanen laves ved påvirkning over 5 og hvis medarbejderen gentagne gange over et kort tidsrum har oplevet digital chikane.

Hvis medarbejderen har fravær i forbindelse med chikanen, hvis der er et behandlingsbehov eller hvis medarbejderen ønsker sagen anmeldt som arbejdsulykke, SKAL hændelsen anmeldes som en arbejdsulykke i SafetyNet.

For definition af Arbejdsskade, Arbejdsulykke og Erhvervssygdom, se her: [Arbejdstilsynet](#)

Anmeldelse skal ske så hurtigt som muligt og **senest 10 dage** efter hændelsesdagen.

Du har pligt til at kontakte ledelsen, hvis du bliver opmærksom på chikane over for dig selv eller en anden medarbejder.

Sådan gør du, hvis DU bliver udsat for digital chikane

- **Dokumentér chikanen**
Tag et skærmdump eller billede med det samme – det er vigtigt at dokumentere chikanen, også selvom den måske er banal.
- **Kontakt din leder** og evt. arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentanten – fortæl om din oplevelse med henblik på støtte og håndtering
- Fortæl dine kolleger om oplevelsen
- **Registrer hændelsen** i SafetyNet sammen med din AMR eller leder
- Hvis du bliver udsat for digital chikane uden for arbejdstiden, skal du orientere din nærmeste leder efterfølgende. Vær opmærksom på, at en eventuel politianmeldelse skal ske inden for 72 timer, for at der kan blive tale om en eventuel erstatning efter voldsoffererstatningsloven.

Sådan gør du som KOLLEGA

- Skab tryghed og ro
- Vis forståelse og omsorg
- Lyt og trøst
- Undgå, at den forurettede kollega er alene
- Drøft ikke med den forurettede, hvad der ellers kunne have været gjort
- Kontakt forurettede kollegas leder, og orientér om chikanen.
- Kontakt eventuelle pårørende
- Vær opmærksom på, hvad den forurettede kollega har brug for – og hav respekt for, at vi oplever chikane og krænkede handlinger forskelligt og reagerer forskelligt på det.

Du kan også altid kontakte en af de kollegaer som har en støttende funktion i forhold til psykisk førstehjælp.

Sådan gør du som LEDER

- Sørg sammen med medarbejderen for, at **chikanen registreres** i SafetyNet.
- **Tag hånd om medarbejderen** – drag menneskelig omsorg, og vurdér sammen med medarbejderen, om der er brug for psykisk førstehjælp og eventuelt efterfølgende psykologhjælp

Det betyder, at lederen følger op på medarbejderens trivsel i tiden efter episoden.

- **Afklar den praktiske arbejdsfordeling** i en akut situation – hvem gør hvad?

Herudover skal lederen vurdere, om det er relevant at:

- tilbyde ændring i arbejdsforholdet, så medarbejderen fx ikke fortsat skal have kontakt til den pågældende borger.

- Tage kontakt til borgeren. Selvom det kan være ubehageligt at blive omtalt negativt i forbindelse med sit job, så er det ikke ulovligt at give sin mening til kende. Når det vurderes relevant, kan lederen kontakte borgeren for at imødekomme den utilfredshed, vedkommende tilkendegiver.
- henvende sig til netværksudbyderen – fx Facebook – sammen med medarbejderen for at få fjernet/stoppet chikanen eller dele af de oplysninger, der udgør chikanen. Eventuelt tage kontakt til Datatilsynet, hvis udbyderen ikke vil fjerne oplysningerne.

Søg rådføring ved Personaleafdelingen i forhold til handlemuligheder. Det kan fx være med henblik på at undersøge, om der er tale om strafbar chikane, herunder hjælpe medarbejderen med at anmelde til politiet. Husk tidsfristen – politianmeldelse indenfor 72 timer er en betingelse for at få erstatning efter voldsoffererstatningsloven.

Hvornår er digital chikane strafbar?

Der er meget vide rammer for private ytringer på de digitale medier, og mulighederne for straf i den forbindelse er ret begrænsede. Vi drøfter altid den konkrete situation, hvor vi overvejer anmeldelse, med personalejura – både når chikanen er åbenlyst strafbart, og når vi er i tvivl.

Straffeloven

Juridisk strafbar chikane er reguleret i Straffeloven. 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- og/eller ærekrænkende beskyldninger (injurier)
- Fremsætte sigtelser mod bedre vidende (bagvaskelse)
- Videregive meddelelser og billeder af en offentlig ansats private forhold
- Fremsætte racistiske bemærkninger
- True eller fremkalde frygt for andres liv
- Videoovervåge arbejdssteder eller private boliger, uden at oplyse medarbejderne om dette.

En politianmeldelse beror dog altid på en konkret vurdering.

Lydoptagelser foretaget af borgeren, hvor denne selv indgår i mødet, er ikke ulovligt efter Straffeloven. Heller ikke selvom borgeren ikke oplyser, at optagelsen finder sted. Det kan dog efter omstændighederne være strafbart, hvis lydoptagelsen lægges på internettet eller videregives til personer, som intet har med samtalen at gøre. Det kan være tilfælde, hvor der bliver sagt ting, der "åbenbart kan forlanges unddraget offentligheden", og hvor oplysningerne er givet i enrum til den pågældende borger.

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 Arbejds miljøloven håndteres som psykisk vold og dermed en arbejdsulykke.

Databeskyttelsesloven

Det er ulovligt at videregive private oplysninger – fx privat adresse, racemæssig baggrund eller politisk overbevisning samt billeder af en ansat i private sammenhænge.

Medarbejderen eller arbejdsgiveren kan klage til Datatilsynet og bede om, at oplysninger, der ikke er givet samtykke til, bliver fjernet. En overtrædelse af en afgørelse fra Datatilsynet kan medføre bødestraf eller fængsel i meget grove tilfælde. En afgørelse beror altid 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. Også selvom medarbejderen kan genkendes.