

Silkeborg Kommunes retningslinje for forebyggelse og håndtering af digitale krænkelser

Indholdsfortegnelse

Indledning	2
Hvad er digitale krænkelser	2
Hvornår er digitale krænkelser strafbare.....	2
FØR – Identifikation og forebyggelse af digitale krænkelser	3
Identifikation af potentielle krænkelser.....	3
Klar information og kendte procedurer	3
Uddannelse i konflikthåndtering.....	3
Rammen for samarbejdet med borgeren.....	3
Sikker adfærd på nettet.....	3
Arbejds mobil og privat mobil.....	4
Ledelsens opgaver - forebyggelse og håndtering.....	4
UNDER - Håndtering af digitale krænkelser	5
Bevissikring – dokumenter den digitale krænkelser	5
Stands ulykken.....	5
Ledelsens ansvar og handlinger overfor krænkeren.....	5
EFTER - Håndteringen af den digitale krænkelser.....	6
Fjern krænkelserne fra nettet.....	6
Anmeldelse til politiet.....	6
Kontakt Organisation og Personale for rådgivning	6
Bilag 1. Skabelon til beredskabsplan for digitale krænkelser.....	7
Bilag 2. Teknisk vejledning til dokumentering og fjernelse af digitale krænkelser.....	7

Indledning

Silkeborg Kommune arbejder proaktivt med at forebygge vold og trusler, både i og uden for arbejdstiden. Digitale krænkelser, der er at betragte som arbejdsrelateret psykisk vold, skal derfor forebygges og håndteres, som øvrige arbejdsrelaterede voldshændelser.

Langt mere kommunikation med borgere foregår i dag digitalt og via sociale medier, og det har betydning for arbejdsmiljøet på Silkeborg Kommunes arbejdspladser. Langt størstedelen af den digitale kontakt mellem borgere og medarbejdere foregår i en saglig og konstruktiv tone. Desværre kan der opstå situationer, hvor medarbejderen i kraft af sin position som offentligt ansat kan blive udsat for digitale krænkelser. Særligt hvor der er kontakt med borgere, pårørende, forældre og andre, kan der være risiko for digitale krænkende handlinger. De krænkende handlinger kan foregå på forskellige måder og kan forekomme både i og uden for arbejdstiden.

Formålet med denne retningslinje er at give ledere og medarbejdere redskaber til at forebygge digitale krænkelser, samt give den fornødne viden og grundlag for hurtigt og effektivt at håndtere digitale krænkelser og genetablere stabile arbejdsforhold.

Det er ledelsens ansvar og arbejdsmiljøgruppens opgave at varetage opgaven med at forebygge og håndtere vold, mobning og chikane, derfor skal der også arbejdes med at forebygge digitale krænkelser, som et fælles arbejdsmiljøproblem.

Hvad er digitale krænkelser

Digitale krænkelser kan ske ved, at medarbejderen bliver hånet, truet, beskyldt, udstillet på sociale medier med private oplysninger som navn, private billeder, lyd- og videoptagelser i kombination skældsord, groft sprogbrug, nedsættende omtale eller anden fornærmelig tiltale rettet mod medarbejderens alder, etnicitet, kvalifikationer, uddannelse eller køn. Krænkelserne kan også opstå som hadegrupper, hjemmesider og falske profiler, der er åbne for alle kritiske røster.

De digitale krænkelser kan også foregå i mindre "offentlige rum" som i form af SMS og mails.

Hvornår er digitale krænkelser strafbare

Digitale krænkelser kan være meget ubehagelige at blive udsat for på grund af antallet eller indholdt, men derfor er det ikke altid ulovligt. Det anbefales, at I altid drøfter den konkrete hændelse med Organisation og Personale - både ved tvivlsager og ved åbenlyse sager. De krænkelser, der falder indenfor den juridiske vurdering af, hvad der er strafbart, er bl.a. reguleret i Straffelovens § 267 og § 119A

FØR – Identifikation og forebyggelse af digitale krænkelser

Identifikation af potentielle krænkelser

Der kan være mange grunde til, at en borger tager initiativ til at krænke en medarbejder, og der er oplagt nogle arbejdspladser, der har en højere risiko for digitale krænkelser. Det er særligt vigtigt for arbejdspladser, der har borgerkontakt, at drøfte hvordan potentielt krænkende adfærd kan spottes og forebygges. Ledelse, MEDudvalg og arbejdsmiljøgrupper skal derfor drøfte hvilke relationer og situationer, der kalder på en særlig opmærksomhed, så der kan arbejdes proaktivt med forebyggelsen.

Digitale krænkelser kan opstå, hvis borgeren eller dennes pårørende ikke føler sig mødt og forstået eller ved manglende tillid til og vrede mod 'systemet'. Det kan dreje sig om uindfrie forventninger, borgerens frygt for fremtiden, ved uenighed om lov eller ved uenighed om varetagelse af børn. Det kan også være en 'kendt' borger, som ikke er direkte involveret i sagen, men som hyppigt viderebringer historier om offentligt ansattes arbejdsindsats.

Klar information og kendte procedurer

En måde at forebygge digitale krænkelser er at ledelsen sikrer, at alle ansatte er fagligt kompetente og fortrolige med (interne) procedurer, lov og rammer for at sikre borgerne deres rettigheder og den rette serviceydelse.

Det er altid vigtigt, at borgeren oplyses og vejledes ift. rettigheder, afgørelser, pligter og klagevejledninger, og særligt når borgeren ikke opnår det for ham eller hende ønskede resultat.

Uddannelse i konflikthåndtering

Kendskab til konflikthåndteringsværktøjer er et vigtigt element i forebyggelse af digitale krænkelser. Medarbejdere, der har borgerkontakt - telefonisk, digitalt og i direkte fysisk kontakt - vil kunne møde vrede og frustrerede borgere. Derfor skal de medarbejdere, der er i risikogruppe 1 eller 2 jvf. [Silkeborg Kommunes kompetenceplan for konflikthåndtering](#) sikres den nødvendige uddannelse, for at kunne agere professionelt, håndtere borgerens følelser og handlinger og forvalte myndighedsrollen uden at bidrage til konflikt.

Rammen for samarbejdet med borgeren

Kommunen sætter rammen for hvor, hvornår og hvordan samarbejdet og dialogen med en borger skal foregå. Særligt vigtigt er det at aftale afvikling af møder med borgere, hvor samarbejdet er problematisk. En samtale med en borger kan altid afbrydes, hvis tonen bliver ubehagelig. Det kan også blive aktuelt under et møde at anvende en time-out, tilkalde en leder/kollega, indbyde borgeren til et nyt møde, skifte sagsbehandler, være i skriftlig dialog med borgeren fremadrettet via en funktionspostkasse m.m.

Sikker adfærd på nettet

Som offentlig ansat har du et ansvar for at udvise en hensigtsmæssig adfærd på nettet, herunder på de sociale medier. Her er gode råd til at forebygge digitale krænkelser:

- **Beskyt dine private oplysninger** - Vær varsom med de oplysninger, du vælger at lægge på de sociale medier

- **Udvis varsomhed og husk tavshedspligten** - Det er naturligvis vigtigt, ikke at lægge oplysninger ud, som er omfattet af din tavshedspligt. Det er ligeledes vigtigt, ikke at beskrive konkrete episoder eller personer fra arbejdsdagen
- **Vær opmærksom på, hvem du inviterer indenfor** på dine private profiler, overvej hvor grænsen mellem dit privatliv og dit arbejdsliv skal være
- **Når der er brug for at anvende sociale medier i arbejdsmæssige sammenhænge**, så tilrådes det at oprette en professionel profil
Sikr dig, at det du publicerer er i overensstemmelse med arbejdspladsens aftaler og regler, eksempelvis vedr. samtykke fra personer
- **Du bør også overveje** om det er hensigtsmæssigt at anvende arbejdsmailen på de sociale medier, dit fulde navn, telefonnummer m.m.

Arbejdsmobil og privatmobil

Særligt på arbejdspladser med medarbejdergrupper, der har borgerkontakt, skal ledelsen aktivt forholde sig til hvorvidt arbejdsmobil og privatmobil bør være adskilt, også for at undgå krænkelser via mobilen uden for arbejdstiden.

Den ansatte kan altid selv vælge at have adskilt privatmobil og arbejdsmobil.

Ledelsens opgaver - forebyggelse og håndtering

Hvis ledelsen i et samarbejde med arbejdsmiljøgruppen/MEDorganisationen vurderer, at der er risiko for digitale krænkelser, er det vigtigt at sætte gang i en systematisk og målrettet indsats med at forebygge og håndtere krænkelser. Følgende afklares:

- Hvilke tiltag skal tages for at forebygge krænkende adfærd?
- Hvordan håndteres en digital krænkelse – hvilken beredskabsplan/arbejdsgang skal iværksættes?
- Hvilke tiltag kan iværksættes for at beskytte medarbejdere mod digitale krænkelser?
- Hvor nemt er det at "genkende og finde" en medarbejder fra arbejdspladsen?
Bruges fulde navne og billeder af ansatte på hjemmesider, på navneskilte, mailadresser, breve, mails og på oversigtstavler på arbejdsstedet?
- Hvordan der sikkert anvendes digitale medier - som et arbejdsredskab
- Hvordan medarbejdere og ledelse håndterer sms og mails med krænkende eller anklagende indhold, der er rettet mod en eller flere medarbejder
- Hvorvidt der er tilstrækkelige kompetencer til stede inden for konfliktforebyggelse
- Hvordan der handles i situationer, der eskaleres og bliver ubehagelige
- Hvilken hjælp tilbydes den krænkede medarbejder og øvrige på arbejdspladsen
- Hvordan den krænkende borger håndteres af ledelsen og efterfølgende af medarbejderne

Se også [Skabelon til beredskabsplan for digitale krænkelser](#)

UNDER - Håndtering af digitale krænkelser

Hurtig reaktion

Bliver en medarbejder udsat for digital krænkelse, er det vigtigt, at både medarbejder, leder og kolleger handler hurtigt og håndterer hændelsen. Det er dog kun ledelsen, der går i dialog med krænkeren. Følg altid jeres aftalte lokale beredskabsplan.

Bevissikring – dokumenter den digitale krænkelse

Det er meget vigtigt, at sikre beviset for den digitale krænkelse. Når medarbejderen modtager mails, telefonbeskeder, sms'er eller andre henvendelser, skal det gemmes med det samme. Dette kan gøres ved et skærmpoint på din computer eller et screenshot på mobilen.

Husk også notat- og journaliseringspligten. Skriv ned hvad der konkret er sket, hvor, hvem, dato og tidspunkt - imens det er i frisk erindring.

Hvis der har været vidner til krænkelserne, er det en god ide også at notere vidnernes navne og telefonnumre.

Standstørelsen

Krænkelserne af medarbejderen skal standstørelses hurtigst muligt. Medarbejderen skal, gerne med bistand fra lederen eller anden udpeget ansvarlig, følge anvisningerne i [Teknisk vejledning til dokumentation og fjernelse af digitale krænkelser](#) for at få fjernet den digitale krænkelse fra nettet, hvis det er muligt

Ledelsens ansvar og handlinger overfor krænkeren

Som arbejdsgiver har ledelsen et ansvar - og er forpligtet til at handle. Manglende handlinger kan få arbejdsmiljømæssige og økonomiske konsekvenser i form af erstatningspligt.

Det er vigtigt, at lederen handler aktivt over for krænkeren, for at stoppe chikanen. Det er aldrig medarbejderen selv, der går i dialog med krænkeren, da dette netop kan være en ønsket reaktion fra krænkeren og kan bidrage til at øge krænkelserne. Dialog kan nemlig give indtryk af accept af henvendelser fra krænkeren.

Lederen bør, når det er muligt, hurtigt rette henvendelse til krænkeren og bede denne om at ophøre med krænkelserne, fjerne digitale ytringer/trusler og evt. oplyse om, at konsekvenserne ved en fortsat krænkelse kan være en politianmeldelse. Dette kan gøres telefonisk, ved mail eller brev eller ved et dialogmøde. Det er en god ide, at drøfte tilgangen overfor krænkeren med Organisation og Personale eller Politiet.

Lederen kan fx uddybe overfor krænkeren, at medarbejderen er underlagt ledelsesmæssige beslutninger om serviceniveau, og at medarbejderen handler på kommunens/myndighedens vegne.

Lederen skal efterfølgende drøfte med den krænkede medarbejder og relevante kolleger, hvordan den pågældende borger håndteres f.eks. kontaktforbud (tidsbegrænset), personligt/telefonisk kontaktforbud, krav om forudgående aftale inden kontakt, begrænsning af tidsrummet for kontakt, tilkendegivelser om ikke at ville svare på mails/breve

EFTER - Håndteringen af den digitale krænkelse

Psykisk førstehjælp til den enkelte og medarbejdergruppen

Vi reagerer forskelligt på voldsomme oplevelser, og reaktionen indtræder ikke altid i umiddelbar forlængelse af krænkelsen. Lederen skal derfor altid tale situationen igennem med medarbejderen, og også i tiden efter episoden have en særlig opmærksomhed på medarbejderen. Krænkelserne kan påvirke den ramte medarbejders selvfølelse og skabe angst/uro, stresslignende symptomer, koncentrationsbesvær og besvær med at sove.

Kollegagruppen skal orienteres og kan også have brug for at bearbejde hændelsen evt. ved debriefing.

Såfremt det vurderes, at medarbejdere har behov for yderligere professionel hjælp, kan HR kontaktes på krisetelefonen på 89701299.

Anmeldelse i SafetyNet

Alle hændelser vedr. digitale krænkelse skal enten registreres under "mindre vold, trusler og anden krænkende adfærd". Hændelser af grov karakter, eller hvor medarbejderen reagerer kraftigt, anmeldes som arbejdsskade i [SafetyNet](#). Medarbejderen opfordres også til at anmelde hændelsen ved egen læge. Arbejdsmiljøgruppen skal analysere hændelsen og vurdere behovet for evt. nye forebyggende initiativer.

Fjern krænkelse fra nettet

Hvis opslaget ophavsmand kendes, kan lederen med fordel starte med at søge en konstruktiv dialog med denne og bede om, at det krænkende indhold fjernes. Hvis ikke dette er muligt, kan der søges vejledning i [Teknisk vejledning til dokumentation og fjernelse af digitale krænkelse](#)

Anmeldelse til politiet

Det kan være svært at vurdere om en digital krænkelse kan politianmeldes. Uagtet at den digitale krænkelse er sket i arbejdsøjemed, så er det som udgangspunkt den krænkede medarbejder, der selv er anmelderen. Årsagen er, at det er den krænkede selv, der skal anlægge og gennemføre en evt. privat straffesag. Det betyder dog ikke, at den krænkede medarbejder egenhændigt skal foretage anmeldelsen, men at lederen med fordel er behjælpelig hermed. Anmeldelsen foretages digitalt på [Politi.dk](#) eller på telefon 114.

Det samme er gældende, hvis eksempelvis flere medarbejdere bliver ramt af den digitale krænkelse. I særlige tilfælde er det dog muligt at indgive en samlet anmeldelse på medarbejdernes vegne.

Kontakt Organisation og Personale for rådgivning

Organisation og Personale vil meget gerne kontaktes, når I udsættes for digitale krænkelse. Ledelsen kan søge rådgivning til at gribe den konkrete sag an, få hjælp til vurdering af politianmeldes, dialogen med krænkeren og formulering af evt. mail/brev til krænkeren m.m. Kontakt Jura eller Arbejdsmiljøkoordinatoren.

Øvrige relevante retningslinjer

[Retningslinje for forebyggelse og håndtering af vold, trusler og chikane](#)

[Retningslinje for Lyd-og-videoptagelser](#)

Tilhørende bilag:

Bilag 1. Skabelon til beredskabsplan for digitale krænkelser

[Skabelon til beredskabsplan for digitale krænkelser](#)

Bilag 2. Teknisk vejledning til dokumentering og fjernelse af digitale krænkelser

[Teknisk vejledning til dokumentation og fjernelse af digitale krænkelser](#)