

Sociale medier i arbejdsmæssig sammenhæng

- En guide til arbejdspladser





BAGGRUND OG FORMÅL



Internettet og sociale medier spiller i dag en stor rolle i danskernes hverdag. Særligt via sociale medier er der skabt en kontaktflade, som mindsker distancen mellem det professionelle arbejdsliv og privatlivet, fordi der er øget mulighed for kommunikation mellem borgere, pårørende, ansatte og politikere.

Norddjurs Kommunes værdier - tillid, ordentlighed, udvikling og fællesskab - indgår som fundament for hele kommunens virke og dermed også for rammer og adfærd på sociale medier. Sociale medier giver mange muligheder for at fortælle den gode historie om Norddjurs som et godt sted at bo og arbejde. Beklageligvis rummer de sociale medier også risiko for, at drøftelser og ytringer tager en negativ drejning, som kan udvikle sig til chikane og grænseoverskridende adfærd.

Norddjurs Kommune tolererer på ingen måde, at ansatte er involveret i chikane på sociale medier, og det prioriteres, at digital chikane af ansatte fra personer uden for organisationen håndteres professionelt og efter gældende lovgivning. Med *Respektpakken* fra januar 2017 blev straffen skærpet for vold og chikane mod offentligt ansatte i forskellige situationer. Det er i henhold til straffeloven ikke tilladt at chikanere personer i offentlig tjeneste. Det er for eksempel ikke tilladt at offentliggøre navngivne offentligt ansattes adresser, portrætbilleder og andre private oplysninger på en hjemmeside. Det samme gælder indi-

rekte trusler på internettet, i pressen eller på sociale medier. Arbejdsgivere skal sikre, at ansatte ikke bliver udsat for arbejdsrelateret vold, trusler og anden krænkende adfærd, både når de er på arbejde, og når de har fri. Reglerne om, at forebyggelsen også omfatter fritiden, kom i 2016.

For at tydeliggøre den overordnede forpligtelse til at håndtere digital chikane og med henblik på at sikre et godt samarbejde, gode relationer og et godt og sundt arbejdsmiljø, beskriver denne guide definition og handlemuligheder i forhold til digital chikane, og den præsenterer endvidere dialogmateriale og inspiration til udarbejdelse af lokale retningslinjer. Guiden er dermed en overordnet ramme, som skal udmøntes og konkretiseres på en måde, som giver mening lokalt.

Formålet med guiden er dels at inspirere til dialog om dilemmaer og opmærksomhed på at vi hjælper og beskytter hinanden dels at være handlingsansvarende i forhold til hvad man kan gøre som leder, medarbejder, tillidsrepræsentant og arbejdsmiljørepræsentant.

Guiden er udarbejdet i fællesskab mellem ledere og medarbejdere i regi af Hovedudvalget.





DEFINITION

> Digital chikane, som udøves af borgere, brugere mv., betragter Arbejdstilsynet 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.

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.

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, der af disse personer opfattes som nedværdigende. Arbejdstilsynet betragter digital chikane, der foregår

mellem ansatte, og mellem ansatte og deres ledere, som **krænkende handlinger i arbejdet**.

Hverken psykisk vold eller krænkende handlinger i arbejdet må forringe de ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt, og arbejdsgiver skal iværksætte effektive tiltag, så der ikke sker en forringelse af de ansattes fysiske eller psykiske sundhed.

Digital chikane kan være ulovlig, men behøver ikke at være det. Følgende er eksempler på ulovlige krænkende digitale handlinger:

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





HANDLEMULIGHEDER

> Internt i organisationen

Digital chikane i form af digitale krænkelser mellem medarbejdere er uacceptabelt. Dialog om digital chikane og udarbejdelse af lokale retningslinjer er væsentlige forebyggende elementer.

Alle ansatte har medansvar for at bidrage til, at digitale krænkelser ikke finder sted, og dermed har alle en forpligtelse til på en ordentlig og utvetydig måde at gribe ind og sige fra og dokumentere digitale krænkelser.

Man bør først og fremmest søge at løse problematikken ved dialog mellem den krænkede og den krænkende. Er dette ikke muligt, skal en henvendelse vedrørende digital chikane rettes til den lokale ledelse eller den lokale TR/AMR. Alternativt rettes henvendelsen opad i ledelseshierarkiet til chef eller direktør.

Som en sidste mulighed kan medarbejderen gøre brug af Norddjurs Kommunes whistleblowerordning eller kontakte kommunaldirektøren.

Det er lederens ansvar at sikre, at både den krænkede og den krænkende part bliver hørt, således at sagen bliver oplyst i tilstrækkelig grad. Herefter handles i overensstemmelse med grovheden af krænkelsen - i rettesættelse, påtale, advarsel, opsigelse eller bortvisning. Dette bør indgå i de lokale retningslinjer.

I relation til borgere og pårørende

Ved digital chikane i form af psykisk vold fra borger mod ansat må ingen medarbejder eller leder stå alene.

Alle, der får kendskab til digital chikane af denne karakter, har pligt til at informere den eller de medarbejdere der chikaneres samt nærmeste leder. Man har endvidere pligt til at dokumentere den digitale chikane ved at tage skærm-billede eller fotos.

Nærmeste leder skal foretage sig de nødvendige skridt til at sikre den ansattes sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen. Der skal yderligere tages højde for, at selvom chikanen i første omgang er rettet mod en eller flere specifikke ansatte, så vil situationen påvirke både arbejdspladsen og organisationen som helhed.

Den lokale dialog på arbejdspladsen er vigtig!

Udgangspunktet er værdierne: Tillid, ordentlighed, udvikling og fællesskab

Uanset om der er tale om digital chikane fra interne eller eksterne gælder følgende:

- ⇒ Enhver der bliver vidende om at en medarbejder eller leder, som er ansat i Norddjurs Kommune, omtales negativt på de sociale medier, er forpligtet til at dokumentere chikanen samt orientere den pågældende og vedkommendes leder.
- ⇒ Leder eller leders leder er sammen med AMR og TR forpligtet til at yde hjælp samt udvise støtte og drage omsorg for de berørte. Arbejdsgiver skal foretage de nødvendige skridt for at sikre de ansattes sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen.
- ⇒ Procedure for konkret forebyggelse, håndtering og opfølgning aftales i lokale retningslinjer.





INSPIRATION TIL LOKALE RETNINGSLINJER



Både arbejdsgiver og medarbejdere skal samarbejde om at forebygge, håndtere og følge op på chikane. I det følgende foreslås punkter til drøftelse i forbindelse med udarbejdelse af lokale retningslinjer vedrørende digital chikane. Som udgangspunkt bør I blive enige om en klar definition af digital chikane på arbejdspladsen, så det er tydeligt, hvad der er digital chikane og hvad der ikke er.

I dialog og aftaler vedrørende **forebyggelse** kan der blandt andet indgå følgende:

- ☐ Hvordan sikrer I en fælles forståelse af digital chikane på arbejdspladsen?
- ☐ Hvordan kan digital chikane eksempelvis vise sig på netop jeres arbejdsplads?
- ☐ Hvad skal dokumenteres, hvordan og hos hvem?
- ☐ Hvem går man til, hvis man opdager noget på internettet eller sociale medier, som man ikke synes er i orden?
- ☐ Hvilke retningslinjer har vi for brug af sociale medier mellem ansatte og borgere?
- ☐ Har vi særlige ressourcepersoner eller særlig viden, som vi kan trække på i forbindelse med digital chikane?
- ☐ Hvordan sikrer vi en åben dialog om digital chikane som et arbejdsmiljøproblem og ikke den enkeltes problem?
- ☐ Hvordan kan potentielle digitale krænkelser spottes?
- ☐ Hvordan kan jeres løbende indsats om forebyggelse, risikovurdering og opfølgning på digitale krænkelser være en del af den løbende arbejdsmiljøindsats og eventuelt indgå i jeres APV?

I dialog og aftaler vedrørende **håndtering** kan der blandt andet indgå følgende:

- ☐ Hvilke muligheder har vi for at stoppe den digitale chikane hurtigst muligt?
- ☐ Hvordan håndterer ledelsen, arbejdsmiljøgruppen og MED-udvalget en henvendelse om digital chikane?
- ☐ Hvordan tager vi hånd om og hjælper den berørte medarbejder?
- ☐ Har vi redskaber til krisekommunikation eller konflikt nedtrapning online?
- ☐ Hvis der er sket en lovovertrædelse, hvem anmelder så dette og følger op på anmeldelsen senere hen?

I dialog og aftaler vedrørende **opfølgning** kan der blandt andet indgå følgende:

- ☐ Hvordan sikrer I en god opfølgning for den berørte medarbejder og for arbejdspladsen som helhed?
- ☐ Hvornår og hvordan vil I følge op på og eventuelt justere jeres retningslinjer?





YDERLIGERE INSPIRATION TIL DIALOG

- > På Arbejdsmiljøweb findes et dialogmateriale, som er velegnet til brug for lokal dialog.

Find materialet her:

bfa-digital-chikane-faktakort-a5.pdf
(arbejdsmiljoweb.dk)

Endvidere kan yderligere inspiration finde i FTF's guide: Undgå chikane af medarbejdere på sociale medier.

Guiden findes her: [Undgå chikane af medarbejdere på de sociale medier - en guide fra FTF \(socialraadgiverne.dk\)](https://socialraadgiverne.dk)

LOVE OG REGLER

- > I det følgende introduceres der kort forskellige love og regler, som dækker episoder om vold, trusler samt digital chikane.

I **Arbejdsmiljøloven** skelnes der mellem, om krænkende handlinger udøves af personer internt på arbejdspladsen, eller om de udøves af en ekstern person, som ikke er en del af arbejdspladsen.

- Krænkende handlinger i arbejdet ses som handlinger, som foregår mellem medarbejdere indbyrdes eller mellem medarbejdere og ledere. [AT-vejledning 4.3.1](#)
- Digital chikane fra eksterne, fx forældre, elever, studerende, brugere, patienter, kunder, eller pårørende, betragtes ifølge Arbejdstilsynet som vold. [AT-vejledning D.4.3](#)

Uanset om den digitale chikane forgår internt på arbejdspladsen eller udøves af personer uden tilknytning til arbejdspladsen, er det et arbejdsmiljøproblem, som arbejdspladsen har pligt til at forebygge og håndtere - både i og uden for arbejdstiden.

I følge **Lov om arbejdsskadesikring** kan digital chikane også være en arbejdsulykke. Lov om arbejdsskadesikring definerer en arbejdsulykke som "en psykisk eller fysisk personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, som sker pludseligt eller inden for fem dage".

Voldsepisoder, som udøves af eksterne personer uden for arbejdspladsen i forbindelse med arbejdet, er arbejdsulykker.

Det gælder også trusler og chikane, der fremsættes digitalt på fx sociale medier eller e-mail, både i og uden for arbejds-

Vær særligt opmærksom på risikosituationer og krænkertyper i mødet med borgere. Eksempler på krænkertyper:

- *Den sørgende slægtning* ses oftest inden for omsorgssektoren, hvor fx sygeplejersker eller socialrådgivere er bindeled til sørgende efterladte. En sørgende slægtning kan fx 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 kværulant* har ikke selv direkte interesse i sagen, men viderebringer historier om offentligt ansattes arbejdsindsats. Informationerne gøres tilgængelige som en slags udokumenteret 'public service' på diverse hjemmesider, og fungerer som skræmmebiller eller en offentlig gabe-stok.

tiden, hvis de kan relateres til arbejdet. En enkeltstående krænkende handling i form af digital chikane, der foregår mellem medarbejdere eller mellem ledere og medarbejdere internt på ar-

bejdspladsen, er også en arbejdsulykke, hvis episoden har medført personskade. Arbejdspladsen skal anmelde og registrere sådanne arbejdsulykker ligesom andre arbejdsulykker.





Straffeloven har forskellige grænser for ytringsfrihed. Det kan være strafbart at videregive meddelelse og billeder om en andens private forhold, 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.

Straffelovens § 267 beskytter mod ærekrænkelser og injurierende udtalelser/beskyldninger. Der er ikke en klar afgrænsning af, hvornår eller hvordan en udtalelse eller handling er ærekrænkende i juridisk forstand, men det afgørende er, at de pågældende udsagn eller handlinger er egnede til at krænke den pågældendes ære.

Det vil dog altid være en konkret afvejning i hver enkelt sag. Overfor ærekrænkelserne står ytringsfriheden. Den europæiske menneskerettighedsdomstol har i den forbindelse udtalt, at ytringsfriheden indeholder et vist rum til overdrivelse og provokation.

Ved vurderingen af, om en udtalelse udgør en ærekrænkelse, skal der altid foretages en konkret vurdering af, om krænkelserne i almindelighed vil blive opfattet som krænkende for æren. Der skal således tages hensyn til den almindelige samfundsudvikling og anvendelse af sproget. Samtidig er der en fin grænse mellem mobning og ærekrænkelse, og der skal ikke meget til, før mobning bliver så grov, at det kan udgøre en ærekrænkelse.

Krænkelser efter straffelovens § 267 rejses privat af den, der er forurettet ved den strafbare handling (benævnes som privat påtale).

Persondataloven er hovedloven for, hvornår og hvordan personoplysninger kan behandles. Nogle af de hyppigste overtrædelser af persondataloven forekommer, når der lægges billeder eller video ud på de sociale medier, hjemmesider og blogs. Hvis man offentliggør billeder af genkendelige personer på internettet, betragtes det som en elektronisk behandling af persondata.

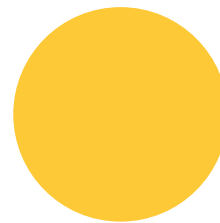
Respektpakken trådte i kraft 1. januar 2017 og skærper straffen for vold og chikane mod offentligt ansatte i forskellige situationer. Det er strafbart at chikanere personer i offentlig tjeneste efter straffeloven.

For eksempel er der nu en strafferamme på op til to års fængsel for at offentliggøre navngivne offentligt ansattes adresser, portrætbilleder og andre private oplysninger på en hjemmeside. Desuden øges straffen for andre typer overgreb mod offentligt ansatte, for eksempel indirekte trusler på internettet, i pressen, på sociale medier eller via en anden person.

Loven blev skærpet i 2019, så straffen er blevet hævet med en tredjedel i forhold til den straf, som ville være blevet idømt efter de hidtidige regler.

Overenskomster m.m.

Endelig reguleres området af kollektive overenskomster, trivselsaftaler og samarbejdsaftaler.



KLAGEVEJLEDNING

- > Medarbejder og leder bør i samarbejde overveje, om man alene ønsker at få bragt krænkelsen til ophør ved at få den fjernet fra mediet - evt. ved hjælp af indgivelse af klage til en af klageinstanserne (Datatilsynet, Facebook etc.) - eller om medarbejderen også ønsker at få straffet krænkeren. Ønsker medarbejderen retlig hjælp til at få udtalelsen fjernet fra mediet, skal der nedlægges fagedforbud. Det er en betingelse for at anlægge en fogsags, at der er begået noget strafbart.

Man kan overveje at klage til Datatilsynet når:

- Der er videregivet personoplysninger til offentligheden, som ikke er sket i overensstemmelse med persondatalovens behandlingsregler.
- Den krænkende udtalelse ikke er omfattet af reglerne om ytringsfrihed i Den Europæiske menneskeretskonvention, grundloven etc.
- Når der ikke er givet samtykke til behandlingen af følsomme personoplysninger.

Man kan i øvrigt klage til:

- Facebook, Twitter og andre sociale medier
- Registranten af en hjemmeside
- Hostingvirksomheden
- Klagenævnet for domænenavne
- Pressenævnet



KILDER

[BFA Velfærd og Offentlig Administration > Digital chikane](#)

[BFA Velfærd og Offentlig Administration > Digital chikane > Love og regler](#)

[Danmarks Lærerforening > KRÆNKELSER Verbale og digitale - hvad stiller vi op?](#)

[Dansk Socialrådgiverforening > Handlemuligheder på arbejdspladsen ved udhængning af medarbejdere](#)

[FTF—Undgå chikane af medarbejderne på de sociale medier](#)

[FTF Chikane af medarbejdere på sociale medier - et idekatalog](#)



September 2022