



/Digitalt Ansvar

DIGITAL CHIKANE PÅ ARBEJDSPLADSEN

LAB 24 7. OKTOBER 2024

Projektet er støttet af **Velliv
Foreningen**

INTRODUKTION



Lisbeth Kristine Walakira

Analytiker og projektleder
Cand.scient.anth.
Aarhus Universitet, 2011

AGENDA

- Oplæg, ca. 35 min.
 - Hvad er arbejdsrelateret digital chikane?
 - Hvad siger Arbejds miljølovgivningen
 - Hvor udbredt er digital chikane? Hvilke konsekvenser har digital chikane?
 - Introduktion til 12 værktøjer
- Workshop med ChikaneLabyrinten, 20 min.
- Afrunding i plenum, 15 min.

DIGITALT ANSVAR

Digitalt Ansvar er **videnscenter** for digitale krænkelse og digital vold.

Vi har siden 2017 arbejdet for at bekæmpe og forebygge digitaliseringens skyggesider – ved at **udarbejde** og **formidle** viden og ved at samle fagfolk, forskere og organisationer i et samarbejde for mere digital ansvarlighed.

Siden 2020 har vi arbejdet med digital chikane på arbejdsmarkedet. I 2023 blev digitalchikane.dk lanceret med 12 værktøjer udviklet sammen med og for private virksomheder.



Loven gælder
også online

HVAD ER ARBEJDSRELATERET DIGITAL CHIKANE?

Digitalt Ansvars definition:

Digital chikane er episoder, hvor digitale medier, telefonopkald eller SMS bruges til at chikanere en person.

Digital chikane kan være grov overfusning, personlig nedgørelse, trusler eller uønskede seksuelle henvendelser – fra små digitale stik til voldsommere episoder (fx trusler).

Digital chikane er arbejdsrelateret, når en person udsættes for chikane i forbindelse med arbejdet – uanset hvor eller hvornår det sker.



OPLEVER I DIGITAL CHIKANE HOS JER?

Genkender I nogen af denne type situationer eller hændelser hos jer?



2021: Undersøgelse af omfang og karakter af digital chikane

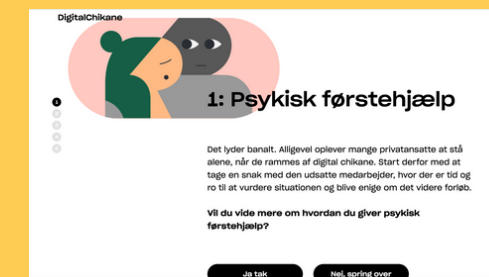


Velliv
Foreningen

Projektstart:
Støtte fra Velliv
Foreningen



Rapport:
Kortlægning af digital chikane på det private arbejdsmarked på tværs af brancher



Hjemmeside:
Formidling af problem til arbejdsgivere gennem hjemmesiden digitalchikane.dk

2020–2024: Undersøgelse og udvikling af værktøjer

2022



Partnere

Involvering af private virksomheder som partnere i projektet

2023



Udvikling

Undersøgelse af digital chikane hos partnervirksomheder

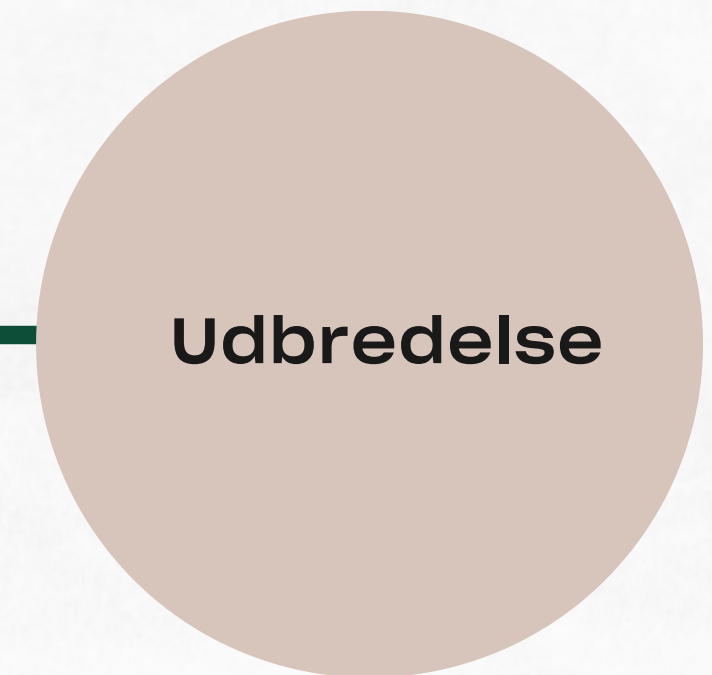
2023



Test og udgivelse

Udvikling af værktøjer

2024



Udbredelse

Formidling og videndeling
Rekruttering til forskningsprojekt

HVAD SIGER LOVGIVNINGEN?

ARBEJDSMILJØLOVGIVNINGEN

Digital chikane er en form for arbejdsrelateret vold, da arbejdsmiljølovgivningen omfatter psykisk vold, herunder chikane.

Arbejdsmiljølovgivningen forpligter arbejdsgiver til at:

- ✘ Skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet.
- ✘ Bistå en ansat, der har været udsat for en arbejdsrelateret voldsepisode uden for arbejdstid, med at anmelde volden til politiet, når arbejdsgiver får kendskab til hændelsen.
- ✘ Sikre, at de ansatte vejledes i hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder, samt tilløb hertil. Det betyder, at arbejdsgiver har en forpligtelse til at håndtere arbejdsrelateret digitale chikane, hvis det opstår.



STRAFFELOVEN

Ikke alle former for arbejdsrelateret digital chikane falder ind under straffeloven, men nogle former kan være strafbare.

Chikanen er for eksempel omfattet af straffeloven, hvis der er tale om alvorlige trusler, racistiske ytringer, injurier, bagvaskelse eller ulovlig deling af billed- og filmmateriale eller private oplysninger. I så fald kan sagen anmeldes til politiet.

§ 264d

Bringes i spil, hvis sagen drejer sig om **uberettiget deling af billedmateriale eller private informationer (doxing)**.



STRAFFELOVEN

§ 232

Hvis du udsættes for **blufærdighedskrænkelse** i form af at få tilsendt upassende materiale. Dette kan være strafbart, men afhænger af en konkret vurdering.

§ 267

Hvis du udsættes for æreskrænkelse, fx beskyldes for **meget grove løgne** online.

§ 119 og 119a (for offentligt ansatte)

Forbrydelser mod offentlig myndighed. Hvis du **udsættes for trusler eller på anden måde chikaneres**, når du er på arbejde.



CASE 1 / HVOR ALVORLIG ER CHIKANEN?

Du er butiksmedarbejder og har solgt en iPhone til en kunde, som kontakter dig på Messenger samme aften.

På Facebook har du et billede af din hund. Kunden skriver nu og truer dig med at slå din hund ihjel, fordi personen mener, han skulle have haft telefonen 3000 kr. billigere.

Hvordan påvirker situationen dig?

Gul: Det påvirker mig ikke.

Blå: Det fylder en del i mine tanker, men jeg gør ikke mere ved det.

Pink: Jeg fortæller min leder om episoden.



OMFANG OG KONSEKVENSER AF DIGITAL CHIKANE

HVOR UDBREDT ER DIGITAL CHIKANE?

9%

Privatansatte
2021

En stigning på 5 procentpoint fra
2021 - 2023

16%

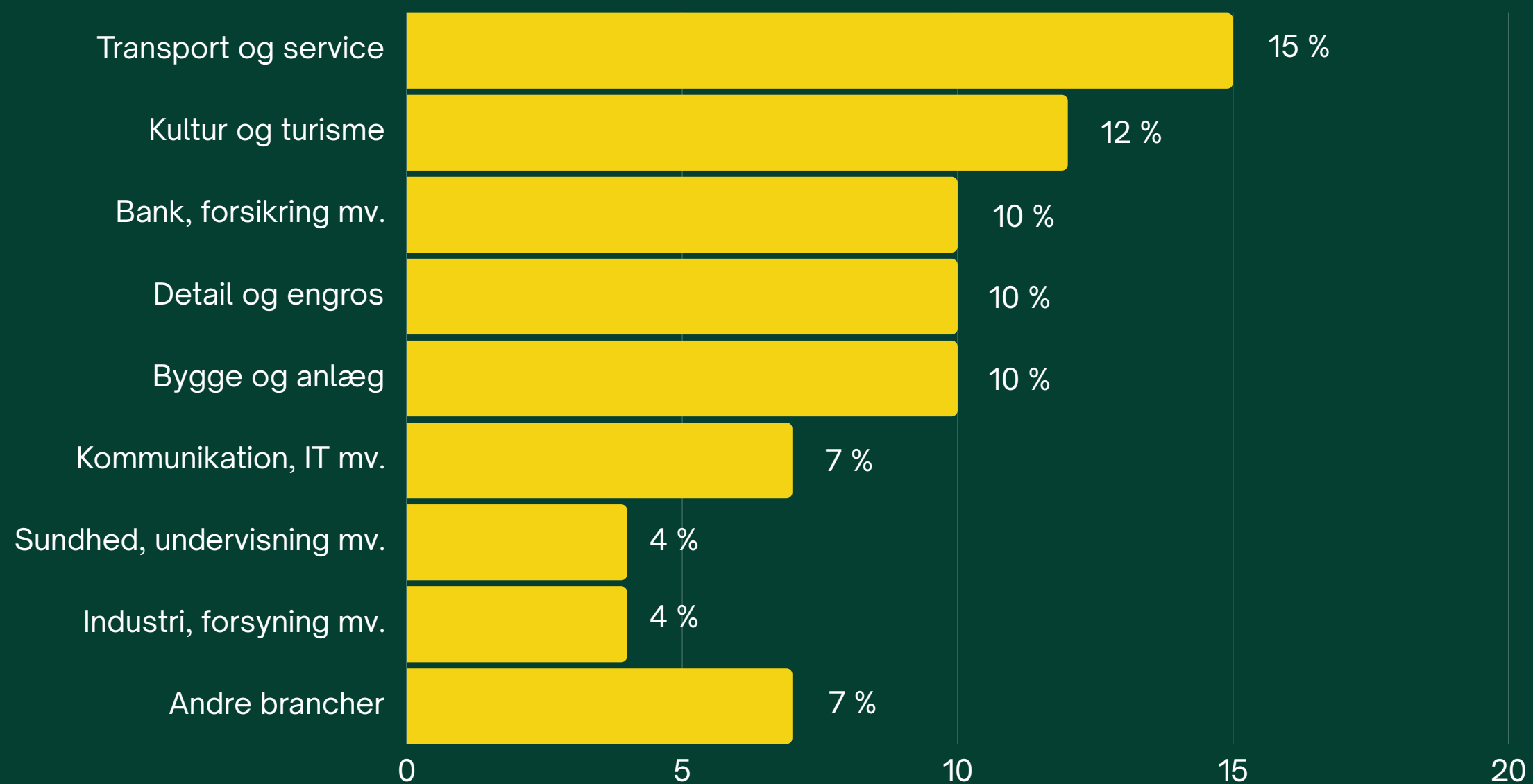
Offentligt ansatte
2023

14%

Privatsasatte
2023

OMFANGET AF DIGITAL CHIKANE PÅ DET PRIVATE ARBEJDSMARKED

Digital chikane fra eksterne fordelt på
brancher. Tal fra 2021-undersøgelse.

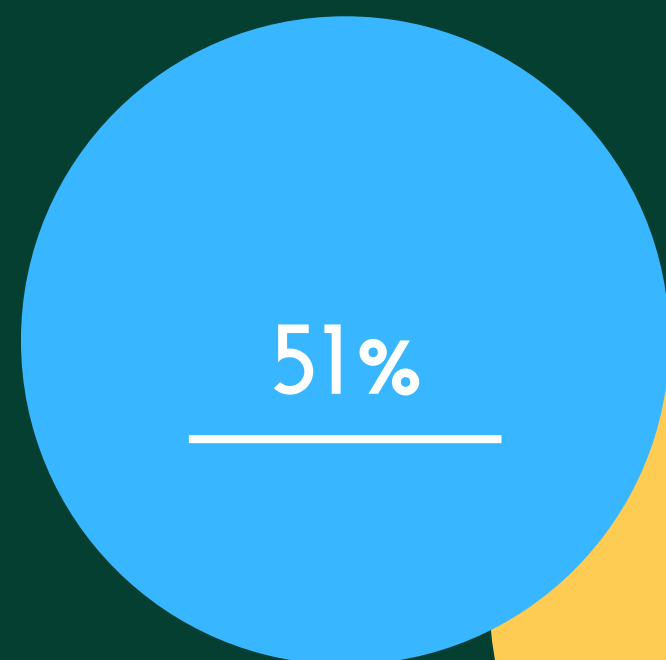


DIGITAL CHIKANE FRA EKSTERNE / DEC 2023

Kendskab til retningslinjer

Privatansatte / Offentligt ansatte

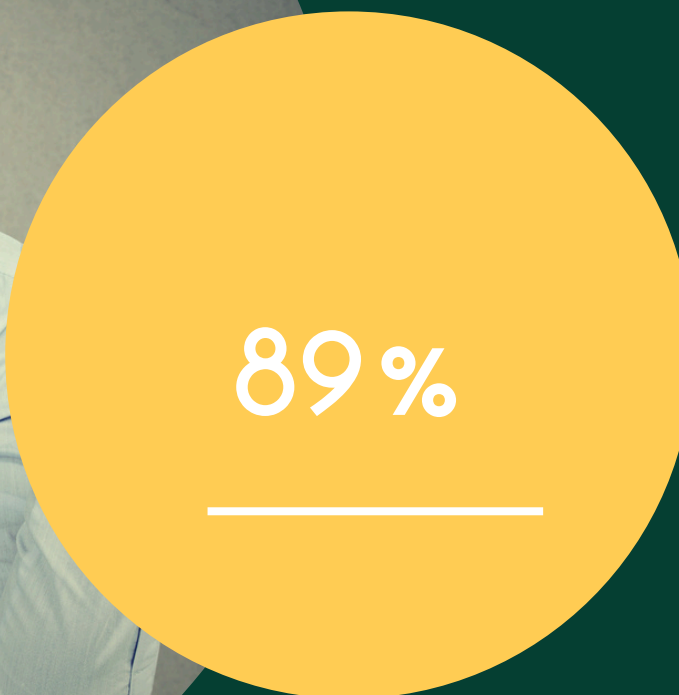
- Fysiske/kropslige reaktioner (62 % / 70 %)
- Følelsesmæssige reaktioner (84 % / 86 %)
- Opmærksomhedsmæssige reaktioner (57 % / 68 %)
- Adfærdsmæssige reaktioner (44 % / 51 %)
- Arbejds-mæssige reaktioner (50 % / 57 %)



Off. ansatte



Privatansatte



Af både off. og
privatansatte oplever
negative reaktioner på
digital chikane



UDBREDELSE IFT. KØN

18%

Kvinder

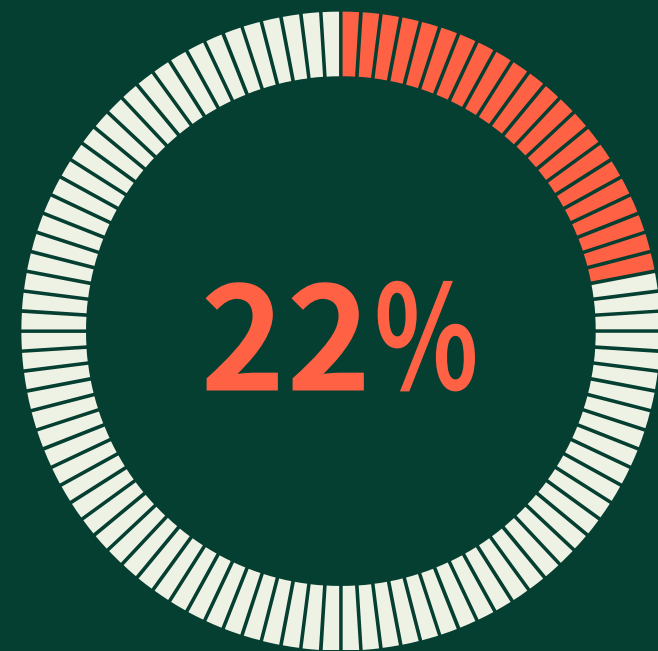
12%

Mænd

Kvinder er i højere grad udsat end mænd.

Tal samlet for offentligt og privat ansatte.

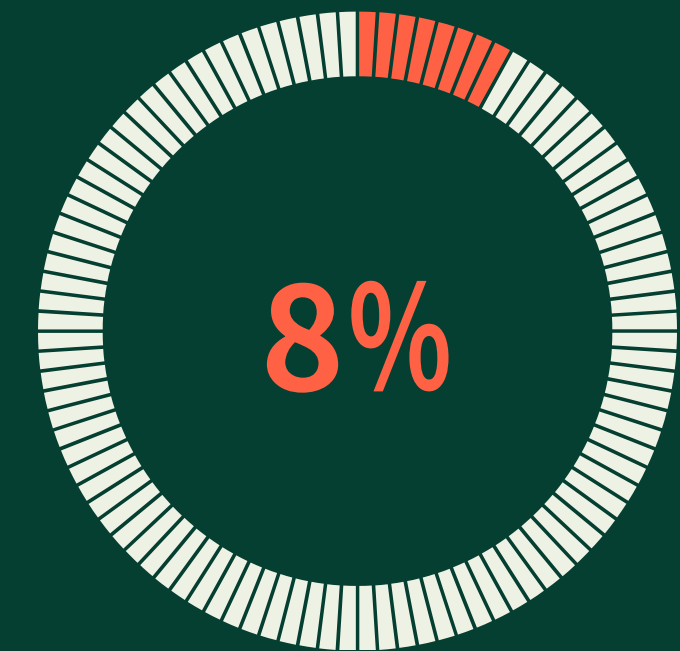
UDBREDELSE IFT. ALDER



18 - 34 år



35 - 49 år



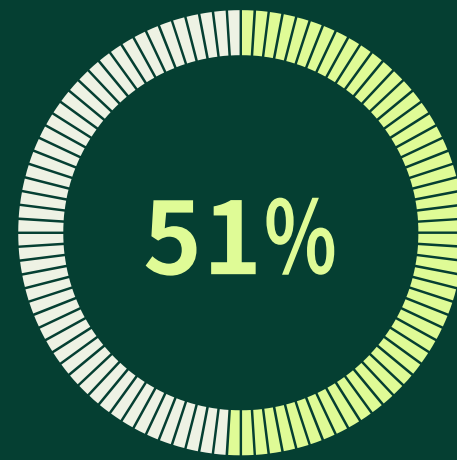
50 - 65 år

Yngre personer er i højere grad udsat.
Tal samlet for offentligt og privat ansatte.

FÆLLES SPROG

Oplever du, at der er en fælles forståelse af, hvad digital chikane er, på din arbejdsplads?

Privatansatte



I meget høj
eller i høj grad

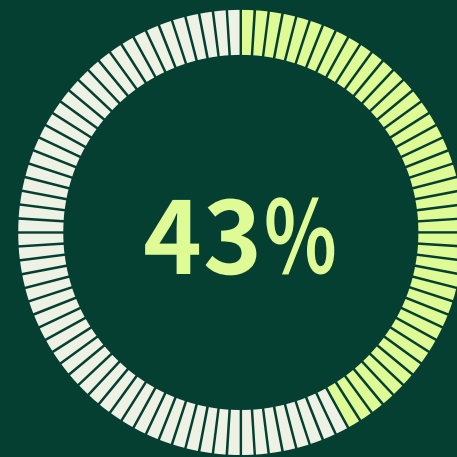


Delvist eller i
mindre grad

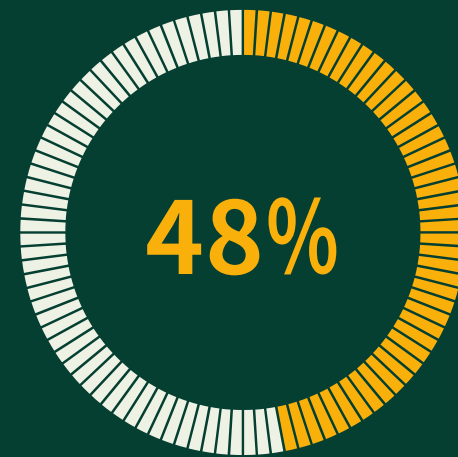


Slet ikke

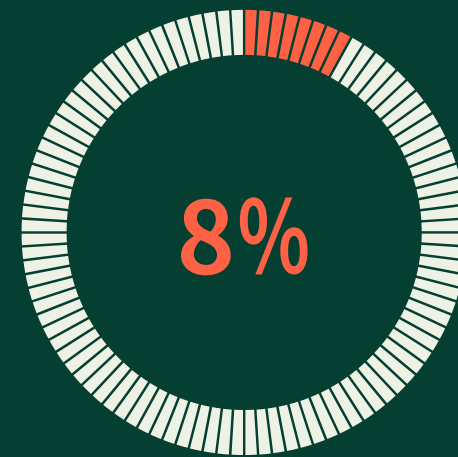
Offentligt ansatte



I meget høj
eller i høj grad



Delvist eller i
mindre grad



Slet ikke

VÆRKØJER

VÆRKTØJER / DIGITAL CHIKANE FRA EKSTERNE

Undersøg

Forebyg

Følg op

Håndtér



VÆRKTØJER / DIGITAL CHIKANE FRA EKSTERNE

Undersøg

1/ Spørgeskema og interviewguide

2/ Workshop I
– start samtalen

Forebyg

3/ Politik og principper

4/ Retningslinjer

5/ Fælles sprog

6/ ChikaneLabyrinten

7/ Dialogkort

Håndtér

8/ Samtaleguide

9/ Ledertræning om nøglesamtalen

10/ Workshop II
– udvikl løsninger

Følg op

11/ Skabelon til opfølgning

12/ APV-undersøgelse

VÆRKTØJERNES FORMÅL

Udviklet til at være:

- Praksisnære
- Let-implementerbare
- Skabe indsigt i omfang og karakter af digital chikane
- Udviklet med input fra erhvervpsykologer fra Human House konsulenthus

VÆRKTØJER

Undersøg / Spørgeskema og interviewguide

- Omfang og karakter af digital chikane fra eksterne personer, afdække eventuelt mørketal.



VÆRKTØJER

Undersøg / Workshop I

- Starter samtalen – undersøger gråzoner og forskellige grænser for digital chikane.



FORANDRINGSPOTENTIAL/UNDERSØG

Problemet

Manglende viden om, hvorvidt de ansatte oplever digital chikane i forbindelse med deres arbejde?

Privatansatte:

- 14 % har været udsat for digital chikane fra en ekstern person inden for de seneste 12 måneder.

Målet

- Kaste lys over hvorvidt ansatte oplever digital chikane fra eksterne
 - Hvad er karakteren af chikanen?
 - Ifbm. hvilke arbejdsopgaver?
 - Via hvilke platforme?
- Konsekvenser og reaktioner på at modtage digital chikane?



VÆRKTØJER

Forebyg / Principper og politik

Inspiration til at formulere principper og en intern politik ,
som også kan kommunikerer ud eksternt.

- Skaber forøget vished blandt medarbejderne om, at virksomheden tager sager med digital chikane alvorligt.



VÆRKTØJER

Forebyg / Retningslinjer

Forslag til konkrete retningslinjer til hvordan digital chikane håndteres.

- Øget tryghed blandt medarbejdere
- Hurtigere reaktion fra leders side



VÆRKTØJER

Forebyg / Fælles sprog

Definition, viden om omfang og karakter samt inspiration til, hvordan samtalen om digital chikane kan gribes an.

- En fælles forståelse som medarbejdere kan læne sig op af, hvis en situation med digital chikane opstår.



VÆRKTØJER

Forebyg / ChikaneLabyrinten

Starter samtalen på en uformel facon om, hvordan digital chikane opfattes og håndteres.

- Bidrager til at skabe øget bevidsthed og et fælles sprog.
- Afdækker hvorvidt digital chikane opleves på arbejdspladsen.
- Afdækker tendenser i hvordan medarbejdere håndterer digital chikane.



VÆRKTØJER

Forebyg / Dialogkort

Hurtig at igangsætte uden den store forberedelse.

- Spørgsmål der skaber refleksion over forskellige niveauer i organisationen.
- Bidrager til at skabe et fælles sprog og en forståelse for kollegers måder at reagere på digital chikane.



FORANDRINGSPOTENTIALE/ FOREBYG

Problemet

- **60 % af privatansatte har ikke kendskab til, at deres arbejdsplads har retningslinjer for forebyggelse og håndtering af digital chikane fra eksterne personer.**

Målet

Flere ansatte:

- Er bevidste om retningslinjer og procedurer
- Oplever, at der eksisterer et fælles sprog for digital chikane, som anerkendes og tages alvorligt – en fælles forståelse
- Ved, at der er et sikkerhedsnet

Flere ledere:

- Kender til retningslinjerne
- Kan reagere hurtigere på hændelser



CASE 2 / DEN PERFEKTE STORM

Du er dyrlæge i en dyrlægepraksis. En kunde kommer ind og beder dig om at udskrive medicin til hans hund. Du kan dog ikke udskrive medicin uden at undersøge hunden, hvilket kunden ikke ønsker at betale for.

Efterfølgende skriver kunden en anmeldelse på Trustpilot, hvor han anklager dig for, at du kun er dyrlæge for pengenes skyld samt beskylder dig for, at du nægtede at udskrive medicin til hans hund.

Hvordan reagerer du på situationen?

Gul: Lignende hændelser sker ofte, så jeg føler det er et præmis for mit arbejde og gør derfor ikke mere ved det.

Blå: Jeg svarer kunden inde på Trustpilot med mit synspunkt.

Pink: Jeg går til min leder med forventning om, at han/hun handler på situationen.



VÆRKTØJER

Håndtér / Guide til nøglesamtalen

Med inspiration fra Tanja Kirkegaard og Janne Skakons forskning om stressforebyggelse og ledelsesstile i nøglesamtalen

- Den empatiske
 - Den teoretiske
 - Den reservede
 - Den praktiske
-
- Bidrager til en bevidsthed om ledelsesstil i nøglesamtalen.
 - Indeholder konkrete forslag til dialogen med en udsat medarbejder.



VÆRKTØJER

Håndtér / Ledertræning om nøglesamtalen

Ledere arbejder i grupper med forskelligartede eksempler på medarbejdere udsat for arbejdsrelateret digital chikane.

- Styrker lederes håndtering af nøglesamtalen med en udsat medarbejder, hvor samtalen kan have afgørende betydning for sagens videre forløb.



VÆRKTØJER

Håndtér / Workshop II

- Inddrager medarbejderne i udvikling af konkrete initiativer.



FORANDRINGSPOTENTIALE/ HÅNDTÉR

Problemet

- Mange medarbejdere går til deres nærmeste kolleger – uformel håndtering, som ikke systematiseres.
- Flere medarbejdere og ledere mangler at være klædt på til at håndtere hændelser.

Målet

- Ledere, HR og AMR ved, hvordan hændelser håndteres (procedurer, nøglesamtale)
- Konsekvenser af hændelser med digital chikane kan mindskes ved at leder er bevidst om, hvordan nøglesamtalen håndteres.
- Medarbejdere involveres i at udvikle forebyggende initiativer – hvilket skaber ejerskab over implementerede initiativer,



VÆRKTØJER

Følg op / Skabelon til opfølgning

Inspiration til hvordan opfølgning kan skematiseres.

- Kan anvendes til at sikre, at der følges op på indsatserne mod digital chikane, og at indsatserne prioriteres.



VÆRKTØJER

Følg op / APV-spørgsmål

- Sætter system i at undersøge digital chikane, hvilket sikrer, at virksomheden følger udviklingen.



FORANDRINGSPOTENTIALE/ FØLG OP

Problemet

- Risiko for at indsatser ikke har en varig effekt.
- Risiko for at medarbejdere ikke tager ejerskab over nye initiativer.

Målet

- Følge udvikling af hændelser med digital chikane over tid.
- Der følges op på initiativer / implementerede indsatser.



VÆRKTØJER TIL AT FOREBYGGE OG HÅNDBERE DIGITAL CHIKANE

Snak sammen 2 og 2

- Hvordan kan værktøjerne gøre en forskel hos jer?
 - For hvem?
 - Hvad kan værktøjerne bidrage med hos jer?
 - Hvilke strukturer / eksisterende mødeformater el.lign. kan værktøjerne indgå i?

LAD OS PRØVE CHIKANELABYRINTEN



ChikaneLabyrinten

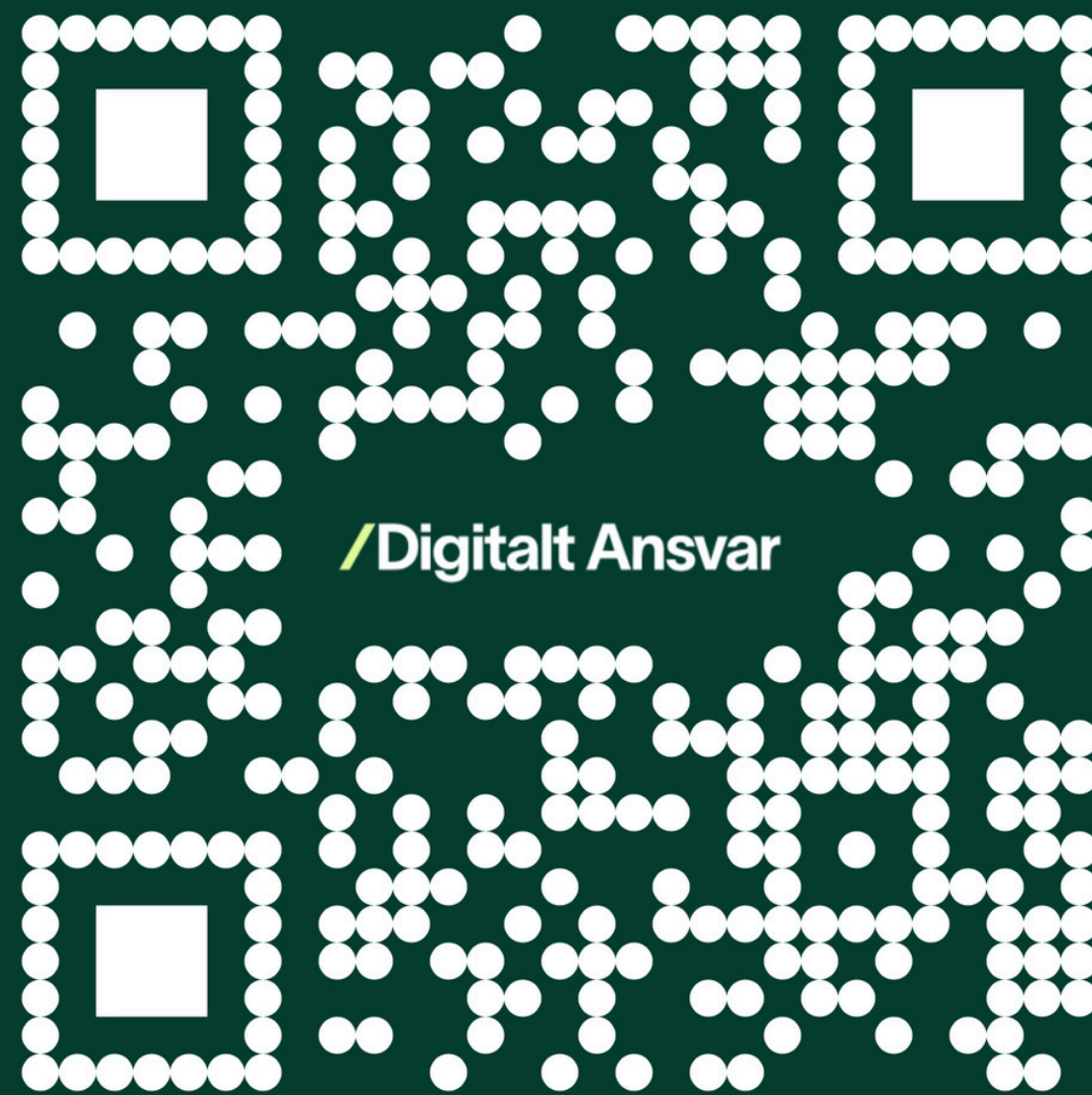
- ChikaneLabyrinten, 20 min.

Plenum diskussion:

- Hvilke refleksioner kom frem i de forskellige grupper?
- Hvad fik I ud af at høre andres svar?
- Hvordan kan I se værktøjerne blive anvendt i praksis hos jer?



HJÆLP OS VED AT EVALUERE OPLÆGGET



Find værktøjer og viden på www.digitalchikane.dk

12 værktøjer, der dækker alt fra tidlig forebyggelse til håndtering og opfølgning.

+ Alt den viden du kan få brug for 📌

Hvad er digital chikane?
(1:50)

