

Elektronisk chikane – et arbejdsmiljøproblem

Psykisk vold er af Arbejdstilsynet defineret som episoder, hvor ansatte udsættes for verbale trusler, truende adfærd, systematiske fornægtelser, ydmygelser eller lignende af ikke ansatte.

Internet, video og mobiltelefoni mv. giver mulighed for udøvelse af psykisk vold på nye måder, hvilket har været virkelighed for nogle statslige institutioner. Medarbejdere er i forbindelse med udøvelse af deres job blevet hængt ud på hjemmesider. Det har sat medarbejderne i en situation, hvor de føler sig magtesløse og frustrerede især, hvis chikanen ikke er en overtrædelse af injurielovgivning mv. og derfor ikke kan forfølges ved domstolene.

Et af kendetegnene ved chikane via hjemmesider er, at oplysningerne næsten ikke er til at komme af med igen, når de først er endt på nettet. Problemet er, at oplysningerne lagres via søgemaskiner på nettet. Det kan medføre, at informationerne stadig findes på nettet, selvom hjemmesiden er lukket. En medarbejder, der er udsat for denne form for chikane, kan derfor aldrig vide sig sikker på, hvorvidt oplysningerne vil dukke op igen.

Denne form for chikane stiller særlige krav til arbejdspladsen. Arbejdspladsen må således til stadighed være opmærksom på problemet og iværksætte nødvendige støtteforanstaltninger for den berørte medarbejder.

Personalestyrelsen har drøftet elektronisk chikane med nogle af de institutioner, som har direkte kontakt til borgere og virksomheder, og som derfor i højere grad risikerer, at medarbejdere bliver udsat for borgernes reaktioner for eksempel ved at blive hængt ud på hjemmesider. Spørgsmålet har efterfølgende været drøftet med CFU.

På baggrund heraf udsendes nogle råd om, hvordan den enkelte institutions ledelse, samarbejdsudvalg og sikkerhedsudvalg kan opbygge et beredskab, som kan bidrage til at forebygge og håndtere episoder, hvor medarbejdere bliver udsat for elektronisk chikane.

Forslag til hvordan arbejdspladsen håndterer elektronisk chikane

- Samarbejdsudvalget kan definere og udarbejde retningslinjer vedrørende elektronisk chikane, som tager hensyn til chikanens særlige karakter, herunder chikanens langsigtede virkning. Retningslinjerne kan eventuelt indarbejdes i arbejdspladsens arbejdsmiljøpolitik sammen med institutionens øvrige voldspolitik.
- Der kan iværksættes initiativer til forebyggelse af elektronisk chikane for eksempel ved at gå i aktiv dialog med brugere eller kunder i situationer, som kan blive konfliktfyldte. Der kan endvidere gennemføres kurser i samtalestyring og konflikthåndtering mv. for medarbejdere og ledere, som har direkte kontakt med brugere og kunder.
- Der kan udarbejdes et ”beredskab” for, hvad arbejdspladsen vil gøre i tilfælde af elektronisk chikane. Dette beredskab kan for eksempel kan angive retningslinjer eller procedurer for:
 - Initiativer til at undersøge om chikanen kan standses med juridiske virkemidler (politi, Datatilsyn, domstole mv.)

- Sikring af, at medarbejderen ikke står alene med problemet – det er et arbejdspladsproblem.
 - Sikring af, at medarbejderen oplever ledelsens nærvær under og efter chikaneperioden
 - Adgang til fornøden bistand fra kolleger og ledelse samt til professionel psykologisk hjælp for den berørte medarbejder
 - Den berørte medarbejders fremtidige jobmæssige relationer til chikanør
 - Regelmæssig opfølgning på, hvilke oplysninger der findes om medarbejderen på nettet. Og jævnlig dialog med den berørte medarbejder herom
 - Initiativer, som skaber åbenhed på arbejdspladsen om elektronisk chikane
- Inddragelse af arbejdspladsens sikkerhedsorganisation. Elektronisk chikane kan være en risikofaktor i forhold til det psykiske arbejdsmiljø. Hvis sikkerhedsorganisationen vurderer at risikoen er reel, bør elektronisk chikane afdækkes i arbejdspladsens APV.
 - Tilfælde af elektronisk chikane kan registreres og analyseres af arbejdspladsen. Registrering og analyse gør det muligt for arbejdspladsen at følge med i tilfælde af elektronisk chikane, årsagerne hertil, muligheder for at undgå gentagelser samt at justere beredskab og politikker herom.