

Undgå chikane af medarbejdere på de sociale medier

– en guide fra FTF

Med internettet og de sociale medier er grænserne mellem arbejdsliv og privatliv blevet mere udflydende. Ansatte risikerer at blive hængt ud i 'hadgrupper' på Facebook eller i internetregistre af utilfredse borgere. Arbejdsgiveren er altid ansvarlig for arbejdsmiljøet og har derfor pligt til at forebygge og reagere på chikane af medarbejdere, men resultatet bliver bedst, hvis arbejdspladsen arbejder sammen om opgaven. Ingen kan sikre sig fuldkommen mod chikane, og derfor bør arbejdspladsen have en plan for, hvad ledelsen og tillidsrepræsentanten (TR) gør, hvis en medarbejder bliver chikaneret.

Hvad er chikane?

Det kan være svært at vurdere, hvornår en ytring er ulovlig. En tommelfingerregel er, at subjektive holdninger er lovlige, mens usande beskyldninger er ulovlige. Herunder:

- At fremsætte ærekrænkende beskyldninger – eksempelvis hån og ydmygelse
- Bagvaskelser – usande oplysninger om en person
- Trusler om vold
- At videregive private oplysninger

Hvordan forebygges chikane?

Både arbejdsgiver og medarbejdere kan hjælpe med at forebygge chikane. Første skridt bør altid være, at man sammen formulerer en klar procedure for, hvordan man undgår, at en potentiel konflikt udvikler sig til chikane. Det er derfor vigtigt, at:

- Medarbejdere og arbejdsgivere sammen udarbejder en personalepolitik til forebyggelse og håndtering af chikane
- TR kender proceduren og har redskaber til konflikthåndtering
- Medarbejderne overvejer hvordan potentielle krænkeres kan spottes (se bagsiden)
- Medarbejderne har talt om, hvordan en konflikt kan nedtrappes – eksempelvis ved at den potentielle krænker skifter sagsbehandler eller får en grundigere klagevejledning

Hvad gør man, når en medarbejder chikaneres?

Hvis konflikter er ved at udvikle sig til chikane, bør man handle hurtigt og følge personalepolitikken. Da den krænkede medarbejder ofte vil føle afmagt i situationen, er det vigtigt, at både ledelsen, TR og kollegaerne føler et fælles ansvar for situationen. Helt konkret, er det vigtigt at:

- Orienter ledelsen om sagen
- Sikre bevis – eksempelvis ved at tage screendumps af krænkelsen
- TR sparrer med sin faglige organisation
- Ledelsen og/eller TR arbejder på at nedtrappe konflikten
- Arbejdsgiveren hurtigt tager dialog med krænkeren, beder vedkommende stoppe og oplyser om mulige konsekvenser, fx politianmeldelse
- Er der tale om ulovligheder skal arbejdsgiveren oplyse krænkeren om konsekvenserne af adfæren
- At krænkelsen anmeldes til politiet, hvis der er tale om trusler om vold eller stalking
- TR bliver ved med holde ledelsen op på sit ansvar over for den krænkede – stop først med at spørge ind til emnet, når den krænkede mener, at sagen er afsluttet



Hvordan klager man, og hvad kan man forvente?

Sager af denne type vil ofte kun give få tusind kroner i godtgørelse og kan føre til, at de krænkende ytringer bliver yderligere spredt i medierne. Det er derfor vigtigt at overveje, om sagen kan løses gennem mægling. Hvis man vælger at gå videre med sagen, kan man henvende sig til:

- Ejerne af siden – eksempelvis Facebook, Twitter, eller den hosting-virksomhed der står bag en privat hjemmeside
- Datatilsynet – hvis der er videregivet private oplysninger, men ikke hvis der er tale om bagvaskelse
- Pressenævnet
- Fogedforbud – når man lægger sag an ved domstolene, kan man ved et fogedforbud få fjernet materialet før sagen er afsluttet
- Domstolene – hvis der er tale om en strafbar handling

En personalepolitik om chikane kan indeholde svar på disse spørgsmål:

- Hvad definerer vi som chikane, og hvordan dokumenterer vi det?
- Hvilke krænkertyper er særligt relevante for os, og hvad kan vi gøre for at komme dem i forkøbet?
- Hvordan håndterer ledelsen chikane?
- Hvilken krisehjælp tilbyder arbejdspladsen?
- Hvilke færdigheder i konflikthåndtering har vi brug for, og hvem skal have dem?
- Hvem har ansvaret for at anmelde chikane?
- Hvordan laver vi en plan for arbejdsgangen ved et tilfælde af chikane?
- Hvad er arbejdspladsens retningslinjer for brug af sociale medier mellem eksempelvis ansatte og borgere eller mellem lærere og elever?

Kend krænkertyper

Vær særligt opmærksom på risikosituationerne og krænkertyperne. De mest kendte er fx:

- **Den sørgende slægtning:** ses oftest inden for omsorgssektoren, hvor fx sygeplejersker eller socialrådgivere er bindeled til sørgende efterladte. En sørgende slægtning kan eksempelvis finde på at offentliggøre personlige oplysninger på internettet om de medarbejdere, der har behandlet sagen.
- **Den forurettede borger:** har ofte haft en utilfredsstillende oplevelse med en offentlig ansat eller myndighed og prøver at få afløb for sine frustrationer ved at udstille den ansatte på Facebook eller på myndighedens eller andres blog.
- **Den professionelle kværlant:** har ikke selv direkte interesse i sagen, men viderebringer historier om offentligt ansattes arbejdsindsats. Historierne bruges som skræmmebilleder og registreres som en offentlig gabestok. Informationerne gøres tilgængelige som en slags udokumenteret 'public service' på diverse hjemmesider.

Læs hele FTF's idékatalog om krænkelse på de sociale medier på: www.ftf.dk/chikane

FTF er hovedorganisation for 76 faglige organisationer og derigennem 450.000 ansatte i den offentlige og private sektor

Kontakt din faglige organisation, hvis du har spørgsmål: