

KORT FORTALT

Digital chikane

GODE RÅD OM FOREBYGGELSE OG HÅNDBTERING



bfafinans.dk

BFA FINANS



Indhold

Forord	2
Hvad er digital chikane?	4
Hvad siger loven om digital chikane?	6
Hvor stort er problemet?	7
Forebyg digital chikane	8
Håndtering af digital chikane	9
Læs mere om digital chikane	11

Forord

Det skal være trygt for medarbejdere at gå på arbejde. De fleste arbejdspladser i den finansielle sektor har derfor også retningslinjer for, hvordan de forebygger og håndterer episoder med fysisk vold, trusler eller chikane fra kunderne eller andre, der ikke er ansat i virksomheden.

I dag foregår meget af vores kommunikation med kunderne på digitale platforme. Derfor skal vi have samme form for opmærksomhed på den digitale chikane. Det vil sige tilfælde, hvor kunder eller andre bruger fx mail, sms eller sociale medier til at skræmme, true eller chikanere en medarbejder.

Generelt er indsatsen mod digital chikane imidlertid endnu ikke så udviklet. Dels er fænomenet relativt nyt, dels har mange arbejdspladser måske hidtil været forskånet for grove tilfælde.

Men det er uden tvivl et problem, der er kommet for at blive. Derfor bør alle arbejdspladser forholde sig til digital chikane. De ansvarlige for arbejdsmiljøet bør som minimum vide, hvad digital chikane er, hvordan det kan forebygges, og hvem der skal gøre hvad, hvis det alligevel indtræffer.

Dette hæfte er en kort introduktion til disse emner. Det er primært henvendt til ledere, HR, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter samt til de samarbejdsfora, hvor I drøfter personalepolitik, arbejdsmiljø, sikkerhed og sundhed.

**Digital chikane
må ikke være den
enkeltes problem.
Det er noget,
arbejdspladsen skal
samarbejde om at
tage alvorligt.**



Hovedbudskabet er: Digital chikane må ikke være den enkeltes problem, men er noget, arbejdspladsen skal samarbejde om at tage alvorligt. Det fremgår af arbejdsmiljøloven, men er også sund fornuft, for digital chikane kan tære hårdt på såvel de ramte medarbejdere som hele arbejdspladsen.

Langt hovedparten af al kundekontakt i den finansielle sektor foregår heldigvis i en god og ordentlig tone – både i det fysiske møde og digitalt. Det er vigtigt at holde fast i, når I sætter fokus på de få, men ubehagelige undtagelser.

Hæftet bygger på gældende regler og eksisterende viden om forebyggelse og håndtering af digital chikane. Bagest i hæftet er en oversigt over kilder til yderligere viden om emnet.

God læselyst!

BFA Finans

Hvad er digital chikane?

Digital chikane er, når nogen uden for arbejdspladsen – typisk kunder – chikanerer en eller flere medarbejdere via digitale medier. Det kan enten være direkte via personlige sms-, e-mail- eller chatbeskeder eller via sociale medier, blogs eller hjemmesider.

Chikanen kan have forskellige former, fx:

- Offentliggørelse af private oplysninger om en medarbejder, herunder foto, private billeder, telefonnummer eller adresse, lydoptagelser e.l. – fx på særlige hadesider på nettet.
- Ytringer, som medarbejderen oplever nedsættende, krænkende eller intimiderende. Det kan være hån eller skældsord, der er rettet mod medarbejderens person, køn, alder, etnicitet eller kvalifikationer. Det kan også være uønskede seksuelle henvendelser.
- Direkte eller antydende trusler mod medarbejderen (eller dennes familie), der er egnet til at skræmme: "Det skal du få betalt", "Jeg ved, hvor du bor" etc.

Den digitale chikane kan være et groft enkeltstående tilfælde, men den kan også forekomme som små, men gentagne nålestik, der til sidst får en medarbejder til at bukke under.

Digital chikane kan være særlig ubehagelig, dels fordi krænkeren kan optræde anonymt, fx med en falsk profil eller mailadresse, dels fordi nedsættende ytringer hurtigt kan sprede sig på nettet – og tilmed være svære at fjerne igen.

Og mens fysiske trusler fra kunder som regel finder sted på arbejdspladsen og i arbejdstiden, er den digitale chikane i princippet grænseløs. Den kan trænge sig ind på os overalt og døgnet rundt, fordi vi hele tiden kan nås – på mail, sociale medier og sms.

Digital chikane kan sætte varige psykiske spor hos den enkelte. Og følgerne på arbejdspladsen kan være nedsat produktivitet.

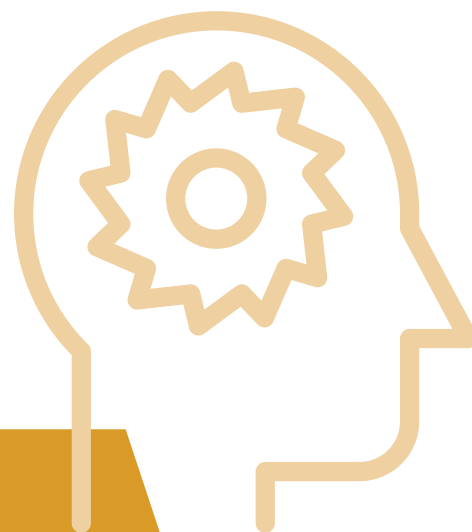
HVORNÅR ER DET CHIKANE?

Der findes ingen fast facitliste for, hvornår noget er chikane.

Dels kan medarbejdere have forskellige grænser for, hvornår de føler sig truet eller krænkede. Det er ifølge arbejdsmiljøloven den ansattes oplevelse af at blive krænkede, der afgør, om der er tale om psykisk vold.

Dels kan der være flere holdninger til, hvornår man som arbejdsplads skal skride til handling og fx registrere eller anmelde et tilfælde af digital chikane. Nogle taler for "nultolerance". Andre mener, at medarbejderne må "finde sig i" et vist mål af personlig kritik fra kunderne.

Derfor er det vigtigt, at man på arbejdspladsen tager dialogen om, hvor det er rimeligt at trække grænserne. Se også *Hvad siger loven om digital chikane?* på side 6.



ÅRSAGER TIL DIGITAL CHIKANE

Chikanen kan have forskellige årsager. I kunderelationer vil den ofte udspringe af, at en kunde føler sig dårligt eller uretfærdigt behandlet. Det kan være en sag, hvor afgørelsen er gået kunden imod, og/eller en kommunikation, kunden har oplevet som ubehagelig, ukvalificeret eller uforståelig. Det kan også være mere personlige forhold hos kunden, der ligger til grund for chikanen, fx en livskrise, sociale problemer eller psykisk sygdom.

Det er vigtigt at forsøge at forstå årsagen til chikanen. Dels for at forebygge nye tilfælde, dels for at kunne vurdere, om der kan være noget om kundens oplevelse. Men uanset årsagen kan chikanerende adfærd aldrig forsvares.

KONSEKVENSER AF DIGITAL CHIKANE

Det kan være meget ubehageligt at blive chikaneret, når man udfører sit arbejde. Det kan skabe utryghed både hos den enkelte medarbejder og generelt på arbejdspladsen.

Digital chikane kan sætte varige psykiske spor hos den enkelte. Og selv om en krænkelse umiddelbart kan synes lille, kan gentagne tilfælde hobe sig op i bevidstheden.

Medarbejdere, der er blevet chikanerede, kan føle sig udmattede, have svært ved at koncentrere sig, få søvnproblemer og blive i tvivl om deres værd, kompetencer og dømmekraft. Nogle beskriver, at de bliver bange for at tage telefonen og at åbne mails. Andre udvikler egentlige angstsymptomer, depressioner, stress og må sygemeldes.

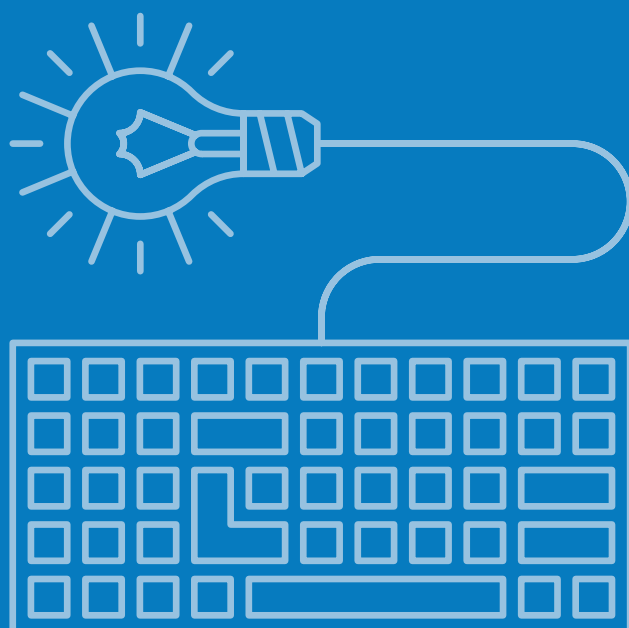
Følgenvirkningerne på arbejdspladserne kan være nedsat produktivitet. Dels fordi den chikanerede måske arbejder for nedsat kraft. Dels fordi den utryghed, chikanen har skabt, kan brede sig til kollegerne. Desuden er arbejdspladsen nødt til at bruge ekstra kræfter på at håndtere det konkrete tilfælde og forebygge lignende sager.

DIGITAL CHIKANE

👉 kan være et groft enkeltstående tilfælde, men den kan også forekomme som små, gentagne nålestik

👉 kan være særlig ubehagelig, fordi krænkeren kan optræde anonymt

👉 kan trænge sig ind på os overalt og døgnet rundt, fordi vi hele tiden kan nå digitalt.



Hvad siger loven om digital chikane?

Der er forskellige love, som dækker vold og trusler om vold samt chikane.

STRAFFELOVEN

Det kan være strafbart at videregive meddelelse og billeder om en andens private forhold og at fremsætte racistiske ytringer eller beskyldninger, som allerede er underkendt ved dom. Det er også strafbart at fremsætte ærekrænkende beskyldninger (injurier), ytringer mod bedreviddende (bagvaskelse) eller at fremsætte trusler.

Hvis den digitale chikane har denne karakter, kan den være strafbar og bør meldes til politiet. Konkrete trusler om vold og stalking af en medarbejder eller dennes familie skal også anmeldes til politiet.

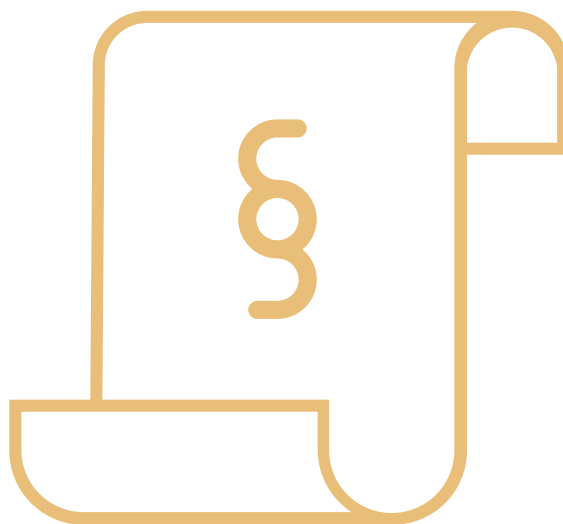
ARBEJDSMILJØLOVEN

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.

Selv om den udøvede chikane ikke vurderes som strafbar, kan den ifølge arbejdsmiljøloven betragtes som psykisk vold, som skal anmeldes og håndteres som en arbejdsulykke. Det er ifølge arbejdsmiljøloven den ansattes oplevelse af at blive krænket, der afgør, om der er tale om psykisk vold.

Bestemte former for digital chikane kan være strafbare og bør meldes til politiet.

Selv om chikanen ikke er strafbar, kan den opleves som psykisk vold og skal i så fald håndteres som en arbejdsulykke.



Hvis den digitale chikane omfatter trusler om vold, er den at betragte som en arbejdsulykke, som arbejdsgiveren har pligt til via EASY at anmelde til Arbejdstilsynet og arbejds-skadeforsikringen.

Desuden bør medarbejderen vejledes i at søge egen læge. Dette er især vigtigt, hvis der er tale om gentagne hændelser over længere tid, da de i værste fald kan få den konsekvens, at den chikanerede medarbejder pådrager sig en erhvervssygdom. I sådanne tilfælde har den praktiserende læge pligt til at anmelde forholdet som en arbejdsskade.

PERSONDALOVEN

Digital chikane kan også være en overtrædelse af persondataloven – eksempelvis hvis der lægges billeder eller video af medarbejderne ud på sociale medier, hjemmesider og blogs. Hvis man offentliggør billeder af genkendelige personer på internettet, betragtes det som en elektronisk behandling af persondata, men der findes ingen specifikke regler i persondataloven om offentliggørelse af billeder på internet uden samtykke.

Mistanke om overtrædelse af persondataloven skal meldes til Datatilsynet. Tilsynet vil så foretage en konkret vurdering af, om fx et billede eller en video er krænkende. I vurderingen tages der meget stort hensyn til yttringsfriheden.

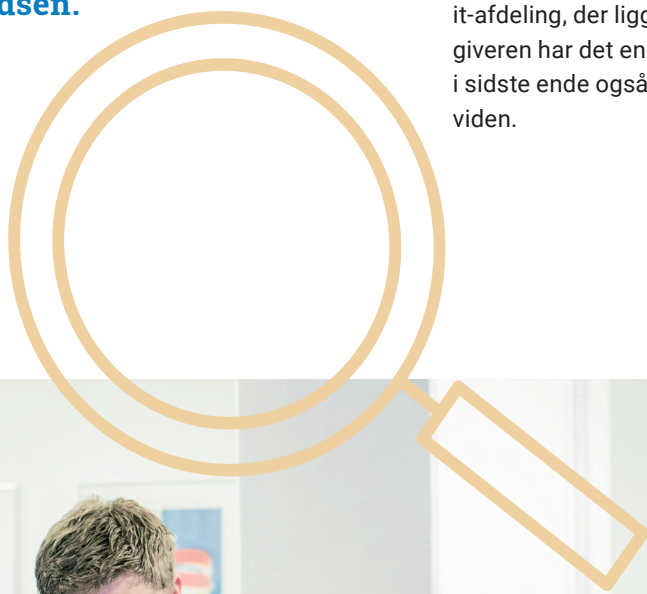
Hvor stort er problemet?

Der findes ingen samlede opgørelser over omfanget af digital chikane i den finansielle sektor. Men ifølge undersøgelser er den relativt udbredt i andre faggrupper, der også behandler følsomme personsager.

For at kunne træffe passende forholdsregler er det nødvendigt at forsøge at danne sig et indtryk af forekomsten af og risikoen for digital chikane på arbejdspladsen.

At få kortlagt tidligere episoder kan give en idé om problemets omfang og art. Dette er nyttigt i det videre arbejde med forebyggelse og håndtering, herunder drøftelser i samarbejdsudvalget (SU) og/eller arbejdsmiljøudvalget (AMU) om de nødvendige indsatser på området.

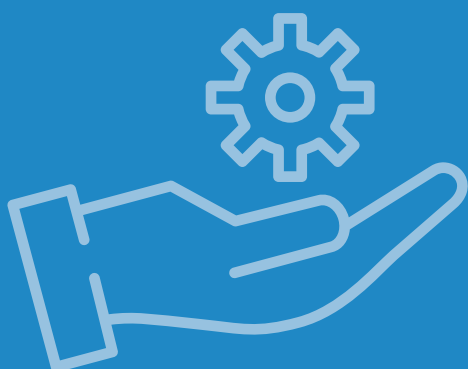
En kortlægning af hidtidige tilfælde er afhængig af, hvem i organisationen der ligger inde med brugbare data og dokumentation. På nogle arbejdspladser er der regler eller tradition for altid at underrette enten ledere, arbejdsmiljø- eller tillidsrepræsentanten om krænkelser. De kan være vigtige kilder. Også HR-afdelingen, der behandler personsager, kan spørges om, hvad der har været af tilfælde. På andre arbejdspladser kan det være en sikkerhedschef eller en it-afdeling, der ligger inde med værdifuld viden. Da arbejdsgiveren har det endelige ansvar for arbejdsmiljøet, er det i sidste ende også arbejdsgiverens ansvar at sikre denne viden.



Forebyg digital chikane

Udover at håndtere digital chikane rigtigt, hvis den opstår, kan I gøre meget for at forebygge, at digital chikane bliver et problem på arbejdspladsen.

Den forebyggende indsats kan – alt efter jeres behov – bestå af følgende fem dele.



1 SØRG FOR, AT MEDARBEJDERNE ER GODT KLÆDT PÅ TIL DERES OPGAVER

Det bedste værn mod digital chikane – og andre former for vold og trusler – er, at medarbejderne føler sig sikre i de opgaver, de skal løse over for kunderne. Når man mestrer sine opgaver, er man sværere at slå ud af kurs. Medarbejdere, der har meget kundekontakt, kan også have brug for at kende nogle enkle værktøjer til konflikthåndtering, så de kan håndtere en kundes frustration, der kan føre videre til digital chikane.

2 TAL ÅBENT OM DIGITAL CHIKANE

Det er vigtigt, at I på arbejdspladsen er åbne om, at digital chikane kan forekomme, og at det kan være voldsomt at være udsat for. Ved at tale om digital chikane som et arbejdsmiljøproblem bliver det hele arbejdspladsens problem og ikke den enkeltes.

Det er også vigtigt, at alle medarbejdere er informeret om, hvilke holdninger og værdier arbejdspladsen har i forhold til digital chikane. Eksempelvis at I taler åbent om digital chikane, melder alvorlige tilfælde til politiet og tager ordentligt hånd om dem, chikanen går ud over.

3 LAV OG DEL FÆLLES RETNINGSLINJER

Det er en del af trygheden omkring digital chikane, at medarbejderne på forhånd ved, at den i givet fald bliver håndteret sikkert og professionelt. Derfor kan I i SU eller AMU med fordel, inden chikanen indtræffer, aftale nogle retningslinjer for, hvem der gør hvad.

Det handler som minimum om at sørge for en nem måde at registrere chikanen på. I kan fx oprette en mailkonto – chikanemail@arbejdsplads.dk – hvortil medarbejderne kan sende dokumentation, hvis de har været udsat for digital chikane.

SU eller AMU bør drøfte, hvilke forebyggende arbejds-gange og foranstaltninger I har brug for, og udarbejde en handleplan på linje med den, mange arbejdspladser har for chikane, trusler og fysisk vold. Læs mere på de følgende sider om håndtering af digital chikane.

4 STYRK KENDSKABET TIL SIKKER DIGITAL ADFÆRD

Man kan ikke gardere sig 100 pct. imod at blive udsat for digital chikane. Men ved at sørge for, at medarbejderne kender og overholder nogle fælles digitale færdselsregler, kan I mindske risikoen betydeligt.

Det kan handle om at beskytte sit privatliv ved fx at skjule private oplysninger som telefon og e-mail på sociale medier og sætte privatlivsindstillingerne på Facebook, så kun venner kan se ens opslag. Desuden skal man være opmærksom på, hvad man selv slår op, og hvordan man indgår i dialoger online.

Meget konkret kan det være fornuftigt at sikre sig, at medarbejderne ved, hvordan de skal dokumentere digital chikane.

5 SAML EKSPERTISEN

Frem for at flere skal sætte sig grundigt ind i digital chikane, kan det være nyttigt at udpege en eller flere personer, som beskæftiger sig med digital chikane og trusler. Derved får vedkommende efterhånden oparbejdet et godt kendskab til trusselbilledet og kan se mønstre i chikanerne, genkende afsendere, identificere anonyme personer og foreslå de mest effektive tiltag. Den eller de ansvarlige vil ofte skulle samarbejde med it-afdelingen, som kan bistå med de mere tekniske sider af indsatsen.

Håndtering af digital chikane

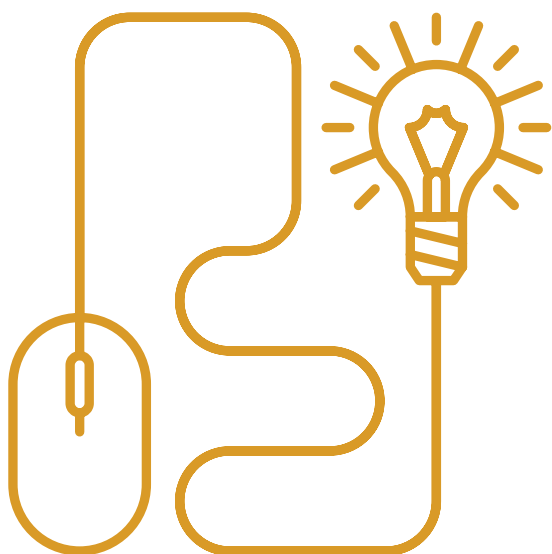
Hvis I i SU eller AMU vurderer, at der er risiko for digital chikane på arbejdspladsen, skal I udarbejde en såkaldt beredsskabsplan for, hvordan I vil håndtere det, når det sker.

Hvis I allerede har en plan for håndtering af vold og trusler 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. For grundlæggende gælder de samme principper som ved håndtering af vold og trusler:



Se et eksempel på en beredsskabsplan i publikationen: Forebyg og håndtér digital chikane på arbejdspladsen.

Find den i oversigten på side 11.



- 1** Sørg for, at medarbejderen får dokumenteret chikanen og delt dokumentationen med dem, der skal håndtere sagen.
- 2** Sørg for, at ledelsen eller andre, der er udpeget til det, støtter op om medarbejderen – og eventuelt berørte familiemedlemmer – og drager menneskelig omsorg for den ramte, også i tiden efter episoden. Vurdér, om der er behov for professionel psykologhjælp.
- 3** Sørg for intern registrering af episoden og eventuel arbejdsskadesanmeldelse. Det kan være omstændeligt at registrere hver lille episode som en arbejdsskade, men det er vigtigt at samle dokumentation. Hvis der er tale om en længerevarende chikane, kan det være svært at rejse en arbejdsskadesag, hvis der ikke er dokumentation for det.
- 4** Vejled medarbejderen i at kontakte egen læge, da det efter omstændighederne kan betragtes som en erhvervssygdom, hvis medarbejderen bliver syg og uarbejdsdygtig på grund af chikanen.
- 5** Vurdér, om sagen skal politianmeldes, og få accept fra den ramte, førend sagen anmeldes. Husk tidsfristen – politianmeldelse inden for 72 timer er en betingelse for at få erstatning efter offererstatningsloven.
- 6** Sørg for at få talt om episoden på arbejdspladsen, evt. i form af en egentlig debriefing for de nærmeste kolleger.
- 7** Få krænkelser fjernet, hvis den er offentligt tilgængelig. Se tekstboks side 10.
- 8** Undersøg hændelsen nærmere, og vurdér, om der er behov for nye forebyggende initiativer.

Fjern krænkelsen

Arbejdsgiveren kan kontakte ytringernes ophavsperson og forlange, at det krænkede indhold bliver fjernet. Arbejdsgiveren kan gøre opmærksom på, at hvis trusler eller injurier ikke fjernes, må ophavspersonen forvente en politianmeldelse.

Hvis en person fortsætter med at skrive krænkende beskeder, for eksempel på en personlig profil eller en side, kan krænkeren blokeres, således at vedkommende ikke længere kan interagere med medarbejderen eller virksomhedens side.

Det er muligt at kontakte et socialt medie, fx Facebook, LinkedIn eller Twitter, og anmode dem om at fjerne et krænkende opslag. Det er dog det sociale medie, der ud fra egne retningslinjer vurderer, om opslaget bør fjernes. Det er langsomt og desværre ikke altid muligt at få fjernet materiale fra Google, men det kan lade sig gøre.

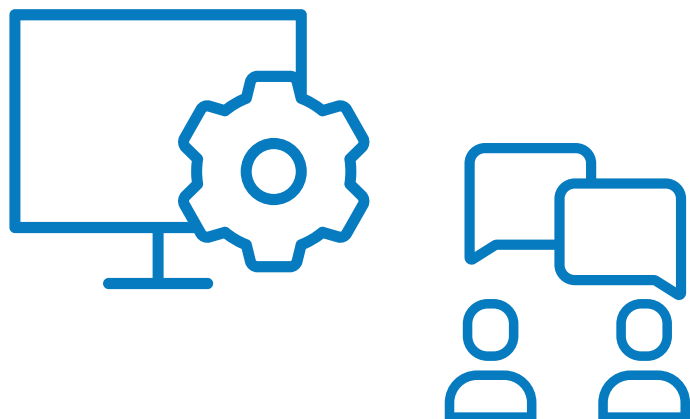
Kilde: Abalone Glahn: Fjern krænkelsen. Artikel på arbejdsmiljøweb.dk



Gode råd til medarbejderne

Det er en del af en god håndtering af digital chikane, at medarbejderne ved, hvad der forventes af dem, fx:

- **At sikre beviset:** Sørg for straks at sikre dokumentation ved for eksempel at tage et skærmbillede eller et mobilfoto af krænkelsen og gemme chikanerede/truende sms'er eller mails. En statusopdatering på et socialt medie kan blive slettet efter kort tid, men andre kan have nået at dele det, kopiere og citere det, så det får sit eget liv på de sociale medier. Derfor er det meget vigtigt, at medarbejderne ved, hvordan de skal sikre sig den nødvendige dokumentation.
- **At kontakte nærmeste leder,** fortælle om hændelsen og give dokumentationen videre – til lederen og/eller til en særligt udpeget ansvarlig. Medarbejderne har et medansvar for, at al digital chikane kommer på bordet og bliver dokumenteret.
- **At tage imod tilbud om støttende samtale** – også hvis det ikke umiddelbart opleves strengt nødvendigt; reaktionen på en krænkelse kommer ofte med en vis forsinkelse.
- **At give en chikaneret kollega den fornødne støtte,** så han eller hun ikke er overladt til sig selv. Kolleger kan trøste, støtte, vise omsorg, lytte og hjælpe med praktiske ting.



Læs mere om digital chikane

Arbejdsmiljø København:

Forebyg og håndtér digital chikane på arbejdspladsen

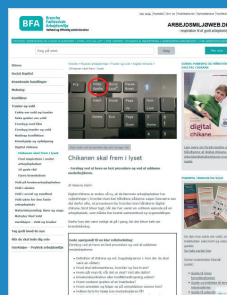
En guide, der klæder samarbejdsorganerne på arbejdspladsen på med viden om, hvad digital chikane er, og hvordan man som arbejdsplads kan forebygge og håndtere den. Giver også et eksempel på en beredskabsplan. Udgivet i 2018.



BFA Velfærd og Offentlig administration:

Tema om digital chikane

Fem korte artikler på arbejdsmiljøweb.dk om, hvad digital chikane er, og hvordan den kan forebygges og håndteres. Rummer god introduktion til lovgivningen på området og guider til at få fjernet krænkende digitalt indhold. Opdateret i 2019.



FTF (nu FH):

Chikane af medarbejdere på sociale medier – et idékatalog

Idékataloget gennemgår alle de væsentligste elementer, som faglige organisationer og tillidsvalgte har brug for at kende i håndteringen af chikane på internettet og de sociale medier, herunder arbejdsmiljøets betydning for håndteringen af sagerne og de tillidsvalgtes rolle. Her gennemgås også nogle grundlæggende principper for ytringsfriheden og dens grænser. Udgivet i 2014.



BFA Velfærd og Offentlig administration:

Styr uden om trusler og vold. Inspiration til ansatte i banker

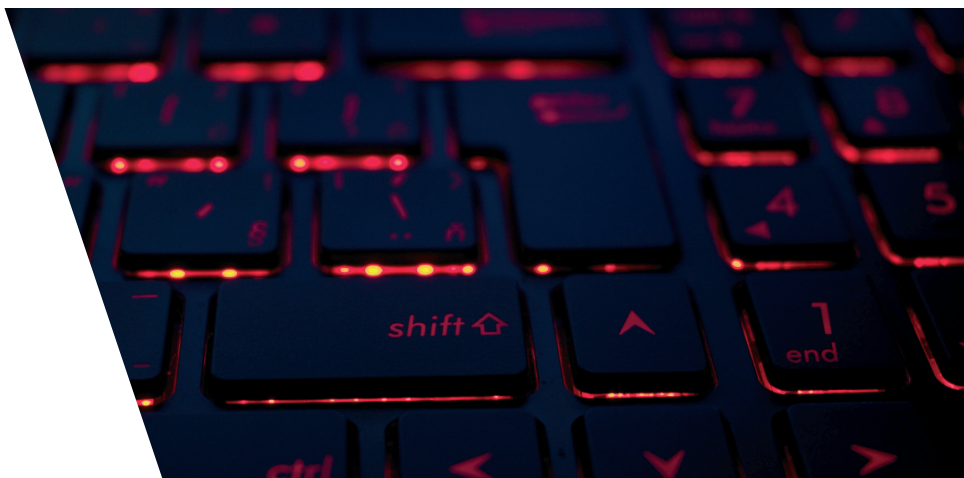
En guide til alle, der arbejder i en bank, hvor der kan være risiko for trusler og vold. Guiden hjælper medarbejdere, leder og arbejdsmiljøgruppen til at tage en dialog om faglighed, fælles mål, risiko og tryghed. Guiden handler om trusler og vold generelt, men rummer viden, der også kan bruges i forhold til digital chikane. Udgivet i 2015, opdateret i 2017.



DIGITAL CHIKANE

Digital chikane er et problem, alle arbejdspladser bør forholde sig til – på linje med vold og trusler.

Dette hæfte er en kort introduktion til, hvad digital chikane er, hvordan det kan forebygges, og hvem der skal gøre hvad, hvis det alligevel indtræffer.



BFA Finans er en del af Branchefællesskabet for Arbejdsmiljø (BFA) Handel, Finans og Kontor.

BFA Finans består af Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Finansforbundet og Forsikringsforbundet.

BFA Finans' aktiviteter afspejler parternes fælles holdning til en god arbejdsmiljøstandard i den finansielle sektor.

Find mere inspiration til jeres arbejdsmiljøarbejde på bfafinans.dk.

