

Digital chikane

Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem. Derfor skal I håndtere og forebygge det på jeres arbejdsplads.

De **fire faktakort**, som du finder her, kan I bruge til at sætte digital chikane på dagsordenen på jeres arbejdsplads.

Kortene vil guide jer igennem en dialog om:

- 1 Hvordan I forstår digital chikane hos jer
- 2 Om I kan gøre mere for at forebygge og håndtere problemet
- 3 Om I kan arbejde mere med den enkelte ansattes viden og kompetencer
- 4 Om I kan arbejde med arbejdspladsens procedurer og politikker



**Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø**
Velfærd og Offentlig administration

1 Hvad er digital chikane?

Arbejdstilsynet definerer digital chikane som psykisk vold. Psykisk vold kan være trusler, der fremsættes over for ansatte, fx trusler mod den ansattes sikkerhed eller mod familie, venner eller andre nærtstående personer. Det kan også være trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller mod ansattes ejendele.

Ansatte kan fx blive truet i en sms, på e-mail, sociale medier eller på hjemmesider. Eksempler på trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole".

Anden krænkende adfærd kan være chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn. Chikanen kan være rettet mod den ansatte, selvom de involverer den ansattes familie, venner eller lignende.

Digital chikane opstår typisk som et arbejdsmiljøproblem på arbejdspladser, der har kontakt til borgere fx kunder, patienter o.l., og hvor de ansatte administrerer eftertragtede værdier, udfører en kontrol- eller magtfunktion eller møder potentielt udadreagerende personer.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Hvordan forstår vi digital chikane? Har vi defineret digital chikane sammen på arbejdspladsen?
- Hvilke former for digital chikane risikerer vi at møde?
- Har vi oplevet episoder med digital chikane? Og hvad har indholdet af chikanen været: Har det handlet om alder? Køn?
- Hvilke konsekvenser har episoderne haft?
- Hvor ofte og hvor alvorligt oplever vi episoder med digital chikane?

Giver vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på
arbejdsmiljoweb.dk/digitalchikane

2 Digital chikane skal håndteres og forebygges

Når der er tale om arbejdsrelateret vold i form af digital chikane, er det arbejdsfunktionen og omstændighederne på en arbejdsplads, der har motiveret en borger til at udøve vold mod den ansatte. Det er uanset om det sker i eller uden for arbejdstiden.

I mange tilfælde vil arbejdspladsens forebyggelse af vold, der finder sted i arbejdstiden, også kunne forebygge vold, der finder sted uden for arbejdstiden. Fx vil god konflikthåndtering

kunne mindske risikoen for, at borgere udøver vold mod ansatte, både i og uden for arbejdstiden.

I nogle jobtyper kan I indføre tiltag for at mindske risikoen for vold eller digital chikane uden for arbejdstiden. Det kan fx ske ved, at borgerne ikke får kendskab til de ansattes efternavne, så det bliver vanskeligere at opspore de ansatte uden for arbejdstid på digitale medier.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Hvordan kan vi kortlægge risikoen for digital chikane i arbejdet?
- Hvordan forebygger vi digital chikane?
- Hvordan håndterer vi situationer med digital chikane? Har I en plan?
- Har vi en klar ansvars- og opgavefordeling mellem leder, AMR og medarbejdere i forhold til forebyggelse og håndtering af digital chikane?
- Hvilken form for hjælp kan vi få eller give til hinanden efter en episode med digital chikane?
- Hvordan sikrer vi, at også nyansatte, vikarer og lign. bliver introduceret til vores retningslinjer?

Giver vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

Læs mere om forebyggelse og håndtering af voldsepisoder, herunder digital chikane, hos Arbejdstilsynet på at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3

BFA

Branche
Fællesskab
Arbejds miljø
Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på
arbejds miljo web.dk/digitalchikane

3 Loven om arbejdsmiljø dækker også digital chikane

Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem og er omfattet af arbejdsmiljøloven. Arbejdsgiveren har pligt til at håndtere og forebygge arbejdsrelateret digital chikane på linje med vold og trusler om vold. Arbejdsgiveren har både pligt til at forebygge arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstiden.

Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdet i alle led planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Ved risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden skal arbejdsgiveren sikre vejledning af ansatte om hensigtsmæssig håndtering af episoder samt tilløb hertil.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Hvordan spørger vi ind til digital chikane i vores arbejdspladsvurdering?
- Hvordan får vi dokumenteret og løbende fulgt op på episoder med digital chikane?
- Hvordan er vi klædt på til at forebygge og håndtere episoder med digital chikane?
- Har vi tilstrækkeligt kendskab til brugen af sociale medier og korrekt opsætning af privatlivsindstillinger?
- Har vi tilstrækkelig uddannelse i digital konfliktnedtrapning?

Giver vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

Læs mere om arbejdsgivers pligter ift. arbejdsrelateret vold og trusler om vold hos Arbejdstilsynet på at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3

Læs mere om arbejdsgivers pligter ift. vold uden for arbejdstid hos Arbejdstilsynet på at.dk/regler/bekendtgørelser/arbejdsrelateret-vold-uden-for-arbejdstid-1504

BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på
arbejdsmiljoweb.dk/digitalchikane

4 Anmeldelse af digital chikane som arbejdsskade

Digital chikane, der kan relateres til arbejdet, kan også være en arbejdsskade, som skal anmeldes. Chikane kan være en arbejdsulykke, hvis det er en pludselig hændelse eller påvirkninger inden for fem dage. Arbejdsulykker er anmeldepligtige, hvis der er fravær på mindst én dag ud over ulykkesdagen eller hvis ulykken forventeligt vil medføre varige følger.

Det er arbejdsgiver, der har pligt til at anmelde arbejdsulykker i Arbejdstilsynets og Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings fælles elektroniske anmeldesystem EASY. Hvis skaden er resultat af en påvirkning over mere end fem dage, er der tale om en erhvervs sygdom, som skal anmeldes af tilskadekomnes egen læge.

SPØRGSMÅL TIL DIALOG I PERSONALEGRUPPEN:

- Har vi aftalt, hvad der skal dokumenteres og hvordan?
- Hvem står for anmeldelse/ dokumentation og hvem følger op senere hen?
- Hvordan er vores procedure for at anmelde episoder med digital chikane til fx EASY, forsikring eller politi? Og kender alle ansatte til proceduren?
- Hvordan er vores procedure for internt at dokumentere, analysere og lære af episoder med digital chikane?

Giver vores dialog anledning til, at vi skal gøre noget? I så fald hvad?

Læs mere om anmeldelse af arbejdsulykker hos Arbejdstilsynet på at.dk/arbejdsmiljoe-problemer/ulykker/viden-om-anmeldelse-af-arbejdsulykker/regler-for-anmeldelse-af-arbejdsulykker/

BFA

Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Læs mere om digital chikane på
arbejdsmiljoweb.dk/digitalchikane