



digitalt
ansvar

Velliv
Foreningen

Digital chikane på det private arbejdsmarked

Kortlægning af omfang, karakter og konsekvenser

digitalt
ansvar

Velliv
Foreningen

DIGITAL CHIKANE PÅ DET PRIVATE ARBEJDSMARKED

Kortlægning af omfang, karakter og konsekvenser

Udgivet af Digitalt Ansvar december 2021

Anbefalinger: Ask Hesby Krogh

Ansvarlig: Ask Hesby Krogh

Analyse og tekst: Amalia Montano Dahl, Andrea Nielsen, Anne Tscherning Larsen

Spørgeskemaundersøgelse, databehandling, rekruttering: Epinion

Juridisk bistand: Miriam Michaelsen

Foto: Rolf Glumsøe Dragsted

Projektet er støttet af Velliv Foreningen, der arbejder for, at flere danskere får et godt liv med overskud. Velliv Foreningen vil gøre op med stress, angst og depression i arbejdslivet. Derfor støtter de indsatser, der styrker trivsel og samarbejde. Velliv Foreningen har 368.000 medlemmer og deler hvert år 70 mio. ud til støtte til mental sundhed.

Digitalt Ansvar
Rigensgade 5, kl
1316 København K
www.digitaltansvar.dk

Indhold

Sammenfatning	4
Anbefalinger	6
Indledning	7
Kortlægning	8
Konsekvenser	18
Viden og kendskab	29
Arbejdsgivers håndtering	32
Metode	42
Noter	48

Sammenfatning

Digital chikane rammer ikke kun kendte og dem, der tager del i den offentlige debat. For første gang er digital chikane kortlagt på tværs af det private arbejdsmarked, hvor knap to mio. danskere er beskæftigede. Undersøgelsen, der er finansieret af Velliv Foreningen, viser følgende:



1. Knap hver tiende privatansatte rammes

Undersøgelsen viser, at 9 pct. af de danskere, der er beskæftiget på det private arbejdsmarked, og som har digital kontakt med eksterne personer, har været udsat for digital chikane fra kunder, klienter, samarbejdspartnere el.lign. For en tredjedel af disse personer er den digitale chikane en fast del af deres arbejdsliv, der sker minimum én gang om måneden.

Den hyppigste form for digital chikane er hadefulde beskeder, men mange oplever også trusler, usande beskyldninger, mobning og at blive hængt ud på nettet. Eksempelvis er halvdelen af dem, der oplever chikane, blevet truet. Chikanen sker særligt via arbejdsmail, telefonen og sociale medier.



2. Digital chikane har tydelige konsekvenser

Undersøgelsen viser, at den digitale chikane har klare og mærkbare konsekvenser for den ansatte og for arbejdspladsen som helhed. Af dem, der har været udsat for digital chikane, fortæller knap halvdelen (45 pct.), at chikanen har haft negative konsekvenser for dem.

Flest oplever psykiske og fysiske reaktioner som eksempelvis vrede, svækket selvtillid, angst, søvn- og maveproblemer. Det er heller ikke ualmindeligt at medarbejderens arbejde og adfærd påvirkes. Flere rapporterer om handlingsblokering, isolering fra andre, mindsket arbejdslyst, forringet relation til kolleger og arbejdsgiver samt sygemelding.



3. Det rammer på tværs af brancher

Kortlægningen viser, at digital chikane rammer på tværs af brancher og udgør et bredt arbejdsmiljøproblem på det private arbejdsmarked. Særligt udsatte er medarbejdere i branchekategorierne "transport og service" (15 pct.) samt "kultur og turisme" (12 pct.), omend problemet ikke begrænser sig til disse brancher.

På et arbejdsmarked, der bliver stadig mere digitalt, er digital chikane ikke et problem, der går i sig selv. Det er derfor en udfordring, alle arbejdsgivere må forholde sig til.



4. Kvinder, unge og løstansatte er særligt udsatte

Blandt kvindelige privatansatte har 11 pct. oplevet arbejdsrelateret digital chikane. For mandlige ansatte er det 7 pct. Unge er desuden mere udsatte. Blandt privatansatte i alderen 18-24 år har 12 pct. oplevet digital chikane, mens det er 8 pct. blandt de 35-49-årige, og 5 pct. blandt 50-65-årige.

Personer i deltidsstillinger eller løse ansættelser, som vikarer, projektansatte eller freelancere, rammes oftere af digital chikane. Blandt løst- og deltidsansatte har 11 pct. svaret, at de har været udsat, mod 8 pct. af de fuldtidsansatte.



5. Mange tror, at det er deres eget problem

84 pct. tror fejlagtigt, at de selv har ansvaret for at undgå og håndtere den digitale chikane, som de udsættes for i forbindelse med arbejdet. Mere end halvdelen (56 pct.) ved ikke, at digital chikane i forbindelse med arbejdet er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen som noget, arbejdspladsen har pligt til at håndtere og forebygge på linje med fysisk vold.

Det kan forklare, hvorfor hver fjerde ikke har fortalt deres arbejdsgiver om den digitale chikane de har været udsat for. Underrapportering kan være en barriere for arbejdsgivere i forhold til at forstå, hvorvidt og i hvilket omfang digital chikane udgør et arbejdsmiljøproblem.

Når det kommer til arbejdsgiveres pligt til at forebygge og håndtere digital chikane, tyder undersøgelsen på, at ikke alle løfter deres ansvar.

Anbefalinger

For at udbrede kendskabet til digital chikane som et arbejdsmiljøproblem, og bekæmpe problemet, anbefaler Digitalt Ansvar at:

- **Arbejdsgivere** inkluderer spørgsmål om digital chikane i arbejdspladsvurderingen (APV) for at for at afdække i hvilket omfang og i hvilke situationer ansatte udsættes for digital chikane fra eksterne.
- **Arbejdsgivere** udarbejder retningslinjer for håndtering af digital chikane og informerer ansatte om, at de kan komme til dem, hvis de udsættes for digital chikane.
- **Arbejdstilsynet** inkluderer digital chikane i tjeklister til lovpligtige arbejdspladsvurderinger (APV).
- **Brancheorganisationer** kortlægger omfanget af digital chikane i egne brancher for at kunne forebygge chikanen.
- **Beskæftigelsesministeriet og Arbejdstilsynet** gennemfører en kampagne, der synliggør at digital chikane er defineret som psykisk vold ifølge arbejdsmiljølovgivningen . Derudover skal det gøres klart, at digital chikane ikke er den ansattes ansvar - også selvom den foregår på sociale medier og uden for arbejdstid og -sted.
- **Regeringen** overvejer mulighederne for at privatansatte, der er særligt udsatte, beskyttes bedre mod digital chikane. En sådan beskyttelse kan tage udgangspunkt i straffelovens §119, der beskytter personer i offentlig tjeneste eller hverv, mod arbejdsrelateret vold og trusler om vold
- **Regeringen** udarbejder lovgivning, der gør det muligt for ansatte at indberette arbejdsrelateret digital chikane til sociale medier, samt forpligter sociale medier, med mindst 30.000 brugere, til at offentliggøre antallet af arbejdsrelaterede indberetninger hvert år.
- **Regeringen** udarbejder lovgivning, der pålægger sociale medier en sanktioneret pligt til at monitorere, anmelde og fjerne ulovligt indhold som f.eks. trusler mod ansatte.

Indledning

Digitale medier og kommunikationsformer betyder mere og mere for danskerne. Det gælder ikke bare privat, men også i arbejdslivet, hvor mange har digital kontakt med kunder, borgere og samarbejdspartnere mv. Under coronaepidemien er hjemmearbejde, videomøder og digital kontakt blevet mere udbredt end nogensinde før. For hovedparten gør den digitale kommunikation arbejdsdagen nemmere og mere effektiv. Det betyder dog til gengæld, at den chikane som ansatte risikerer i deres fysiske arbejdsliv, også kan finde sted digitalt.

Digital vold og krænkelser har gennem de seneste år fået større offentligt og politisk fokus (1), og for nogle vil fænomenet ikke være nyt. Mange har hørt om folkeskolelæreren, der bliver mobbet på sociale medier. Sygeplejersken, som måtte politibeskyttes efter at være blevet lagt for had i corona-skeptiske grupper online. De kommunalt ansatte, der hænges ud og dæmoniseres på fora og hjemmesider af borgere, der føler sig uretfærdigt behandlet.

Hvor digital chikane i den offentlige sektor er et problem, som har modtaget opmærksomhed af både arbejdsgivere, brancheorganisationer og medier (2), er digital chikane på det private arbejdsmarked fortsat underbelyst. Det har denne rapport til formål at gøre op med. Rapporten kortlægger udbredelsen af digital chikane på det danske arbejdsmarked blandt privat beskæftigede, der har digital kontakt med eksterne personer i deres daglige arbejde.

Ikke overraskende viser undersøgelsen, at privatansatte, ligesom offentligt ansatte, udsættes for digital chikane. Problemet rammer altså også butiksansatte, der bliver afpresset og tilsvinet af kunder på sociale medier eller kontoransatte, som modtager dødstrusler på e-mail, blot for at udføre deres arbejde. Digital chikane kan komme i mange former og gennem forskellige digitale medier.

Rapporten er et resultat af et samarbejde mellem Digitalt Ansvar og Velliv Foreningen. Samarbejdet er sat i verden med henblik på at udvikle metoder til arbejdsgivere, der vil forebygge stress, angst og sygemeldinger som følge af digital chikane. Nærværende rapport bidrager til dette formål ved at kortlægge problemets omfang i Danmark. Den giver samtidig indblik i, hvilke brancher der er særligt udsatte, beskriver konsekvenserne af chikanen samt behovene blandt udsatte ansatte.

Rapporten bygger på en spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt danskere, der er beskæftiget på det private arbejdsmarked og som har digital kontakt med eksterne personer i forbindelse med deres arbejde. Derudover er der foretaget interviews med privatansatte, der har været udsat for digital chikane i forbindelse med arbejdet. Besvarelser fra både spørgeskemaundersøgelsen og interviews indgår i rapporten. Det samme gør korte portrætter af privatansatte, der har delt deres oplevelser.

Vi håber, at rapporten vil bidrage til større indsigt i udfordringen med digital chikane på det private arbejdsmarked. Både hvad angår omfang, karakter og konsekvenser. Vi ved nemlig, at viden er en forudsætning for handling og nødvendig for at kunne forebygge og håndtere problemet bedst muligt.

Kortlægning

Knap hver tiende privatansatte udsættes for digital chikane



Hvad er digital chikane?

Digital chikane dækker over episoder, hvor digitale medier (3), som eksempelvis e-mail, telefon, hjemmesider og sociale medier, bruges til at chikanere en person. Digital chikane er ikke blot beskeder med en hård tone eller faglig kritik, men derimod grov overfusning, personlig nedgørelse, trusler eller uønskede seksuelle henvendelser.

Digital chikane er arbejdsrelateret, når en person udsættes for chikane i forbindelse med arbejdet. Digital chikane behøver ikke foregå i arbejdstiden eller via arbejdspladsens kanaler, før man kan kalde det arbejdsrelateret. Det kan også være kunder eller samarbejdspartnere, som kontakter medarbejderen gennem private profiler, eller hænger vedkommende ud med navns nævnelse i fora på nettet.

Der er naturligvis forskel på, hvornår en henvendelse opleves som chikanerende. Både fordi forskellige personer kan have forskellige grænser, og fordi en hadefuld e-mail kan virke som en bagatel i sig selv, men virke ubehagelig, hvis det er én ud af mange. Undersøgelsen favner både digital chikane, som består af mange, små hændelser, samt voldsommere og decideret ulovlige hændelser fra eksterne. Begge dele kan have alvorlige konsekvenser for medarbejderen.

På flere måder minder digital chikane om problemet med fysisk vold mod ansatte, som mange allerede kender. Ligesom man kan udsættes for vold eller trusler om vold på sit arbejde, kan digital vold og chikane ramme i forbindelse med arbejdet. Til forskel fra fysisk vold er digital chikane ofte et overset problem, som medarbejdere har svært ved at tale om, og arbejdsgivere svært ved at anerkende.

Samtidig skubber digitale medier ved grænserne for, hvad vi tillader os at sige til hinanden. På de digitale platforme er tonen ofte grovere, end når vi møder hinanden ansigt til ansigt:

"Det er meget sjældent, vi bliver talt så grimt til. Det kan jeg faktisk ikke huske er sket. Jeg er aldrig blevet råbt ad, og jeg er aldrig blevet truet i klinikken - altså ansigt til ansigt. Det er meget sjældent, nogen kommer ned og brokker sig ansigt til ansigt. Det er typisk i telefonen eller det er på e-mail eller Facebook" (dyrlæge, kvinde, 30'erne)

I dette kapitel ser vi nærmere på udbredelsen og karakteren af digital chikane på det private arbejdsmarked. Nærmere bestemt den online chikane, som privatansatte udsættes for af personer, der ikke er en del af deres arbejdsplads. Eksempelvis kunder, klienter, samarbejdspartnere eller leverandører, som de privatansatte er i kontakt med gennem arbejdet.

Digital chikane rammer knap hver tiende

Blandt de 2.007 privatansatte, der deltog i spørgeskemaundersøgelsen, svarede 9 pct., at de inden for det seneste år har oplevet digital chikane fra en ekstern person i arbejdssammenhænge.



Det er altså knap hver tiende privatansatte, der kan nikke genkendende til at være blevet chikaneret digitalt i forbindelse med arbejdet. Af dem oplevede 7 pct. chikane dagligt, 10 pct. ugentligt, 21 pct. månedligt, og 65 pct. sjældnere. For 38 pct. sker chikanen altså oftere end månedligt.

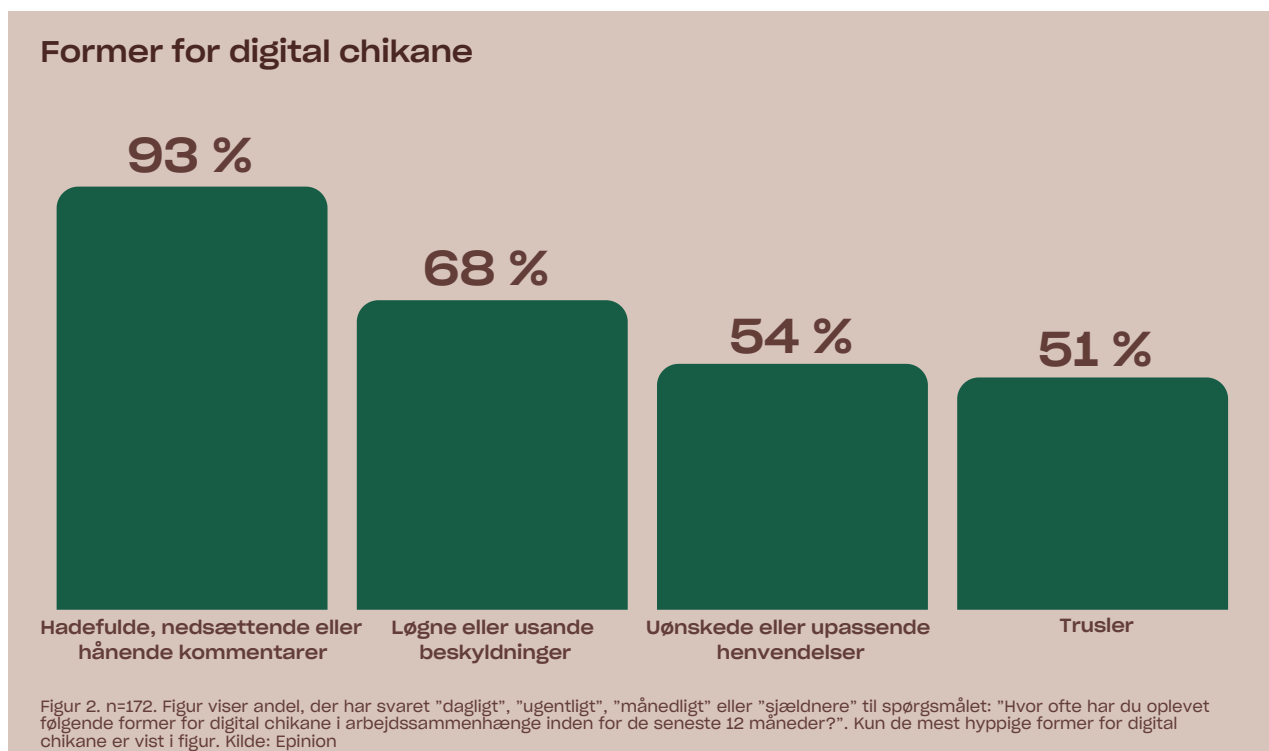
Blandt kvindelige privatansatte svarer 11 pct., at de har oplevet digital chikane, og blandt mandlige ansatte er det 7 pct. Det flugter med branchespecifikke undersøgelser, eksempelvis blandt journalister, der peger på, at kvinder kan være særligt udsatte mht. jobrelateret digital chikane (4). Unge er desuden mere udsatte. Blandt privatansatte i alderen 18-24 år har 12 pct. oplevet digital chikane, mens det blandt de 35-49-årige er 8 pct. og blandt de 50-65-årige 5 pct.

Personer i deltidsstillinger eller løse ansættelser som vikarer, projektansatte eller freelancere rammes oftere af digital chikane. Blandt løst- og deltidsansatte har 11 pct. svaret, at de har været udsat, mod 8 pct. af de fuldtidsansatte. Det flugter med tidligere undersøgelser, der viser at personer med svagere tilknytning til arbejdsmarkedet kan være særligt udsatte mht. chikane og utryghed (5). Det kan hænge sammen med, at løst ansatte, vikarer eller timelønnede ofte er dårligere integreret på arbejdspladsen og ikke modtager samme hjælp til at forebygge digital chikane fra eksterne personer.

Digital chikane rammer altså bredt, men ikke *lige* på tværs af grupper. Kvinder, unge og personer i løse ansættelser er mere udsatte end andre privatansatte.

Digital chikane har mange former

Vi spurgte de privatansatte, der inden for det seneste år har været udsat for digital chikane, hvilke former for chikane, der var tale om. Hele 93 pct. svarede, at de har modtaget hadefulde, hånende eller nedsættende kommentarer i forbindelse med deres arbejde. 68 pct. har været udsat for usande beskyldninger, løgne eller injurier, 54 pct. har modtaget uønskede og upassende henvendelser og 51 pct. har fået trusler.



Andre, mindre hyppige, former for digital chikane er mobning, stalking, afpresning, at blive hængt ud på nettet, filmet eller få delt personlige oplysninger mod sin vilje. Det er altså forskellige typer af chikane, privatansatte har oplevet fra eksterne personer. Der er desuden både tale om enkeltstående episoder med ubehagelige henvendelser fra flere forskellige personer og lange systematiske forløb af chikane fra samme person. I det følgende ser vi nærmere på de forskellige former for chikane.

Hadefulde og nedsættende beskeder

Den mest udbredte form for digital chikane af privatansatte er hadefulde og nedsættende kommentarer. Kommentarerne kan både rette sig mod medarbejderens faglige præstationer og evner, men kan også være mere personlige. Det kan være fornærmende, hånende sprog eller skældsord rettet mod medarbejderens intelligens, alder, etnicitet, køn eller andre karakteristika. Den form for chikane sker særligt via arbejdsmail (56 pct.), over telefonen (50 pct.) og på Facebook (21 pct.).

I et interview forklarer en personalechef i et servicefirma, hvordan han til tider modtager nedladende og hadefulde kommentarer fra virksomhedens kunder:

"Folk kalder mig typisk alle mulige ukvemsord eller siger "du er ikke rigtig klog". Hvad var den sidste – jo, der var en, der ville sætte rockere efter mig"
(personalechef, mand, 40'erne)

En dyrlæge beskriver en oplevelse med en hundeejer, der ikke vil betale for behandling, da han ikke mener, at hunden er diagnosticeret korrekt. Det resulterer i tilsvininger og trusler over telefonen og derefter usaglig og personlig anmeldelse med navns nævnelse på Trustpilot:

”Så svinede han mig bare til: Jeg var fandme kun i det her job for pengenes skyld og hvad fanden bildte jeg mig ind. Han skulle kraftedeme nok... Han var så ubehagelig. Det endte med, at han efterfølgende gik ind på Trustpilot og skrev en kæmpe sviner om, hvordan jeg kun var i det for pengenes skyld og at jeg var totalt ligeglad med ham og hans dyr. At jeg godt vidste, hvad hans hund fejlede, men nægtede at udskrive medicin. Altså, han var virkelig, virkelig ubehagelig” (dyrlæge, kvinde, 30'erne)

Flere undersøgelser peger på, at sproget ofte bliver særligt hadfyldt, når den foregår på nettet, og at tonen i den offentlige debat er så hård, at mange danskere holder sig fra at deltage, af frygt for at blive svinet til (6). At hadefulde og grove kommentarer er den mest udbredte form for digital chikane blandt de privatansatte i denne undersøgelse, bidrager til det samlede billede af, at hadtale og grove kommentarer udgør et reelt problem, når vi danskere skal kommunikere digitalt.

At blive hængt ud på nettet

Både i spørgeskemaundersøgelsen og interviews beretter privatansatte om at blive hængt ud på nettet og være genstand for hetz. Det sker i forskellige fora og grupper på internettet, hvor medarbejderens navn, billede, adresse og andre private oplysninger deles i kombination med at personen svines til, udstillet som inkompetente eller beskyldes for diverse ting. Det kan eksempelvis være en utilfreds kunde, der har set sig vred på medarbejderen.

En interviewperson fortæller, at hans private oplysninger deles på hjemmesider, hvor ukendte og anonyme personer sviner ham til:

”De lægger én op med billeder og screendumps fra sociale medier. Altså, screenshots af noget, jeg har lagt ud, men som flyttes over i en ubehagelig kontekst (...) Jeg kan ikke lade være med at sidde og kigge på de sider, hvor jeg ved jeg figurerer, og de her kommentarspor, hvor folk gejler hinanden op. Og det kan man godt kalde mobning, som ikke er henvendt til mig, men som cirkulerer i offentligheden, og som handler meget eksplicit om mig.

(...) der begyndte min private adresse også at cirkulere på Twitter, hvilket var ekstremt ubehageligt. Og der var én, der var særlig slem, synes jeg, der skrev et langt tweet om, hvordan jeg bor; at jeg sidder i min have (...) at jeg sidder der med min kæreste og så fortæller alle mulige personlige ting om os. Om hvilken udsigt, vi har fra haven. Virkelig creepy” (forsker, mand, 40'erne)

Flere interviewpersoner fortæller, at denne form for nedgørelse på nettet opleves særligt grænseoverskridende, fordi deres private og intime oplysninger deles. Ofte overskrides grænsen for, hvad der handler om personens arbejdsliv og privatliv, og deres køn, seksualitet og etnicitet kan blive genstand for had.

En advokat beskriver ligeledes, at han hænges ud på nettet. Ikke af klienter, men af branchefæller – advokater fra andre virksomheder. I hans tilfælde går hetzen ikke på hans privatliv, men han udsættes for professionelle injurier:

”Det er noget med at skrive til politiet og til andre kolleger og til forskellige myndigheder. Og så i øvrigt kommentere og debattere ting inde på lukkede fora, hvor den ikke får for lidt om, at ”dem skal vi bare have ned med nakken”, og ”de er koblet til nogle kriminelle miljøer og de lyver og bedrager”, eller ”de malker ting”. Altså angreb på den personlige integritet, men også den faglige indsats, der bliver gjort i sagen (...)

Det bliver nærmest en blodrus, der bliver selvforstærkende. Hvor de bliver enige om, at der var noget om snakken og ”nu får vi hævn og sejr”. Så det er noget professionelt, der bliver blodtørstigt” (advokat, mand, 40’erne)

Uanset om det er anonyme fremmede eller branchefæller, der hænger en medarbejder ud for sit arbejde, beskrives det som særligt ydmygende og grænseoverskridende, når man ikke har mulighed for at tage til genmæle. I stedet kan man blot se til, imens man ved navns nævnelse overfuses eller latterliggøres. Som citatet peger på, kan kritik eskalere til egentlig hetz på sociale medier, fordi brugere i lukkede grupper hidser hinanden op og eskalere tonen til at blive grovere og grovere.

Uønskede tilnærmelser

Digital chikane fra eksterne kan også have seksuel karakter i form af uønskede og upassende tilnærmelser mod en ansat. Det sker for de fleste over arbejdsmail (58 pct.), telefon (46 pct.) eller Facebook (31 pct.). En butiksbestyrer forklarer, hvordan hun jævnligt modtager beskeder fra mandlige kunder:

”Når kunder kommer ind, så står jeg jo med navneskilt på, og så går de ind og finder mig på Facebook bagefter og skriver til mig. Altså, det sker måske en gang om måneden, at der er en kunde, der kontakter mig (...) Det synes jeg egentlig er utrolig grænseoverskridende, fordi jeg synes, at det er svært at sige nej. Giver det så dårlig omtale af min butik?

Der er en, der har skrevet at han .. øhm ... ja, at han godt ville prøve at proppe mine kønsdele ned i den blender jeg havde solgt ham. Det var ikke så rart (...) Hvis jeg håndterer det dårligt, hvis jeg siger nej, bliver de så sure og giver mig dårlige anmeldelser på Trustpilot? Ringer de ind til kundeservice og finder på løgnehistorier? Det har jeg hørt fra andre butikker” (butiksbestyrer, kvinde, 20’erne)

Det er altså ikke kun den enkelte, antastende henvendelse, der føles ubehagelig. Det er den samlede mængde af mænd, der udnytter hendes navneskilt til at kontakte hende privat. I forsøg på at skærme sig, blokerer og ignorerer hun de uønskede beskeder. Men når henvendelserne bliver grovere, har hun svært ved at sige fra, af frygt for, at det vil skade hendes arbejdsplads.

Trusler

Trusler indgår ofte i de mest voldsomme forløb med digital chikane og kan både rette sig mod den ansatte selv, mod deres nærmeste og arbejdsplads. En ung butiksmedarbejder modtager ofte ubehagelige beskeder over sociale medier fra kunder, der ikke mener, at de har fået god service eller tilstrækkeligt prisnedslag. Som i forrige eksempel, finder kunderne ham ved hjælp af hans navneskilt eller deres faktura:

”Der er én, der har truet med at slå min hund ihjel. Jeg har nemlig et billede af min hund på Facebook. Det var ikke særlig fedt. Han havde skrevet forinden, at han havde snakket med mig ude i butikken og fået en dårlig oplevelse... Han skulle købe en iPhone, som han mente, at han skulle have tre tusind kroner billigere. Jeg ved ikke lige, hvad han tænkte med det. Jeg kan huske den aften, hvor han skrev det til mig. Der havde jeg lidt problemer med at falde i søvn”
(butiksmedarbejder, mand, 20’erne)

For butiksmedarbejderen kommer truslerne med jævne mellemrum ud af det blå, fra tilfældige kunder. Eksempelvis som her, hvor en kunde, der ikke kan få tre tusind kroners nedslag i pris, truer ham med at slå hans hund ihjel. En anden interviewperson beskriver et langt forløb med gentagne dødstrusler, der strækker sig over tre år:

“Et par måneder efter, at aftalen var lavet, kontaktede han mig og sagde, at jeg havde ødelagt hans liv. I første omgang sendte han en mail hver anden måned hvor han skrev ”jeg har ikke glemt dig”, og ”du kommer til at hænge” og sådan. (...) Det stoppede i et halvt års tid, men så startede han op igen. Nu skrev han ikke til mig, men til forskellige myndigheder... Og det blev mere og mere konkret. Han vidste, hvor jeg havde kontor, han vidste, at det var oppe på sjette sal, og han ville gerne komme forbi. Han vidste også, hvor jeg boede og så videre.

Det, der er helt vildt ved situationen, er, at jeg aldrig fysisk har mødt manden (...) Så det er noget, der er fostret digitalt og oppe i hans hoved. Men det har stadig en grad af ubehagelighed, når man trues på sit liv og ens privatsfære overskrides.

(...) Han havde sådan nogle ting, som han trak ind. Der var for eksempel en advokat, der blev skudt nede i byretten... Han refererede til, at det var noget, han godt kunne finde på. Det var ret voldsomt og stod på i tre år” (advokat, mand, 40’erne)

Advokatens oplevelse er et eksempel på voldsomme og systematiske trusler. Uanset om trusler kommer ud af det blå eller er en del af et langvarigt forløb, kan de være intimiderende for modtageren. Når trusler modtages digitalt, kan det være svært for modtageren at vurdere, om afsender vil gøre sandhed af dem eller ej, hvilket kan gøre oplevelsen særligt intimiderende. Trusler indgår i halvdelen af tilfældene med digital chikane og sker særligt over sociale medier (66 pct.), arbejdsmail (59 pct.) og telefon (50 pct.).

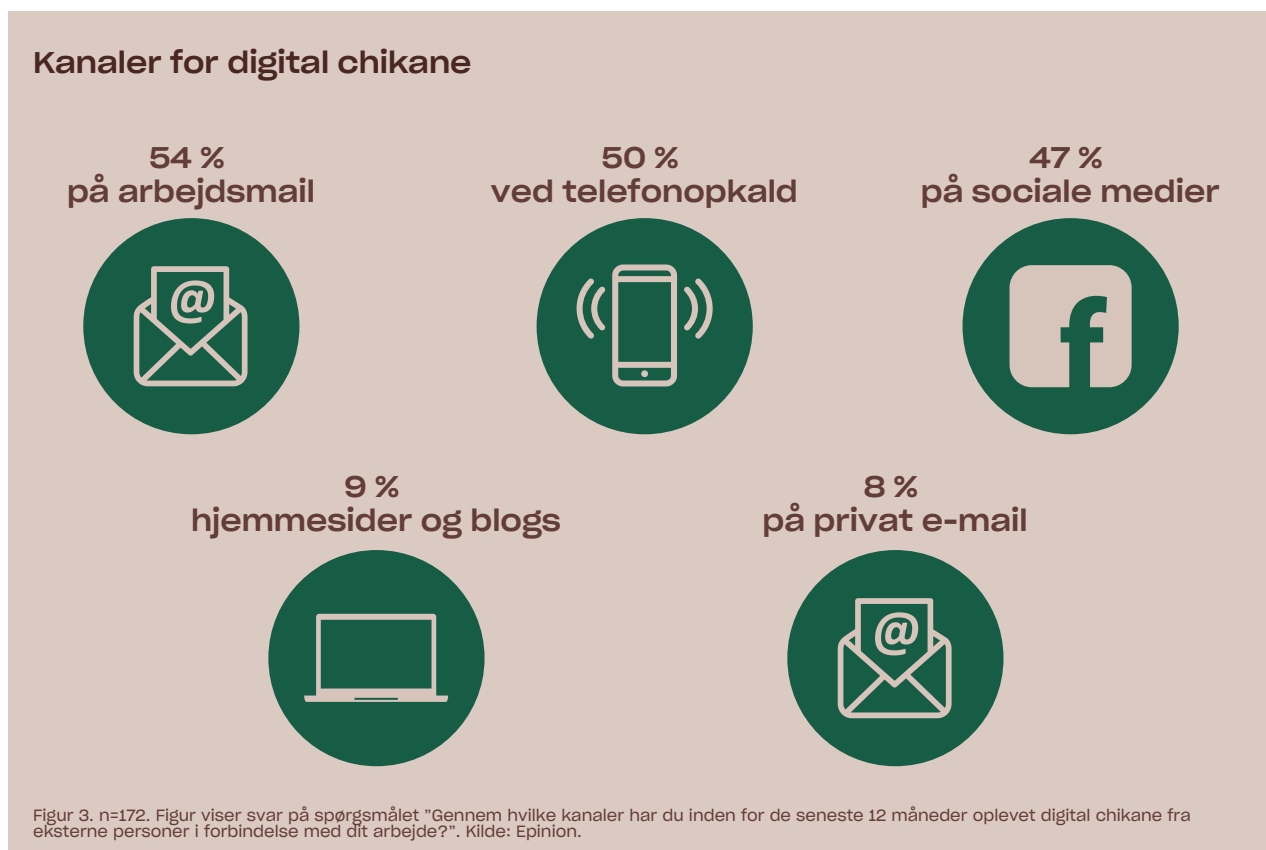
Fra små digitale stik til dødstrusler

De typer af digital chikane, der er beskrevet ovenfor, er ikke faste og adskilte kategorier. De er elementer, som ofte indgår i forløb med arbejdsrelateret digital chikane. Som citaterne viser, er digital chikane ofte en kombination af eksempelvis hademails, trusler, latterliggørelse eller at blive hængt ud på sociale medier.

Chikanen kan graduere fra ubehagelige, små digitale "stik" til voldsomme og i visse tilfælde ulovlige henvendelser fra eksterne personer. Selv små digitale stik, der i sig selv virker harmløse, kan, hvis de rammer ofte og længe nok, virke stærkt ubehagelige for medarbejderen. Det er derfor vigtigt, at både de voldsomme og langsomt ophobende episoder med digital chikane tages seriøst. Begge kan nemlig have alvorlige konsekvenser for medarbejderen, hvilket vi vil se nærmere på i næste afsnit.

Digital chikane sker både over e-mail, telefon og på internettet

Som nævnt, kan digital chikane ske via forskellige digitale medier. For mere end halvdelen af de privatansatte, der har oplevet digital chikane inden for det seneste år, er deres arbejdsmail blevet brugt til at chikanere. Halvdelen har oplevet chikane over telefon og 47 pct. på sociale medier (primært via Facebook, 23 pct.). Omtrent hver tiende har oplevet det via deres private e-mail, andre hjemmesider eller blogs.



“

Ida, butiksbestyrer

Jeg står med navneskilt på, og så går de (kunder) ind og finder mig på Facebook bagefter og skriver til mig. Altså, det sker måske en gang om måneden, at der er en kunde, der kontakter mig. Jeg har sågar haft én, der har ringet op til butikken, og kom ned i butikken næsten hver dag. Det er egentlig utrolig grænseoverskridende, men det er svært at svare nej.

Ida arbejder som butiksbestyrer i en detailkæde. Hun elsker sit arbejde, fortæller hun. Også selvom hun ofte bruger energi på at ignorere private henvendelser, hun får fra kunder på sin private Facebookprofil. Månedligt får hun chat-beskeder fra mænd, der har set hendes navn på navneskiltet nede i butikken.

Der er en, der har skrevet at han .. øhm ... ja, at han godt ville prøve at proppe mine kønsdele ned i den blender jeg havde solgt ham. Det var ikke så rart (...)

Men de fleste er bare sådan "hey, jeg vil gerne give en kop kaffe" eller "hey, skal vi ikke tage ud og spise en dag?" ... Så de er forholdsvis harmløse, men det er bare ikke fedt, synes jeg.

Selvom Ida ser mange af beskederne som harmløse, så får de uønskede henvendelser alligevel en effekt, samlet set. Hun er derfor begyndt at tage forholdsregler. Hun undlader make-up på arbejdet, ser ikke mænd i øjnene, small-talker mindre, og har gjort sin Facebookprofil privat. Det gør, at hun leverer dårligere service nogle gange, fortæller hun. Hvis kunder, der har opsøgt hende på nettet, dukker op i hendes butik, så må hun af og til forsvinde ud på lageret.

Jeg føler, jeg bliver spærret inde...

Det bliver sådan en følelse af, at så er det jo nok min egen skyld. Det er jo nok mig, der gjorde noget. Bagefter kan jeg godt se, at det er det ikke, men i situationen føles det sådan.

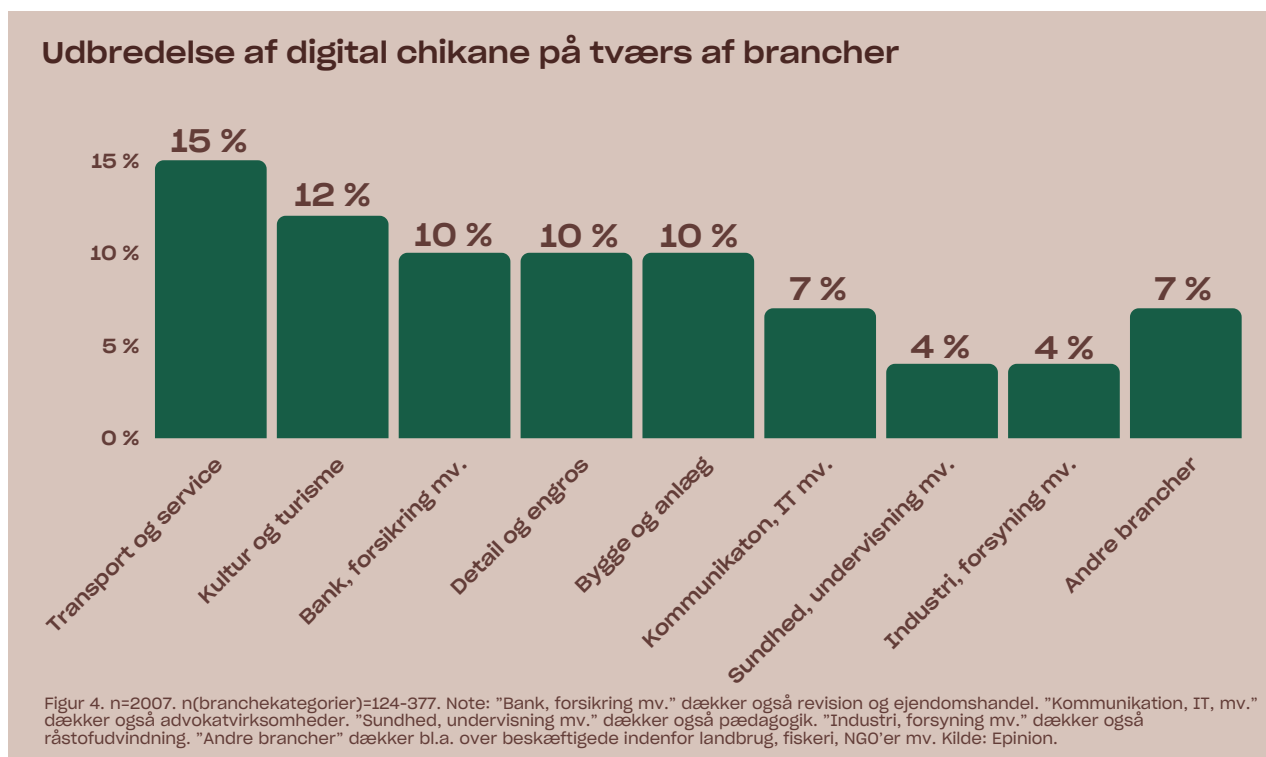
Som butiksbestyrer er hun opmærksom på problemet. Hun har fortalt sine medarbejdere om problemet, for at de skal føle, at de kan komme til hende med lignende oplevelser. Det er en vigtig samtale at åbne op for, da den butik, hun arbejder i, har en historie med digital chikane. Butikschefen før Ida måtte sige sit job op, da hun modtog grove seksuelle og racistiske beskeder fra kunder på nettet. Det var med til at belaste hende i en sådan grad, at hun gik ned med stress.

Selvom Ida egentlig har tillid til, at hendes chef tager hende alvorligt, så har hun ikke fortalt dem om de beskeder, hun modtager. Hun har svært ved at se, hvordan hendes arbejdsgiver ville kunne afhjælpe problemet.

”

Digital chikane sker på tværs af brancher

Digital chikane fra eksterne personer sker på tværs af det private arbejdsmarked. Blandt personer ansat indenfor transport og service har 15 pct. svaret, at de har oplevet digital chikane inden for det seneste år. Blandt ansatte i kultur og turisme har 12 pct. oplevet det, og indenfor bank og forsikring, detail og engros samt byggeri og anlæg er det 10 pct.



Digital chikane kan altså ikke isoleres til én eller få brancher, men er udbredt på tværs. Samtidig rammer chikanen på tværs af jobfunktion og ansættelseslag, og blandt interviewpersoner er både nyansatte, mellem- og topledere. Digital chikane udgør altså et bredt og omfattende arbejdsmiljøproblem.

Delkonklusion

Undersøgelsen viser, at digitale trusler, overfusninger og hetz er blevet virkelighed for rigtig mange danskere på det private arbejdsmarked. Hver tiende privatansatte, der har digital kontakt til eksterne personer som gæster, kunder, klienter eller samarbejdspartnere har inden for det seneste år oplevet digital chikane på egen krop. Digital chikane kan være i form af direkte henvendelser som overfusende og grove e-mails, sexchikane og dødstrusler fra utilfredse klienter, eller i form af hetz, hvor privatansatte bliver lagt for had på online fora og i grupper. Digital chikane kan desuden både være enkeltstående hændelser eller gentagende henvendelser, som bliver alvorlige gennem mængden.

Digital chikane er udbredt på tværs af brancher – fra transport og service over bank til kommunikation og IT. Det udgør altså et generelt arbejdsmiljøproblem, alle arbejdsgivere må forholde sig til. Ifølge Danmarks Statistik er der omkring 1.9 millioner lønmodtagere i den private sektor (7). At knap hver tiende privatansatte, der har digital kontakt til eksterne, har oplevet digital chikane, peger altså på et massivt problem på det danske arbejdsmarked. På et arbejdsmarked, der bliver stadig mere digitalt, er det ikke et problem, der går væk af sig selv. Det kalder på effektive og konkrete løsninger, der kan implementeres i og på tværs af brancher.

Konsekvenser

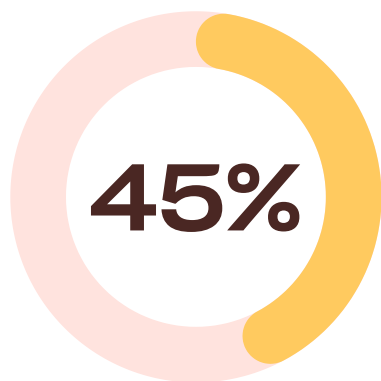
Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem



I dette afsnit undersøges konsekvenserne af digital chikane. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at arbejdsrelateret digital chikane – præcis som fysisk vold – kan have forskellige negative følger. Selvom digital chikane ikke giver fysiske skader, kan det være opslidende og påvirke både arbejds- og privatliv.

Knap hver anden oplever konsekvenser af digital chikane

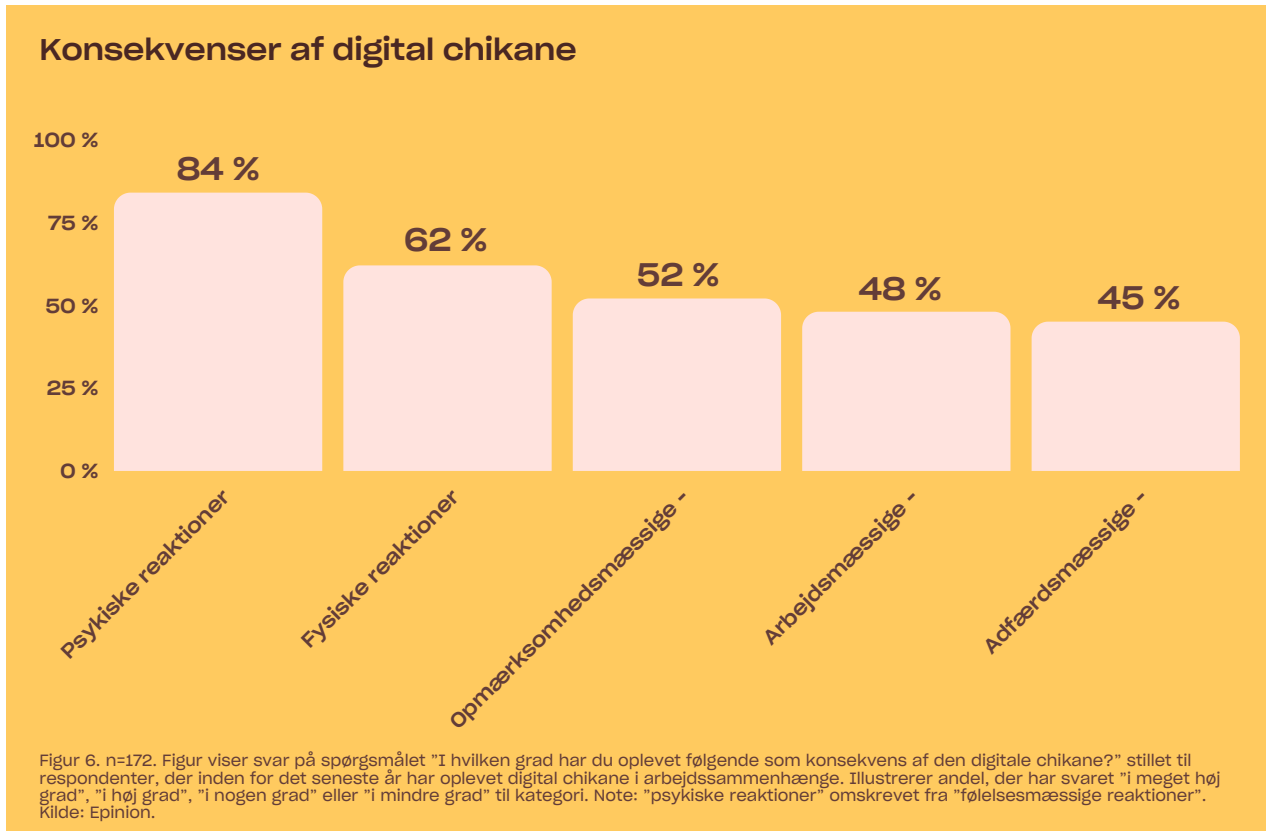
Blandt de privatansatte, der inden for det seneste år har været udsat for digital chikane fra eksterne personer, svarer 45 pct., at chikanen har haft negative konsekvenser for dem.



Blandt dem, der har været udsat for digital chikane, har 45% oplevet en eller flere former for reaktioner som konsekvens deraf

Figur 5. n=172. Figur viser sandelen af ofre for digital chikane, der har angivet konsekvenser i spørgsmålet "I hvilken grad har du oplevet følgende som konsekvens af den digitale chikane?" Kilde: Epinion.

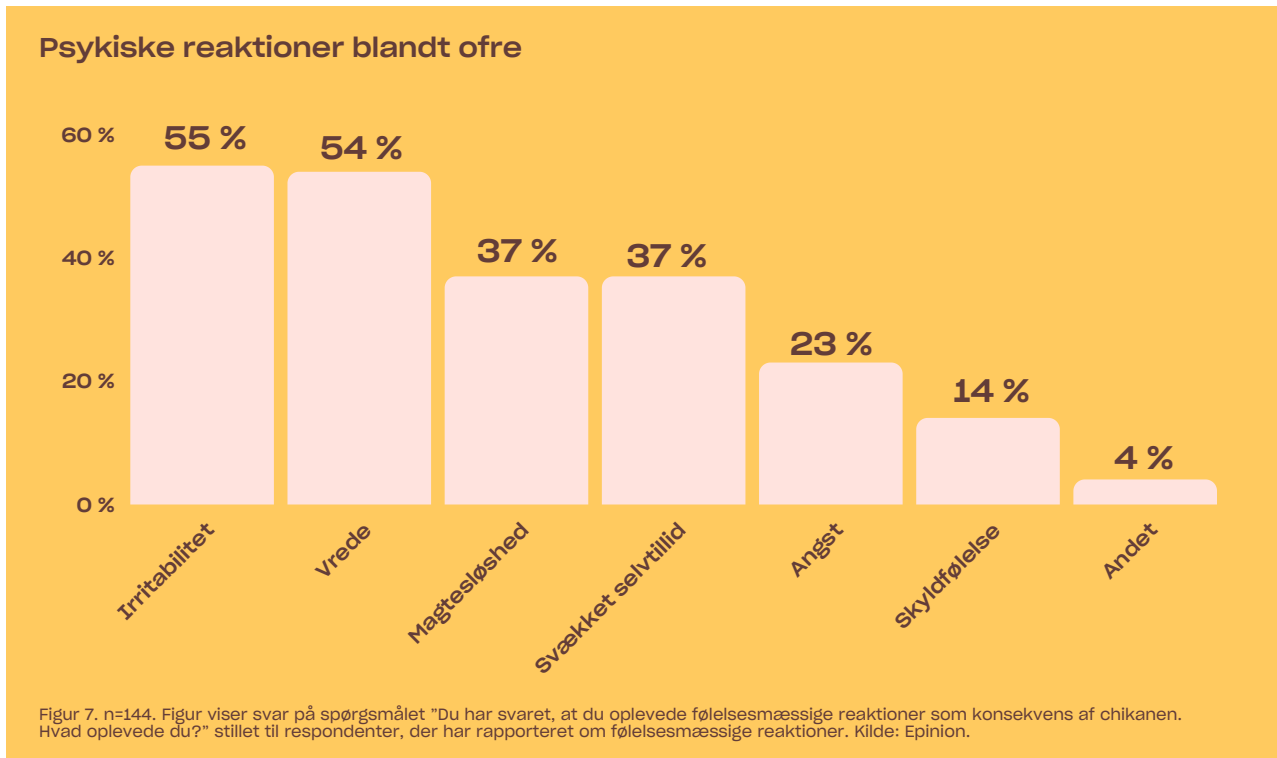
Blandt de personer, der har oplevet konsekvenser, beretter flest om psykiske reaktioner (84 pct.) som vrede, uro, usikkerhed og nervøsitet, eller fysiske reaktioner (62 pct.) som hovedpine, maveproblemer, søvnproblemer mv. Det er heller ikke ualmindeligt, at chikanen har en negativ påvirkning på medarbejderens evne til at koncentrere sig (52 pct.), deres arbejdsindsats (48 pct.) og generelle adfærd (45 pct.).



Kategorierne i figur 6 er baseret på Arbejdstilsynets vejledning om arbejdsrelateret vold fra eksterne personer, der viser, at der kan opstå kropslige, psykiske og adfærdsmæssige reaktioner på krænkende handlinger (8).

Psykiske reaktioner

Ser vi nærmere på, hvilke psykiske reaktioner der er tale om, er det både irritabilitet, vrede, magtesløshed, svækket selvtillid, angst og skyldfølelse, som påvirker de udsatte medarbejdere.



Psykisk mistrivsel og andre konsekvenser beskrives af flere interviewpersoner. Eksempelvis forklarer en kok, at en lang periode med mobning på Facebook begynder at tære på hans selvtillid:

"Det her var første gang, jeg oplevede det på egen krop, og hvor jeg virkelig kunne mærke det psykisk (...) Jeg går hjem og tænker "Hvad fanden? Det er mit arbejde, det er mit levebrød! Har jeg lyst til at fortsætte med det her?" Det er angstprovokerende, på en måde. Man får det rigtig skidt. Selvom jeg er robust og kan tåle meget, og har været i kokkeverdenen, så må jeg bare sige, at det med at være så usikker hver dag ...

"Hvad nu? Hvad vil der komme i dag af lort?"

Til sidst kunne der komme én idiot og skrive noget, og så følte jeg bare at alt det gode arbejde, jeg havde lavet, var spildt. Det eneste man kunne fokusere på, var det her (chikane, red.). Det kørte bare rundt i cirkler oppe i mit hoved" (kok, mand, 40'erne)

Selvom interviewpersonen beskriver sig selv som en person, der er "robust og kan tåle meget", påvirker mobning og massiv personlig kritik på Facebook ham psykisk. Fordi mobningen ifølge ham selv er kommet fra mange personer på én gang, begynder han at tvivle på sig selv og sine evner som kok. Til sidst kommer det til at overskygge alt andet. Digitalt had og mobning, intimideringer og anden chikane kan altså, ligesom fysisk og psykisk chikane, få ægte og mærkbare mentale følger. En advokat fortæller, at online stalking og dødstrusler fra en ekstern person, leder til frygt for at blive opsøgt fysisk:

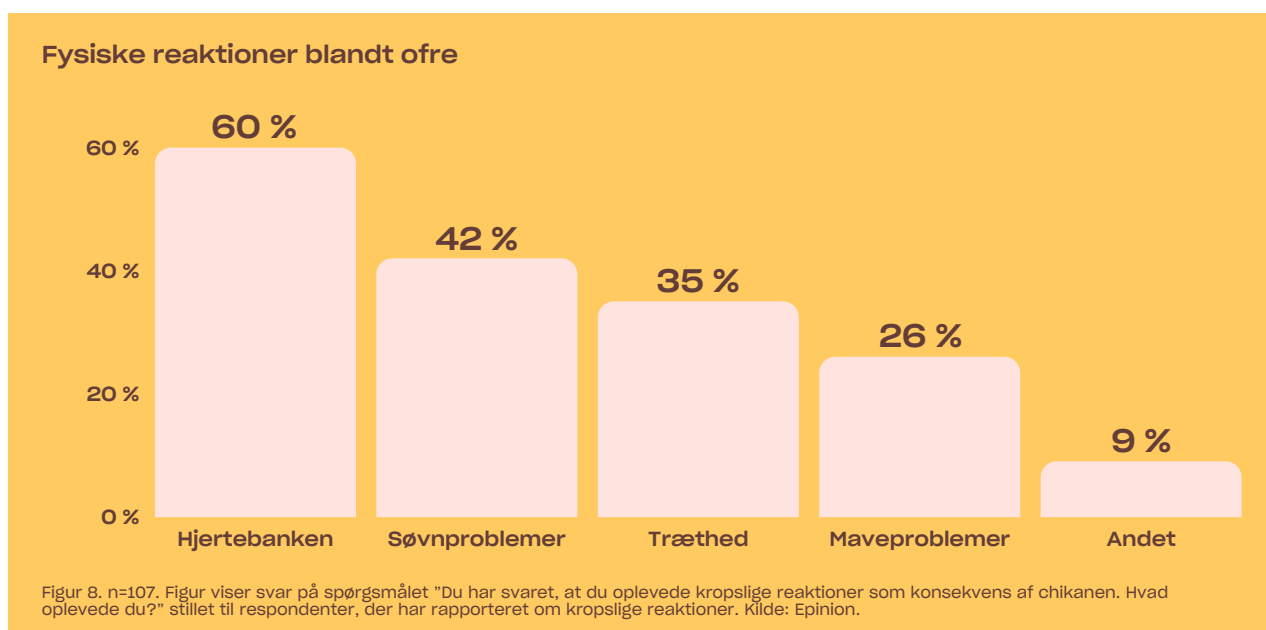
"Jeg har været lidt ekstra paranoid. Kigget mig meget tilbage over skulderen og sikret mig, at der var lukket og låst og der ikke stod nogen og ventede. Der havde jeg en periode, hvor jeg reagerede sådan" (advokat, mand, 40'erne)

Chikanerende, digitale henvendelser er altså i høj grad noget, der vækker følelsesmæssigt ubehag hos den udsatte medarbejder, og som udgør et reelt problem for den mentale trivsel. At chikane sker digitalt, betyder ikke, at den ikke kan mærkes. Man kan nærmere argumentere for det modsatte. Digitale medier er ikke noget, vi bruger i enten den private eller den arbejdsmæssige arena, de går på tværs af de to. Når eksempelvis sociale medier eller e-mail bruges til at true og overfuse os, kan det derfor være særligt svært at lukke ude, fordi internettet altid er lige ved hånden. Dermed bliver arbejdsrelateret chikane et problem, medarbejderen også konfronteres med i sin fritid og uden for arbejdspladsens fysiske rammer. En interviewperson fortæller eksempelvis, at arbejdsrelateret digital chikane er særligt ubehageligt, når den modtages i hjemmet:

"når det bliver privat, og man sidder sammen med sine to børn. Eller man sidder i sofaen og der pludselig kommer en besked" (dyrlæge, kvinde, 30'erne).

Fysiske reaktioner

To ud af tre, der har været udsat for digital chikane, svarer, at de har haft fysiske reaktioner på chikanen. Som figur 8 nedenfor viser, dækker fysiske reaktioner både over umiddelbare reaktioner som hjertebanken (60 pct.), men også reaktioner, der påvirker på længere sigt, som f.eks. søvnproblemer (42 pct.), træthed (35 pct.) og maveproblemer (26 pct.).



“

Nikolaj, advokat

Nikolaj, der er partner i et advokatfirma, er gennem sit arbejde blevet udsat for flere former for chikane. Han har både oplevet at blive chikaneret og hængt ud online af andre advokater i branchen på grund af de sager han har ført. Men han har også oplevet langvarig og systematisk chikane fra en person han havde ført retssag mod, men aldrig mødt.

Et par måneder efter, at aftalen var lavet, kontaktede han mig og sagde, at jeg havde ødelagt hans liv. I første omgang sendte han en mail hver anden måned, hvor han skrev ”jeg har ikke glemt dig”, og ”du kommer til at hænge” og sådan.

Men chikanen eksisterede ikke kun i Nikolajs indbakke. Da manden sendte en e-mail til domstolen, der havde behandlet hans sag, blev han politianmeldt. Politiet tog en snak med manden, der derefter stoppede med at chikanere Nikolaj. Men stilheden varede kun en periode – derefter vendte chikanen tilbage.

Nu skrev han ikke til mig, men til forskellige myndigheder (...) Og det blev mere og mere konkret. Han vidste, hvor jeg havde kontor, han vidste, at det var oppe på sjette sal, og han ville gerne komme forbi. Han vidste også, hvor jeg boede og så videre (...)

Det, der er helt vildt ved situationen, er, at jeg aldrig fysisk har mødt manden (...) Så det er noget, der er fostret digitalt og oppe i hans hoved. Men det har stadig en grad af ubehagelighed, når man trues på sit liv og ens privatsfære overskrides.

Da chikanen fortsatte, blev der rejst tiltale, og manden blev dømt og kom i fængsel. Ifølge Nikolaj er episoden den værste han har oplevet og den stod på i flere år. Det er desværre bare ikke hans eneste erfaring med digital chikane

Det var en ret voldsom historie, og også den værste. Men jeg vil sige, at der har været flere i den dur, hvor man får sådan nogle sviner-e-mails og henvendelser på sociale medier og Facebook med alle mulige ting. Men når man har været så langt ude som den dér, så bliver de andre ting sådan lidt ”nå ja”. Og jeg har nogle forskellige måder at håndtere det. Jeg sletter og blokerer og vil ikke informeres om, hvad der står om mig, med mindre det er noget vi kan gøre noget ved

”

Digital chikane påvirker altså ikke bare psykisk, men også kropsligt. Fysiske reaktioner som hjertebanken eller søvn- og maveproblemer kan i høj grad hænge sammen med psykisk mistrivsel, og figur 8 om fysiske reaktioner peger, sammen med figur 7, om psykiske reaktioner på, at digital chikane udfordrer medarbejderes samlede trivsel og helbred.

I et interview beskriver en ung interviewer, hvordan et arbejdsliv med regelmæssige overfusninger og vredesudbrud fra kunder over telefonen, begynder at påvirke hende fysisk og psykisk:

”Jeg kunne både mærke det fysisk og psykisk. Det er klart, at man bliver ked af det, når folk råber ad én. Man ender i tankemønstret ”er det mig, der gør noget galt?”.
Jeg kom ind i en negativ rutine, og det påvirker også kroppen.

(...) Jeg har altid døjet meget med hovedpine, og det har aldrig været så slemt, som da jeg arbejdede der. Det er blevet meget bedre, siden jeg stoppede. Ikke kun på grund af de fysiske arbejdsforhold, men simpelthen det med, at hvis man vågner med hovedpine om morgenen, så er hovedpinen bare værre, hvis jeg ved, at jeg skal op og blive råbt ad. På den måde påvirker det fysisk” (interviewer, kvinde, 20’erne)

En anden interviewperson beskriver søvnproblemer efter en lang periode med regelmæssige hadbeskeder i kombination med voldsom hetz på nettet. Det har betydet, at han har valgt at lukke af for sociale medier:

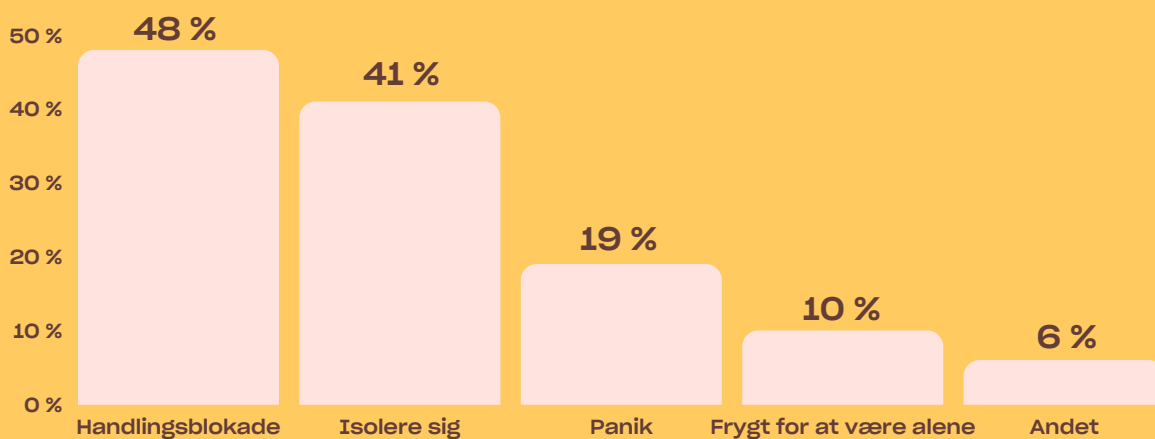
”De sidste to uger har jeg lukket mine sociale medier og udtaler mig ikke længere til pressen. Så jeg er på en måde gået i skjul. Jeg kan ikke holde til at være i den konstante krigstilstand. Jeg fik alle mulige stress-symptomer. Jeg kunne ikke sove om natten. Selv i nat har jeg haft mareridt om det! Så det trænger ligesom ind under huden på én” (forsker, mand, 40’erne)

For ham er den digitale chikane trængt ind under huden, og de psykiske og fysiske konsekvenser gør, at han ikke længere kan udføre bestemte dele af sit arbejde. Stress-symptomer og en følelse af, ikke at kunne falde til ro er noget som flere interviewpersoner beretter om. Ikke blot imens chikanen står på eller i arbejdstiden, men også når de er hjemme og har fri.

Adfærdsmæssige konsekvenser

Som beskrevet tidligere (figur 5) svarede 45 pct. af de privatansatte, der har været udsat for digital chikane, at chikanen har haft negative effekter på deres adfærd. Som vist i figur 9 nedenfor, er der både tale om handlingsblokada (48 pct.), at trække sig fra andre (41 pct.) og en følelse af panik (19 pct.) mv.

Adfærdsmæssige reaktioner blandt ofre



Figur 9. n=77. Figur viser svar på spørgsmålet "Du har svaret, at du oplevede adfærdsmæssige reaktioner som konsekvens af chikanen. Hvad oplevede du?" stillet til respondenter, der har rapporteret om adfærdsmæssige konsekvenser. Kilde: Epinion.

Spørgeskemaundersøgelsen peger altså på, at digital chikane ikke bare påvirker den fysiske og psykiske trivsel, men også kan påvirke medarbejderens adfærd. Det er vigtigt at forstå de adfærdsmæssige reaktioner på digital chikane, hvis vi ønsker at forstå de tegn, man skal være opmærksom på i arbejdssammenhænge. Hvis en medarbejder reagerer på digital chikane ved at isolere sig fra andre og blive ude af stand til at handle, er det selvsagt svært for personen selv at række ud og bede om hjælp.

I et interview beskriver en butiksbestyrelse, at hun ikke længere giver mandlige kunder det, hun selv betegner som god service, af frygt for efterfølgende at få seksuelle henvendelser på sociale medier:

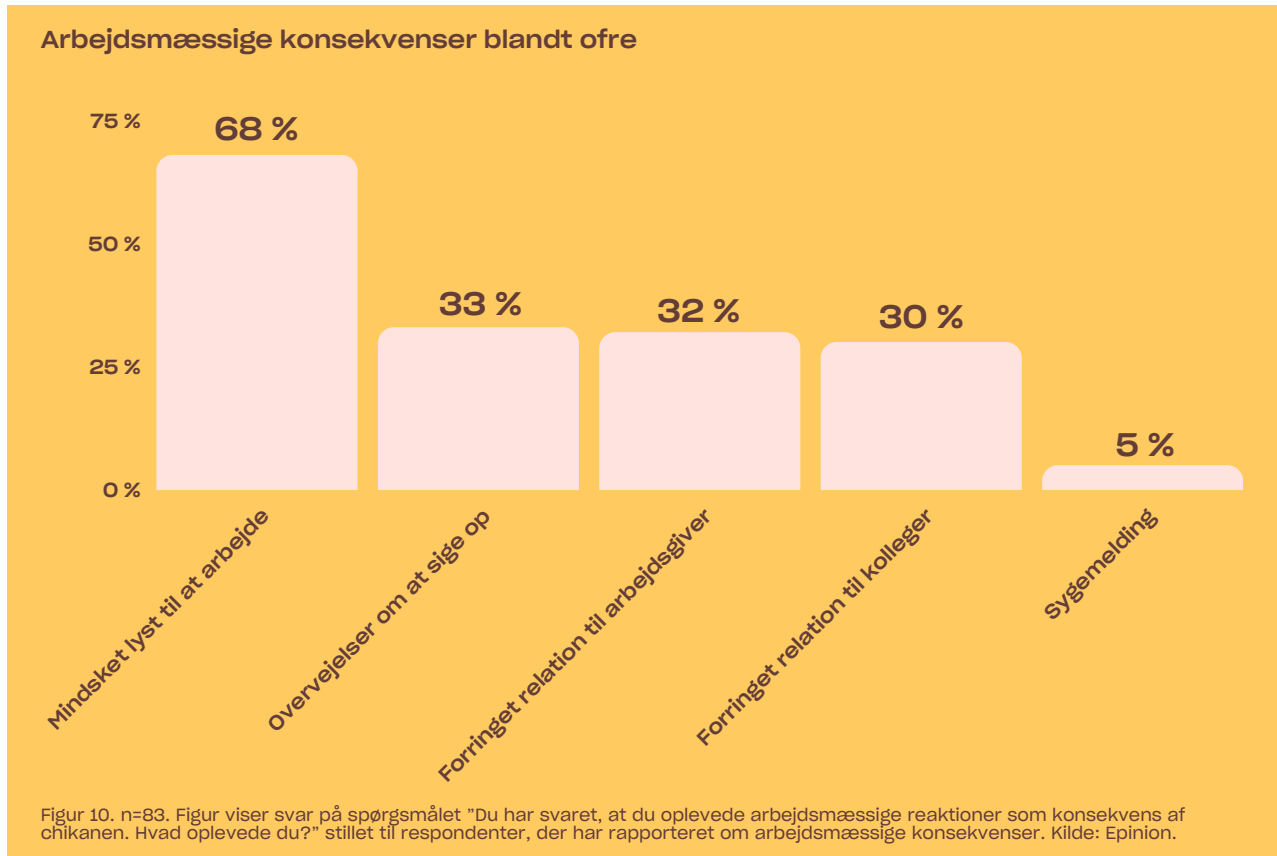
"Hvis jeg mærker, at de godt kunne misfortolke, så kigger jeg dem ikke direkte i øjnene. Altså, så kan jeg godt lade helt være med at kigge på dem, og kun koncentrere mig om varen og koncentrere mig om det, der sker på min skærm i stedet. Og samtidig føler jeg, at jeg giver dårlig service. Jeg forsøger også at smalltalke mindre med de her mænd, hvis jeg føler, at de vil misforstå det.

Jeg elsker mit arbejde, men når jeg så ser at en af dem, der kontakter mig online, parkerer ude foran butikken, så får jeg en klump i maven. Der er nogle dage, hvor jeg slet ikke kan overskue det. Hvis nogen af de andre (kolleger) er der, så beder jeg om at få lov til at gå ned på lageret og pakke pakker (...) Jeg er ikke så god til konfrontationer, så jeg tænker, at hvis jeg bare kan gemme mig et eller andet sted, så er det bedre" (butiksbestyrelse, kvinde, 20'erne)

Hun har altså udviklet forskellige teknikker til at beskytte sig selv. Eksempelvis undlader hun make-up, slår blikket ned, og taler ikke for længe med mandlige kunder. Det går hende på, da hun er glad for sit arbejde og ønsker at gøre det så godt som muligt. Når medarbejdere må ændre adfærd for at beskytte sig selv, bliver chikanen et distraherende element af arbejdslivet, der hverken gavner medarbejderen eller arbejdspladsen.

Arbejds-mæssige konsekvenser

Som figur 6 viste, svarer omtrent halvdelen af de privatansatte, der har været udsat for digital chikane, at det har haft arbejds-mæssige konsekvenser for dem. Det er blandt andet forringet arbejdslyst eller -glæde, overvejelser om at sige op samt forringet relation til arbejdsgiver eller kolleger. For nogle få har chikane desuden ledt til sygemelding.



At digital chikane kan svække arbejdsglæden er ikke overraskende, og flugter med arbejdstilsynets beskrivelse af reaktioner på vold (fysisk som digital) fra eksterne personer (9). Når online trusler, hetz eller mobning bliver en del af arbejdslivet, styrker det selv sagt ikke lysten til at tage på arbejde. En interviewperson beskriver, hvordan mødet med overfusende kunder gør, at hun ofte frygter næste arbejdsdag:

"Der var en dag, hvor jeg var helt færdig da jeg kom hjem. Fem havde råbt ad mig (over telefonen) den dag i flere minutter hver. Det er klart – så har man ikke lyst til at møde ind dagen efter, og man er ikke i godt humør, når man kommer hjem. For det er det samme projekt i morgen, og så bliver jeg også råbt ad i morgen. Når man kommer hjem, er man helt drænet for energi og det går ud over ens sociale liv. Og så er det bare ubehageligt, for jeg ved at jeg skal blive ved med det her (arbejdet)" (interviewer, kvinde, 20'erne)

Interviews peger desuden på, at medarbejdere, der udsættes for lange forløb af digital chikane, til sidst helt kan miste lysten til at arbejde. Det beskrives blandt andet i citatet nedenfor. En interviewperson, har været igennem en lang periode, med hvad han selv beskriver som regelmæssige hadefulde og latterliggørende beskeder på Facebook. Det resulterer i, at han til sidst ikke kan motivere sig selv:

”Man kan sige, at det er ligesom med en rygsæk – til sidst så er den fyldt så meget op. Bægeret flyder over. Så bliver man enormt træt, og jeg kan huske, at jeg ofte havde hovedpine og svært ved at falde til ro, fordi jeg hele tiden tænkte på, at jeg slet ikke havde lyst til at tage på arbejde. I starten var det så fedt et arbejde, og jeg tænkte at det næsten var for godt til at være sandt

(...) Pludselig går det den vej, at jeg mindre og mindre kan motivere mig selv til at komme på arbejde, fordi det simpelthen sled så meget på psyken (...) Det fyldte mere og mere, det her stress, chikane, mobning fra (gruppe, red.). Jeg tænkte over hver dag, hvad det var, jeg kom ind til. Hovedpine, svimmelhed og træthed når jeg kom hjem fra arbejde. Jeg var så træt at jeg bare måtte lægge mig ned og sove fordi mit hoved var helt ... Og når man så skulle prøve at falde i søvn, så kunne man ikke, fordi tankerne bare fræsede rundt i hovedet” (kok, mand, 40’erne)

Samme interviewperson blev efterfølgende sygemeldt med stress, hvilket han selv knytter sammen med den omfattende mobning online. For ham er det ikke den enkelte henvendelse, der har haft konsekvenser. Det er mængden af beskeder, og at chikanen er kommet fra flere forskellige personer, der samlet virker opslidende. Til sidst bliver et arbejde, han i starten tænkte var for godt til at være sandt, noget, han ikke kan være i.

Interviewene peger også på, at digital chikane kan være medvirkende til brancheskift, der ellers ikke havde været aktuelt for medarbejderen. For en tidligere dyrlæge medførte den digitale chikane, at hun opbygger en form for skjold overfor kunderne, for ikke at blive påvirket af den hårde tone. Det forringer til sidst hendes relation til kunderne i sådan en grad, at hun ikke længere kan stå inde for sit arbejde. Til sidst skifter hun branche for at undgå direkte kontakt til eksterne personer:

”Man skal kunne være en snert af ligeglad, og det har jeg rigtig svært ved. Jeg kan ikke være ligeglad. Og jeg er et meget retfærdigt menneske. Så når man bliver behandlet på den der måde, så rammer det mig, og jeg synes, jeg møder folk med en god tone og med respekt og et ønske om at hjælpe dem (...) Når man så overfuses af sådan et fjols, så løber man til sidst tør for gode grunde til at gå på arbejde (...)

Jeg kom ind på dyrlægestudiet da jeg var 18 år. Siden jeg var 11 har jeg tænkt jeg ville være dyrlæge og har brugt alle mine somre på den lokale dyreklinik (...) Jeg har aldrig haft en plan B. Så derfor ramte det mig, at jeg efter så få år som færdiguddannet bare var total udbrændt og sådan ”det her, det gider jeg ikke” (dyrlæge, kvinde, 30’erne)

Til sidst er chikanen altså grund til at hun ”løber tør for gode grunde til at gå på arbejde”. Det sker, selvom arbejdet som dyrlæge har været en drøm for hende siden barndommen. Når digital chikane påvirker medarbejderens arbejde, handler det altså ofte om, at motivationen eller lysten forsvinder, hvorefter det bliver gradvist sværere at gøre sit arbejde godt. Det udtrykker flere interviewpersoner en stor ærgrelse over, da de tidligere har været stolte af, og glade for det, de laver.

“

Eva, dyrlæge

Eva har drømt om at være dyrlæge, siden hun var 11 år. Hun startede på studiet som kun 18-årig, men da hun var færdig, gik der kun få år, før hun var for udbændt til at se sig selv have en fremtid i branchen. De mange vrede kunder og et hårdt arbejdsmiljø havde tæret for meget på hende.

Jeg havde en specifik case, hvor der kom en mand med en lille chihuahua ind.

Han siger, at den her hund har sådan nogle besvimelsesanfald. Jeg undersøger den, og den har et rigtig, rigtig dårligt hjerte, så jeg siger, at prognosen er dårlig, men jeg vil gerne have, at vi enten tager et røntgenbillede og opstarter en behandling, eller også må vi aflive den. Det er de to valgmuligheder, vi har.

Og han vil så ikke have den udredt, fordi det koster penge. Han vil bare gerne have det medicin, som skulle til for at behandle tilstanden. Og så prøver jeg at forklare ham, at det er ikke bare sukkertabletter, det er ikke en slags medicin jeg bare kan udskrive uden at have i hvert fald et røntgenbillede. Og så svinede han mig bare til; jeg var fandme kun i det her job for pengenes skyld, og hvad fanden jeg bildte mig ind, og han skulle kraftedeme nok...og han var så ubehagelig. Og det endte med han efterfølgende gik ind på Trustpilot og skrev en kæmpe sviner om, hvordan jeg kun var i det for pengenes skyld, og at jeg var totalt ligeglad med ham og hans dyr, og at jeg godt vidste, hvad hans hund fejlede, men jeg nægtede at udskrive medicin. Altså, han var virkelig, virkelig ubehagelig.

Sagen med den syge chihuahua er ikke et enestående eksempel. Eva er flere gange blevet overfuset af kunder. Både på klinikken, telefonen, hjemmesiden Trustpilot og sociale medier. Hun mener, at chefen har et ansvar for at tage hånd om problemet.

Fagligt er jeg ikke usikker, men hvis der er nogen, der har skældt mig ud, eller min chef ikke har lyttet, så kan det godt påvirke mig. Det var rigtig svært at få hjælp og forståelse fra hende. Hun var med på, at folk burde opføre sig ordentligt, men derfra og så til at gøre noget...

Jeg tror det kunne hjælpe, at man havde en politik om, at chikane ikke noget, som blev tolereret... Og så tror jeg, at man som arbejdsgiver skulle se på at gå sammen med andre arbejdsgivere og dyrlægeforeningen og lave en oplysningskampagne om, at det er et problem. Så man fik gjort folk, der kommer i klinikken, klar over, hvad vil det sige at komme hos en dyrlæge.

”

Kollegaskab og relationen til arbejdspladsen er desuden vigtigt for et godt og sundt arbejdsliv. Når digital chikane svækker medarbejderens forhold til kolleger eller chef, handler det ofte om, at personen oplever manglende støtte eller forståelse, når de fortæller om deres oplevelse med digital chikane (mere om dette i afsnittet "arbejdsgivers håndtering").

Mange bække små

Digital chikane er sjældent en dramatisk og pludselig hændelse, der straks giver tydelige skader. Derimod er det ofte små digitale stik, der hober sig op og bliver et problem over tid. Det er tidligere blevet beskrevet som noget, der sætter sig i kroppen som kalk på badeværelsesvæggen (10). For den udsatte medarbejder kan daglig eller regelmæssig chikane - også i form af mindre alvorlige henvendelser - være en usynlig belastning som i første omgang ignoreres. Det er først, når chikanen har stået på i længere tid, og personen eksempelvis sygemelder sig eller skifter job, at problemet bliver tydeligt.

Digital chikane skal derfor tages alvorligt, selvom det ikke er dødstrusler eller andre overtrædelser af straffeloven. Mere eller mindre subtile former for digital chikane, som eksempelvis vedvarende uønskede henvendelser fra forskellige personer, kan ligeledes få mærkbare følger for den ansatte. Det er derfor vigtigt, at ubehagelige henvendelser, der umiddelbart virker harmløse eller under bagatelgrænsen, kan være del af et usundt mønster i en medarbejders hverdag.

Delkonklusion

Digital chikane har alvorlige følger både for den enkelte ansatte og arbejdspladsen som helhed. Digital chikane er altså ikke uden konsekvenser, blot fordi det foregår online. Teknologiske muligheder gør, at chikanen ikke længere blot foregår inden for arbejdstiden, men kan fortsætte når arbejdsdagen er slut. På telefon, computer og tablets er internettet altid lige ved hånden – og det samme er ubehagelige, digitale henvendelser.

Knap hver anden, der har været udsat for arbejdsrelateret digital chikane, svarer, at episoden eller episoderne har haft negative konsekvenser for dem. Særligt udbredt er psykiske og fysiske reaktioner som vrede, angst, svækket selvtillid, søvn- og maveproblemer, stress og andre symptomer, der truer den mentale trivsel og helbred hos medarbejderen.

Flere, der har været udsat for digital chikane, fortæller desuden om, at chikanen har haft negativ effekt på deres adfærd eller relation til arbejdspladsen. En del har oplevet svækket arbejdslyst, isoleret sig fra andre, fravalgt særlige arbejdsopgaver, fået et dårligere forhold til kolleger og ledelse eller måtte sygemelde sig eller sige op. Digital chikane er dermed – på linje med andre former for arbejdsrelateret vold – et arbejdsmiljøproblem, der påvirker medarbejderen, dennes kolleger og arbejdspladsen som helhed.

Det er vigtigt for forståelsen af digital chikane, at både enkeltstående, voldsomme hændelser samt forløb med mange små hændelser kan have konsekvenser for medarbejderen. Digital chikane som regelmæssig belastning i arbejdslivet slider og kan over tid lede til arbejdsskader.

Viden og kendskab

Privatansatte mangler viden om digital chikane og kendskab til deres ret til at få hjælp



Hver tredje ved ikke, hvor de kan få hjælp

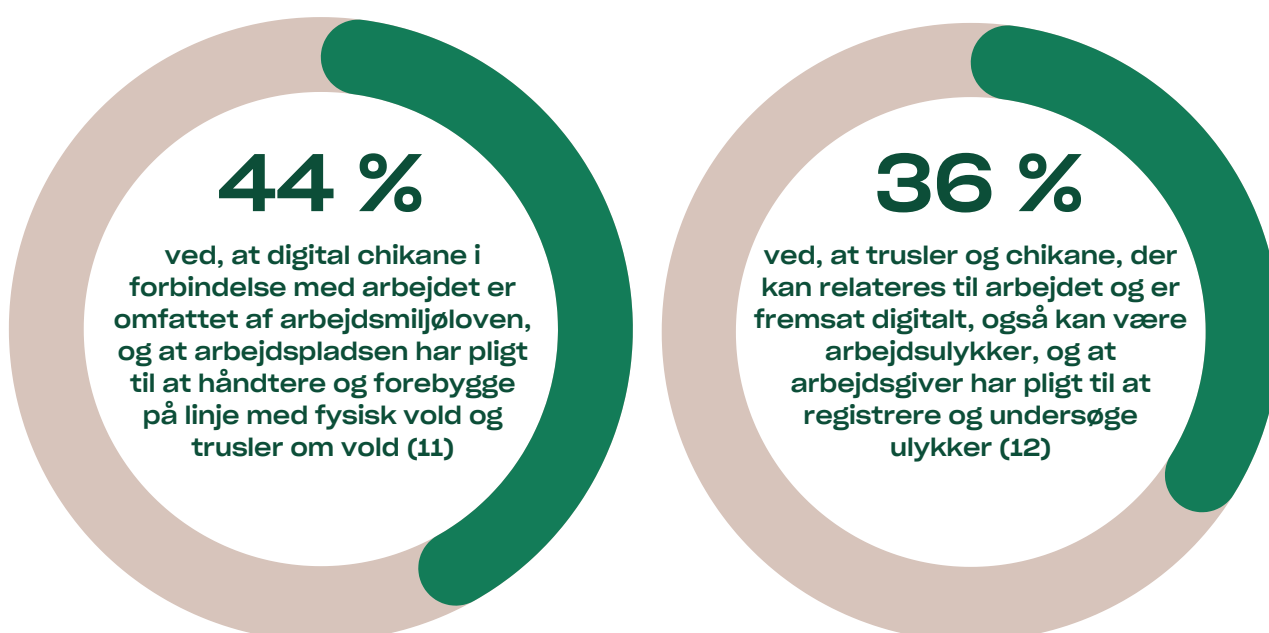
Når digital chikane rammer, har arbejdsgiver pligt til at håndtere situationen og støtte medarbejderen i at stoppe, registrere og eventuelt anmelde chikanen. Det er dog kun 37 pct. af de privat beskæftigede i undersøgelsen, som ved, hvor de kan få hjælp, hvis de oplever digital chikane i arbejdssammenhænge. Næsten lige så mange (33 pct.) ved ikke, hvor de kan få hjælp. 29 pct. svarer, at de til dels ved det.



Det er altså blot hver tredje, der er sikre på, hvor de kan få hjælp i tilfælde af arbejdsrelateret digital chikane. Det peger på, at der mangler oplysning om, at digital chikane er et arbejdsmiljøproblem på lige fod med fysisk vold og trusler om vold. Derudover at arbejdsgiver er forpligtet til at hjælpe, når chikanen rammer. Hvis ikke der kommer bedre oplysning, kan det stå i vejen for, at medarbejdere orienterer deres leder eller arbejdsgiver om problemet. I sidste ende vil det også betyde, at færre får den hjælp, de har brug for.

Over halvdelen ved ikke, at digital chikane er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen

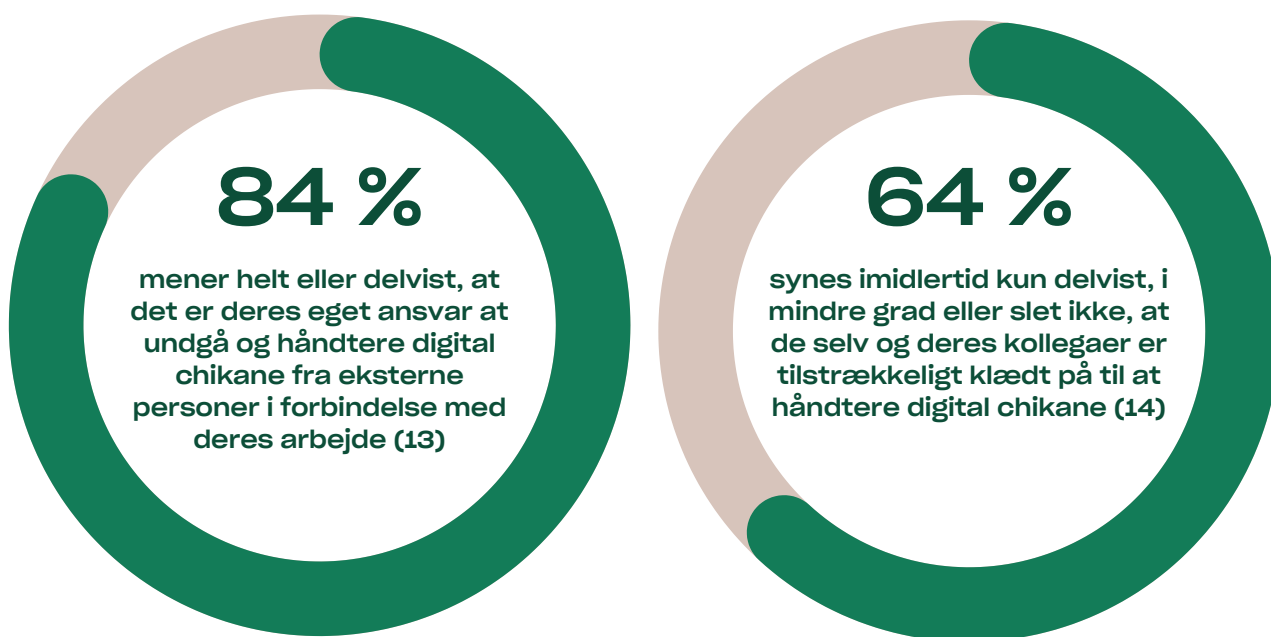
Spørgeskemaundersøgelsen afslører, at der mangler kendskab til de juridiske regler i forbindelse med digital chikane. Bare 44 pct. af de privatansatte svarer, at de er klar over, at digital chikane, som opleves i arbejdssammenhæng, er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, og at deres arbejdsplads har pligt til at håndtere digital chikane på samme måde som fysisk vold og trusler. Det efterlader 56 pct., der ikke er bevidste om det. Andelen der ved, at trusler og chikane der er fremsat digitalt, også kan regnes for arbejdsulykker, er desuden blot 36 pct.



Der er altså forholdsvis lav grad af viden om, at digital chikane er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, og at konsekvenserne deraf kan være arbejdsulykker.

Flertallet tror, at de selv har ansvaret for at håndtere digital chikane

Selvom digital chikane generelt opfattes som uacceptabelt, mener en stor del af de privatansatte i undersøgelsen, at de selv bærer ansvaret for at undgå og håndtere eventuel chikane. Hele 84 pct. ser det som deres eget ansvar. Det står i kontrast til, at store dele af gruppen (64 pct.) ikke føler sig tilstrækkeligt klædt på til at håndtere chikanen.



Opfattelsen af, at digital chikane er den enkelte medarbejders ansvar, frem for et kollektivt arbejdsmiljøproblem, er først og fremmest en misforståelse. Arbejdsgiveren har et klart og veldefineret ansvar for medarbejderens arbejdsmiljømessige trivsel (15). Det er altså arbejdsgiveres opgave at bistå, vejlede og støtte medarbejderne, hvis de i forbindelse med arbejdet udsættes for digitale krænkelser. Hvis man har en opfattelse af, at digital chikane er noget, man selv skal håndtere, kan det desuden virke mindre oplagt at gå til sin arbejdsgiver. Mangel på viden kan derfor være en barriere for at tale åbent om problemet på arbejdspladsen og dermed få den rette hjælp. At så mange privatansatte mener, at det er deres eget ansvar at undgå og håndtere chikanen, men ikke føler sig i stand til at håndtere den, er en udfordring, der kræver opmærksomhed.

Delkonklusion

Kun hver tredje af de privatansatte i undersøgelsen ved, hvor de kan få hjælp i tilfælde af digital chikane, og mere end halvdelen af de privatansatte er ikke klar over, at arbejdsrelateret digital chikane er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen og dermed noget, som arbejdsgiveren er forpligtet til at håndtere. Der eksisterer desuden en udbredt misforståelse blandt privatansatte i undersøgelsen om, at digital chikane er medarbejderens eget ansvar at håndtere. De færreste føler sig dog klædt på til at håndtere det ansvar.

Det er ikke medarbejderen, men derimod arbejdsgiveren, som skal håndtere digital chikane. Ligesom fysisk vold og trusler om vold, er digital chikane omfattet af arbejdsmiljølovgivningen. Undersøgelsen tyder dog på, at privatansatte mangler viden om de juridiske rammer, deres egne rettigheder og mulighed for at få hjælp.

Arbejdsgivers håndtering

Der er behov for en kulturændring. Mange privatansatte fravælger at orientere arbejdsgiver, når de udsættes for digital chikane. Desuden forsømmer mange arbejdsgivere at løfte deres ansvar for at forebygge og hjælpe når chikanen rammer.



Hvad siger loven?

Arbejdsgiver har et ansvar for medarbejdernes arbejdsmiljømæssige trivsel – både den fysiske og den psykiske. Det er derfor arbejdsgivers opgave at hjælpe, vejlede og støtte medarbejderne, når de som del af deres arbejde udsættes for digital chikane. Uanset om det sker i eller uden for arbejdstiden.

Digital chikane på jobbet er omfattet af arbejdsmiljølovgivningens bekendtgørelser om psykisk arbejdsmiljø. Her beskrives blandt andet virksomheders forpligtelse til at:

- Skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet.
- Sikre, at de ansatte vejledes i hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder – både i og uden for arbejdstid, samt tilløb hertil.
- Sikre, at en ansat, der har været udsat for en arbejdsrelateret voldsepisode uden for arbejdstid, tilbydes bistand til at foretage en eventuel politianmeldelse af episoden (16).

Derudover betragtes arbejdsrelateret digital vold fra eksterne personer – både i og uden for arbejdspladsen og arbejdstiden – som arbejdsulykker, hvis den ramte medarbejder får fysiske eller psykiske skader. I de tilfælde forpligter lovgivningen arbejdsgiver til at anmelde chikanen til arbejdstilsynet og arbejdsskadeforsikringen (17).



I dette sidste kapitel ser vi nærmere på, hvorvidt privatansatte føler sig hjulpet i forbindelse med digital chikane. Derudover, om de selv sørger for at fortælle om chikanen, hvilket er en forudsætning for at få hjælp.

Hver fjerde holder chikanen for sig selv

Viden er en forudsætning for handling, når det kommer til håndtering af digital chikane. Hvis privatansatte udsættes for digital chikane i arbejdssammenhænge, er det afgørende, at arbejdsgiver orienteres. Det er både nødvendigt, for at den konkrete sag kan behandles korrekt og for bedst mulig forebyggelse af fremtidige episoder.

Blandt de privatansatte i undersøgelsen, der har været udsat for digital chikane, svarer 40 pct., at de har fortalt om stort set alle episoder til deres arbejdsgiver. 32 pct. har enten fortalt om nogle, eller få af deres oplevelser. Det efterlader 28 pct., der slet ikke har fortalt om den chikane, de har været udsat for.

Åbenhed om digital chikane

- Ja, jeg fortalte om stort set alle mine oplevelser
- Ja, jeg fortalte om en lille del af mine oplevelser
- Ja, jeg fortalte om en del af mine oplevelser
- Nej, jeg fortalte ikke om mine oplevelser



Figur 16. n=172. Figur viser svar på spørgsmålet "Fortalte du din arbejdsgiver om dine oplevelser med digital chikane?". Kilde: Epinion.

At mere end hver fjerde privatansatte helt fravælger at fortælle arbejdsgiver om den digitale chikane, og at yderligere 12 pct. kun fortæller om en lille del af det, de har oplevet, er en udfordring for både håndtering og forebyggelse. Underrapportering forhindrer arbejdsgiver i at forstå omfanget og karakteren af digital chikane blandt medarbejderne og bliver derfor også en barriere for at komme problemet til livs.

Flere af interviewpersonerne i undersøgelsen har selv undladt at fortælle deres arbejdsgiver om deres erfaring med digital chikane. En butiksansat forklarer, at både han og kolleger holder det inde, fordi ledelsen ikke synes at tage problemet alvorligt:

"Der er en generel forståelse i kæden om, at chikane er noget, man skal leve med. Det er bare sådan, det er at være i den her branche (...)

Jeg tror heller ikke, at der er særlig mange, der snakker åbent omkring de her oplevelser til ledelsen. Man føler, at de har travlt med noget andet, eller at det ikke er værd at bruge tid på. Måske er det også lidt pinligt"

(butiksansat, mand, 20'erne)

For ham er digital chikane altså ikke noget, han kan dele på sin arbejdsplads. Det er noget, man holder for sig selv. Det kan være direkte pinligt at gå til sin leder og fortælle om chikane, når der på arbejdspladsen hersker en norm om, at man skal kunne klare mosten eller stå imod. På samme måde beskriver en forsker, at det føles ydmygende at have været udsat for digital chikane. Derfor går han stille med dørene:

”Altså, jeg har ikke meldt det til min chef eller gjort noget ved det (...) fordi jeg på en eller anden måde føler, at det er ydmygende at blive ramt af. Nogle af mine kolleger har været mere anmeldende og har gjort det til personalesager med det samme. Der har jeg været lidt mere tilbageholdende med det”
(forsker, mand, 40’erne)

En arbejdskultur, der bagatelliserer digital chikane, kan altså være med til at afholde medarbejderen fra at være åben om chikanen, af frygt for at virke sart eller uegnet til sin stilling.

Årsagen til underrapportering kan ligeledes være, at digital vold ikke anerkendes som arbejdsmiljøproblem på linje med fysisk vold og trusler om vold. Hverken blandt medarbejdere og ledelse. Blandt interviewpersonerne er der en udbredt opfattelse af, at fysisk vold i forbindelse med arbejdet er komplet uacceptabelt og noget, man omgående ville orientere sin leder om. Men når det kommer til digitale former for vold og chikane, er man tøvende med at fortælle om det. Man vil nødigt udstilles som tyndhudet eller som en, der overreagerer:

”Der har været andre episoder, som er sket i butikken. Som ikke var digitalt, men er sket fysisk. Der har jeg selvfølgelig kontaktet min HR-afdeling og haft min chef inde over, og den ene episode i butikken blev også politianmeldt. Så det er ikke fordi, de ikke tager tingene seriøst. Men jeg vil heller ikke indberette og så, du ved, være ham der kaldte på ulven. Jeg vil ikke være sådan en, der anmelder, hvis ikke det er rigtig alvorligt”
(butiksbestyrer, kvinde, 20’erne)

Flere interviewpersoner fortæller, at deres arbejdsplads har politikker og klare retningslinjer for, hvordan fysisk vold og trusler om vold skal tackles. Men når det drejer sig om eksempelvis hademails eller trusler online, opleves det som en gråzone, der ikke er klare rammer for. Derfor ender man med at stå alene.

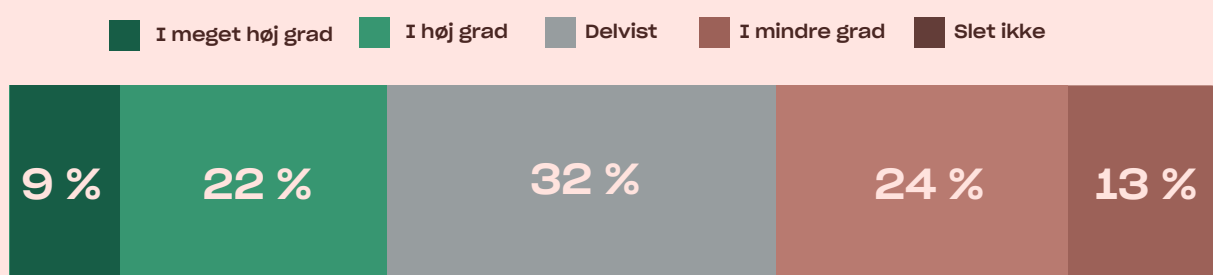
Underrapportering synes altså at bunde i virksomhedskulturer, der bagatelliserer eller ignorerer digitale episoder med eksempelvis grove og ubehagelige kunder. Der er altså behov for en kulturændring, hvor digital chikane bliver anerkendt som et arbejdsmiljøproblem, der skal tales højt og åbent om.

Ikke alle arbejdsgivere lever op til ansvar for at forebygge

Mens medarbejdere har et ansvar for at orientere om episoder med digital chikane, skal arbejdsgiver sikre forebyggelse og håndtering af problemet.

God forebyggelse er blandt andet at have en tydelig plan for, hvordan virksomheden forholder sig til og håndterer eventuelle episoder med digital chikane. Herunder, hvem medarbejderen kan gå til, samt hvordan chikanen registreres og anmeldes. Det handler desuden om at klæde medarbejderen på til bedst muligt at kunne håndtere situationen. Blot 9 pct. af de privatansatte, der har oplevet digital chikane, svarer, at de i meget høj grad mener, at deres arbejdsgiver havde klædt dem på til at håndtere episoden. 22 pct. svarer "i høj grad", 32 pct. "delvist", 24 pct. "i mindre grad" og 13 pct. "slet ikke".

Andel af ofre, der følte sig klædt på til at håndtere digital chikane



Figur 17. n=172. Figur viser svar på spørgsmålet "I hvilken grad mener du, at din arbejdsgiver, forud for din oplevelse havde klædt dig på til at håndtere episoden med digital chikane?" Kilde: Epinion.

Samlet er det altså blot en tredjedel (31 pct.), der i høj eller meget høj grad følte sig rustet til at håndtere den digitale chikane, de blev udsat for. En ung interviewperson fortæller, at hun har haft svært ved at tackle overfusende borgere, fordi hendes leder ikke forinden havde været åben om, at digital chikane var et omfattende problem i virksomheden. Heller ikke, hvordan hun skulle tackle de mange overfusende personer. Hun var derfor dårligt klædt på til et arbejde, hvor hun fik grove kommentarer næsten dagligt:

"Det er klart mest grænseoverskridende de første par gange. Jeg arbejdede der i lidt over et halvt år. Man vidste ikke, hvad man selv skulle gøre i situationen, fordi vi netop ikke havde lært det...det var noget man måtte lære sig selv" (interviewer, kvinde, 20'erne)

Vi spurgte desuden de privatansatte, som har oplevet digital chikane, hvorvidt de oplever, at deres arbejdsgiver er engageret i at forebygge digital chikane på arbejdspladsen. Dertil svarede 43 pct. at de i meget høj eller høj grad ser deres arbejdsgiver som aktivt engageret. Det er umiddelbart positivt. Dog svarer 56 pct., at de kun delvist eller ikke oplever deres arbejdsgiver som engageret i forebyggelse. Hvorvidt medarbejdere har kendskab til forebyggende tiltag er afgørende, hvis forebyggelse skal have effekt og skabe tryghed på arbejdspladsen. Undersøgelsen peger altså på, at der for mange arbejdsgivere ligger en opgave i at styrke den forebyggende indsats mod digital chikane. Både med hensyn til tydeligere politik og konkrete retningslinjer .



Oliver, butiksmedarbejder

Oliver, der er deltidsansat i en detailbutik, bliver regelmæssigt kontaktet af kunder på Facebook. Kunder finder ham ved hjælp af hans synlige navneskilt eller gennem kvitteringer med hans fulde navn. Henvendelserne består for det meste af trusler eller forsøg på afpresning.

Der er én, der har truet med at slå min hund ihjel. Jeg har nemlig et billede af min hund på Facebook. Det var ikke særlig fedt. Han havde skrevet forinden, at han havde snakket med mig ude i butikken og fået en dårlig oplevelse... Han skulle købe en iPhone, som han mente, at han skulle have 3000 kroner billigere. Jeg ved ikke lige, hvad han tænkte med det. Jeg kan huske den aften, hvor han skrev det til mig... Der havde jeg lidt problemer med at falde i søvn.

De gentagende henvendelser har fået Oliver til at tage forholdsregler, når han har kontakt med kunder. I butikken sørger han for at skære tingene ud i pap og lave noter på kvitteringerne, hvis der skulle opstå problemer senere.

Selvfølgelig påvirker det mig, men jeg tror bare, at man opbygger en eller anden form for hårdhed over for det, og hjernen prøver automatisk at filtrere det fra. Også selvom det lyder meget voldsomt.

På Olivers arbejdsplads bliver problemet anset som et vilkår. Det skyldes dels, at hans chef ikke tager digital chikane alvorligt og dels, at der er opstået en kultur, hvor digital chikane ikke bliver anset som noget, der tales, eller tages hånd om.

Jeg tror bare, at der er en generel forståelse i kæden om, at dét (digital chikane, red.) er bare noget, man skal leve med. Det er bare sådan, det er at være i den her branche...

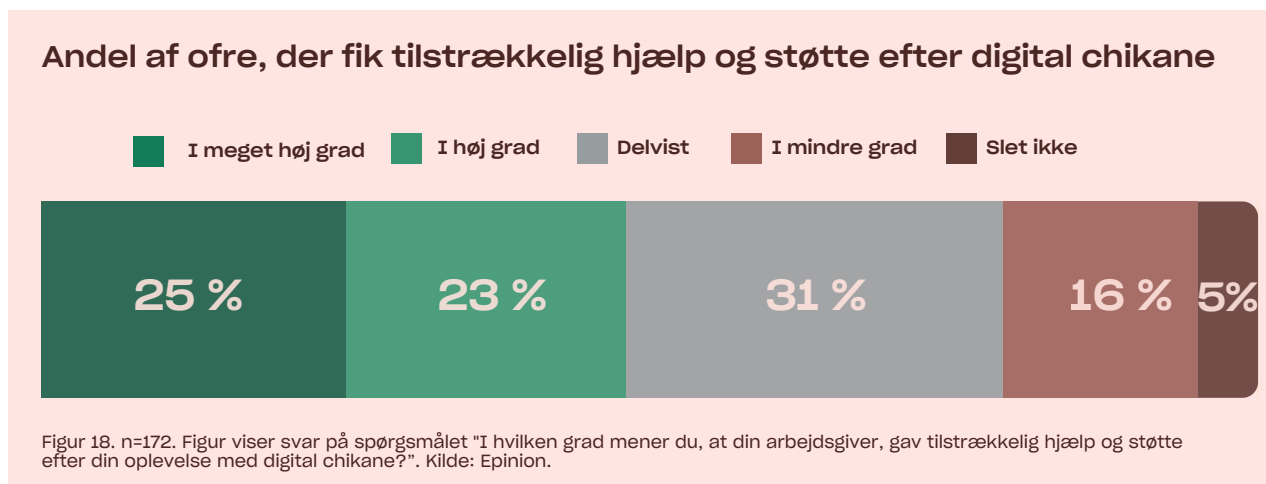
Det er ikke noget, som man tager seriøst - i hvert fald ikke på vores arbejdsplads. Hvis der er direkte chikane i selve købssituationen, hvor vi står fysisk sammen med kunden, så vil det blive taget meget alvorligt. Men når det er online, så kigger man ikke så meget efter det.



Halvdelen får den hjælp og støtte, de har brug for

Én ting er forebyggelse. Noget andet er, hvorvidt arbejdsgivere formår at give tilstrækkelig hjælp, når en ansat rammes af digital chikane i forbindelse med deres arbejde.

25 pct. af de privatansatte, der har oplevet arbejdsrelateret digital chikane, svarer, at de i meget høj grad fik tilstrækkelig hjælp og støtte fra deres arbejdsgiver efter episoden. 23 pct. svarer "i høj grad", 31 pct. "delvist", 16 "i mindre grad" og 5 pct. mener slet ikke, at de fik hjælp.



Det er altså knap halvdelen, 48 pct., der i høj eller meget høj grad har følt sig tilstrækkeligt hjulpet efter at være blevet udsat for digital chikane. Omvendt svarer mere end halvdelen, at de kun delvist eller ikke fik den hjælp de behøvede.

I det følgende ser vi på, hvordan det kan opleves, når en arbejdsgiver yder den rette hjælp, og når det modsatte er tilfældet.

Velfungerende retningslinjer for håndtering af chikane

En interviewperson beskriver, at hans arbejdsplads har velfungerende retningslinjer for, hvordan digital chikane skal håndteres. Af samme grund har han fået sin arbejdsgivers fulde støtte i forbindelse med at være blevet hængt ud på nettet:

Interviewer: "Har virksomheden politikker for digital chikane?"

Interviewperson: "Ja det har vi. Og jeg vil sige... heldigvis har vi en udstrakt grad af loyalitet, så mit problem er deres (arbejdsgivers, red.) problem. Jeg har aldrig følt, at jeg står alene med det. Og vi har forskellige politikker for hvordan vi reagerer, både pressemæssigt og i forhold til kolleger.

(...) I det omfang, at der også er behov for professionel sparring udenfor huset, så er det til rådighed. Så jeg synes at der er der en god forståelse og opbakning. Og ressourcer til at kunne hjælpe på bedste vis" (advokat, mand, 40'erne)

En dyrlæge, der ejer sin egen klinik med flere ansatte, beskriver, hvordan virksomheden går i dialog med truende og ubehagelige kunder, der sender hadbeskeder eller trusler til ansatte. For hende, er det ikke mere kompliceret end en samtale og faste procedurer for at "black-liste" grænseoverskridende kunder:

"Så ringer jeg til vedkommende og så tager vi en snak om, at det her, det vil vi ikke have. Typisk har vi sagt "du skal tale pænt til de ansatte der er i klinikken. For de bliver bange for det du siger, når du taler på den måde".

(...) Vi blacklister. Der laves en note i journalen, hvis de behandler os grimt (...) Det er en tryghed for vores ansatte at vide, at de ikke skal lægge ører og stå model til alt her i verden. Vi skal også have noget selvrespekt, og der må man jo også som leder sige, at "det her vil vi ikke finde os i, så må I gå et andet sted hen". Og på et eller andet tidspunkt, så er der ikke flere dyreklinikker, man kan tage til. Men oftest så prøver vi jo at løse konflikten i stedet for bare at sende dem videre" (dyrlæge, kvinde, 30'erne)

Det handler altså i høj grad om, at arbejdsgiver sender et tydeligt signal og sætter grænser overfor chikanerende kunder. God håndtering af digital chikane handler blandt andet om at sætte grænser for, hvornår adfærd er uacceptabel. Derudover, at der er klare procedurer for, hvordan chikanerende personer håndteres.

Når hjælpen mangler

Selvom god håndtering kan virke simpel, er det langt fra alle dem, der udsættes for arbejdsrelateret digital chikane, der får tilstrækkelig hjælp. Som vist i figur 18 ovenfor, savnede mere end halvdelen af de udsatte medarbejdere deres arbejdsgivers hjælp.

Flere interviewpersoner har ligeledes oplevet ikke at få den tiltrængte hjælp. En butiksansat fortæller om at blive affejet, da han fortæller sin chef om overfusende beskeder på Facebook:

"Jeg ved ikke, om det er mig, der får det (oplevelser med digital chikane, red.) til at lyde som om, at det ikke er lige så slemt. Men han tager det ikke særlig seriøst, når jeg nævner det. Det er måske fordi, at jeg ikke kommer grædende ind på kontoret og siger, at jeg bliver chikaneret (...)

Måske får jeg ikke budskabet overbragt til ham klart nok. Det virker som om at hans attitude er lidt sådan "det må I bare leve med (...). Han sidder jo primært bare inde på sit kontor, og han har ikke vanvittigt meget kundekontakt. Så han er nok ikke lige så ramt af det, som vi er" (butiksansat, mand, 20'erne)

Ifølge butiksmedarbejderen handler chefens manglende forståelse om, at vedkommende ikke selv har kontakt til kunder, og derfor ikke kan sætte sig ind i situationen.

Under et forløb med online hetz på Facebook og andre digitale fora, beskriver en forsker, at han har haft behov for sin arbejdsgivers offentlige støtte. Enten ved, at de går ind i samtalen og sletter de grove kommentarer eller blot giver en officiel udmelding, der bakker ham op. Det sker ikke, og de hadefulde beskeder bliver stående på organisationens Facebookside:

”Fra mit perspektiv synes jeg, at det var en tilladelse af en særlig måde at snakke om mig på, som jeg synes at min ledelse skal sikre mig imod (...) deres tilgang er ”kill them with kindness” (...) Noget jeg har været ekstremt frustreret over er, at ledelsen på intet tidspunkt har bakket mig op på de sociale medier eller i offentligheden (...)

Det er en følelse af at tabe værdighed eller ansigt. Og respekt. Man bliver latterliggjort. Det kunne ledelsen faktisk modarbejde ret let ved at give én værdighed. Selvfølgelig vil det ikke få det andet til at forsvinde, men jeg tror, det ville have en stor psykologisk effekt at have den støtte fra ens ledelse. Og det får jeg ikke” (forsker, mand, 40’erne)

At blive svinet til eller hængt ud på nettet, føles for interviewpersonen som at stå alene og blive mobbet i en skolegård, fortæller han. Behovet er derfor, at arbejdsgiver tydeligt siger fra overfor de chikanerende personer. Det han efterspørger, er ikke omfattende konflikthåndtering, men en simpel markering af, at chikane er uacceptabelt, og at der bakkes op om ham som medarbejder.

Samlet peger spørgeskemaundersøgelsen og interviews altså på, at mange arbejdsgivere stadig mangler at løfte deres ansvar for at forebygge og håndtere digital chikane af deres ansatte. Det skal ændres, så privatansatte ikke står alene, hvis de udsættes for digitalt had, hetz, mobning og anden chikane.

Hvad skal der til?

Vi spurgte de privatansatte i undersøgelsen, hvad de mener, arbejdsgivere kan gøre for bedst muligt at hjælpe i tilfælde af fremtidig digital chikane. Dertil svarer de blandt andet:

Ønsker til arbejdsgivere

”Give værktøjer til at håndtere den slags situationer”

”Blackliste folk, som er kendt for denne adfærd”

”At han (chefen, red.) svarer på mails med chikane, ikke jeg”

”Personlig støtte og hjælp til at få det stoppet eller forhindret en anden gang”

”Ruste os til hvordan vi skal reagere på chikane og hvem vi skal anmelde til”

”Måske skal man lave en politik til personalehåndbogen, ligesom man har politik for rygning, alkohol og alt muligt andet”

Figur 19. Figur viser åbne besvarelser på spørgsmålet ”Hvad kan din arbejdsgiver gøre for bedst muligt at hjælpe i tilfælde af fremtidige hændelser af digital chikane?”. Kilde: Epinion.

Flere af de privatansatte efterspørger altså konkrete værktøjer og metoder til at håndtere episoder med chikane, og til at komme bedst muligt igennem dem. Flere efterspørger ligeledes klare retningslinjer for, hvordan arbejdspladsen forholder sig, hvis digital chikane sker.

Udover konkrete procedurer og retningslinjer indadtil, kan det også være en sikkerhed for medarbejdere, hvis virksomheden udadtil har en politik på området, som man altid kan henvise til, hvis en situation spidser til. En interviewperson efterspørger netop en klar politik for, hvad han skal gøre i tilfælde af online chikane fra kunder:

”Måske have bedre formalia for, hvad man gør, hvis man oplever sådanne situationer. Have et eller andet officielt dokument som blev lagt ud i vores arbejdsgrupper, med "Hvis du oplever disse ting her, så kan du udfylde skemaer og så kontakter vi politiet" eller who knows. Så man har en klar procedure for, hvad der skal foregå” (butiksansat, mand, 20’erne)

Mange efterspørger desuden, at digital chikane anerkendes som et reelt problem fra ledelsens side. Det understreger tidligere pointe om behovet for ændret kommunikation. Bedre forebyggelse og håndtering behøves således ikke at ske i form af store eller ressourcetrævendende tiltag. Det kan for mange starte med mindre tiltag, der dog tydeliggør alvoren og konsekvenserne af digital chikane, så disse anerkendes og modarbejdes.

Delkonklusion

Mange privatansatte undlader at fortælle om oplevelserne med digital chikane til deres arbejdsgiver. Det er et problem, da det kræver viden om både omfang og karakter, hvis man vil chikanen til livs. Årsagen til underrapporteringen bunder i mange tilfælde i virksomhedskultur, der bagatelliserer chikanen, og ikke anerkender den som en udfordring på linje med fysisk vold og trusler. Mange arbejdspladser mangler altså at gøre op med idéen om, at digital chikane er et individuelt problem, man holder for sig selv. Digital chikane skal anerkendes som arbejdsmiljøproblem og som en reel risiko for mange privatansatte.

Mens medarbejdere har et ansvar for at orientere om episoder med digital chikane, skal arbejdsgiver sikre forebyggelse og håndtering af problemet. Som første forebyggende skridt, kan arbejdsgivere med fordel udarbejde retningslinjer for håndtering af episoder med digital chikane, og derefter informere alle medarbejdere herom.

De privatansatte, der følte sig tilstrækkeligt hjulpet i forbindelse med chikanen, var dem, som ikke stod alene med problemet. Deres arbejdsgiver tog sig af situationen. De var desuden godt hjulpet ved, at digital chikane var blevet italesat som et arbejdsmiljøproblem forud for deres oplevelse. De privatansatte, som ikke følte sig tilstrækkeligt hjulpet, savnede arbejdsgivers opbakning samt tydelige retningslinjer for, hvordan situationen skulle håndteres.

Både spørgeskemaundersøgelse og interviews peger på, at der ligger et stort potentiale i ret enkle handlinger fra arbejdsgiverens side. Eksempelvis i at have en politik, der slår fast, at man ikke tolererer digital chikane fra eksterne personer samt retningslinjer for, hvad man gør, hvis chikanen rammer.

Metode



Rapporten bygger på en spørgeskemaundersøgelse og kvalitative interviews blandt danskere, der er beskæftigede på det private arbejdsmarked, og som har digital kontakt med eksterne personer i forbindelse med deres arbejde. Gennemførelse af spørgeskemaundersøgelse, databehandling og rekruttering til interviews er foretaget af analysevirksomheden Epinion.

Spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført som en kvantitativ websurvey blandt danskere i alderen 18-65 år, der er ansat på det private arbejdsmarked, og har digital kontakt med eksterne personer gennem deres arbejde (f.eks. kunder, klienter, borgere, leverandører, samarbejdspartnere mv.). En lille andel (7 pct.) er ansat i såkaldt semi-offentlige organisationer som selvejende institution, råd, nævn mv. Resultaterne bygger på besvarelser fra i alt 2.007 respondenter, som i rapporten ofte omtales som "de privatansatte". Besvarelserne er indsamlet i perioden 4. februar 2021 til 22. februar 2021.

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen er at kortlægge udbredelsen af digital chikane på det danske arbejdsmarked blandt privatansatte. Undersøgelsen søger at dække emnerne:

- Erfaring med digital chikane
- Konsekvenser af digital chikane
- Kendskab til og viden om digital chikane
- Arbejdsgivers håndtering af digital chikane

Repræsentativitet

Data er indsamlet repræsentativt for danskere beskæftiget på det private arbejdsmarked og bruttovejet, hvorefter personer, der ikke har digital kontakt med eksterne personer i deres arbejde, er sorteret fra og vægtene normaliseret. Resultaterne i rapporten er således repræsentative for danskere i alderen 18-65 år, som er beskæftigede i den private sektor og har digital kontakt, på parametrene køn, alder, region og branche.

Se nederst i afsnit for baggrundsinformation og demografi for spørgeskemaundersøgelsens deltagere.

Pilotundersøgelse

Forud for udsendelsen af spørgeskemaundersøgelsen er der indsamlet 200 pilotinterviews til målgruppevalidering. Formålet med pilotundersøgelse er dels at bekræfte, at undersøgelsens brancheinddelinger er dækkende, samt undersøge andelen af privatansatte, der har digital kontakt med eksterne i deres daglige arbejde.

Oplevet digital chikane

Betegnelsen digital chikane anvendes i undersøgelsen om ubehagelige og uønskede digitale henvendelser, der overfuser, nedgør, intimiderer, chikanerer, skræmmer eller truer. Chikanen kan ske via sms, e-mail eller i kommentarer på nettet. Det kan også være billeder, lyd- eller videooptagelser på sociale medier el.lign. Der kan desuden både være tale om én voldsom hændelse, eller flere chikanerende henvendelser.

Der findes ikke ét facit for, hvornår en henvendelse er chikanerende. En hadefuld mail kan virke ubetydelig i sig selv, men være ubehagelig, hvis den er én ud af mange mails. Derudover kan medarbejdere have forskellige grænser for, hvornår de føler sig chikaneret, og deres grænser overskrides.

Ifølge arbejdsmiljølovgivningen er det medarbejderens opfattelse, man retter sig efter, når arbejdsgiver skal vurdere, om der er tale om psykisk vold. På samme måde tager denne undersøgelse udgangspunkt i medarbejderens egen oplevelse af, hvorvidt de har været udsat for digital chikane eller ej. Fordelen ved selvrapporterede undersøgelser er, at mange undlader at fortælle deres arbejdsgiver om episoder med chikane. Mange undlader desuden også at anmelde det til myndigheder, når det er relevant. Der vil derfor formodentligt være et stort mørketal i mere officielle registreringer af chikane på arbejdspladser.

Spørgeskemaundersøgelsens afdækker ligeledes de privatansattes oplevelse af psykiske, fysiske og arbejdsmæssige konsekvenser af chikanen. Spørgsmål til konsekvenser af digital chikane er sket ud fra arbejdstilsynets inddelinger af helbredsmæssige reaktioner på arbejdsrelateret vold.

Kvalitative interviews

Rapportens kvalitative analyser bygger på ti interviews med privatansatte, der har oplevet digital chikane i forbindelse med deres arbejde inden for det seneste år. Formålet med interviews er at supplere spørgeskemaundersøgelsens resultater med konkrete og nuancerede beskrivelser af digital chikane. Især sidstnævnte er vigtigt i en rapport af et fænomen, der stadig ikke findes meget viden om.

Interviews er gennemført som semistrukturerede samtaler af cirka en times varighed. Interviewguiden er opbygget efter samme emner som spørgeskemaundersøgelsen (erfaringer med digital chikane, konsekvenser, arbejdsgivers håndtering og egne behov). Hvert interview er dog forskelligt og formet af den enkelte interviewpersons erfaringer og samtalens forløb. Interviews er gennemført i perioden april 2021 til juni 2021.

Informanter og rekruttering

Der er søgt spredning mellem informanter mht. køn, alder, branche, region og erfaring. Det er gjort for at få indsigt i forskelligheden i oplevelser med digital chikane. Blandt interviewpersoner er en butiksmedarbejder, en butiksbestyrer, en interviewer, en advokat, en kok, en forsker, en personalechef og tre dyrlæger.

Fem informanter er rekrutteret af Epinion på baggrund af deres besvarelser i spørgeskemaundersøgelse. De resterende fem informanter er rekrutteret gennem kontakt til professionelle grupper og foreninger. Rekruttering til interviews har været en særlig stor udfordring i undersøgelsen. Privatansatte er i sig selv ikke en utilgængelig gruppe, og som undersøgelsen viser, har 9 pct. erfaringer med digital chikane. Udfordring med rekruttering handler formentligt derimod om, at chikane er et sårbart emne, og at det kan være svært at tale om sin nuværende arbejdsgivers håndtering.

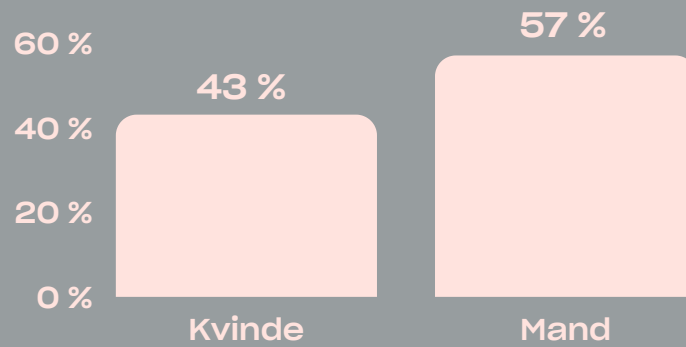
Brug af citater i rapport

Interviews er blevet lydoptaget og senere transskriberet. På grund af COVID-19 er nogle interviews foretaget over digitale videotjenester, hvilket har forringet lyd kvaliteten. Derfor har nogle transskriberinger små passager, hvor det ikke har været muligt at forstå informantens svar.

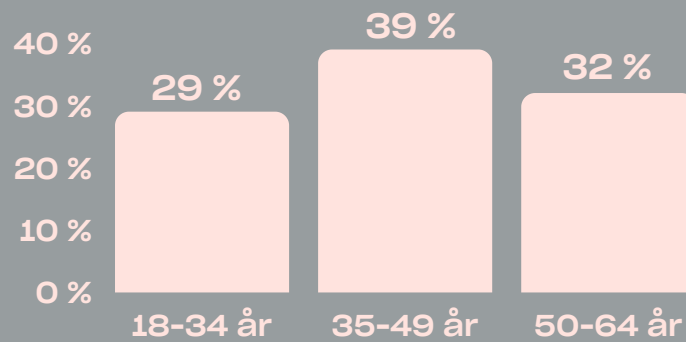
Interviews indgår som citater i rapporten. Citater er renskrevet for forståelighed uden at ændre på betydning. Indholdet er altså kun ændret, hvis talesprog eller bisætninger står i vejen for at forstå citatet. Interviewpersoners navn, alder og andre personhenførbare karakteristika anonymiseres i citater. De navne, der fremgår i case-beskrivelser, er fiktive navne. Optagelse, transskribering og brug af citater er sket efter informeret samtykke fra alle interviewpersoner.

Undersøgelsens deltagere

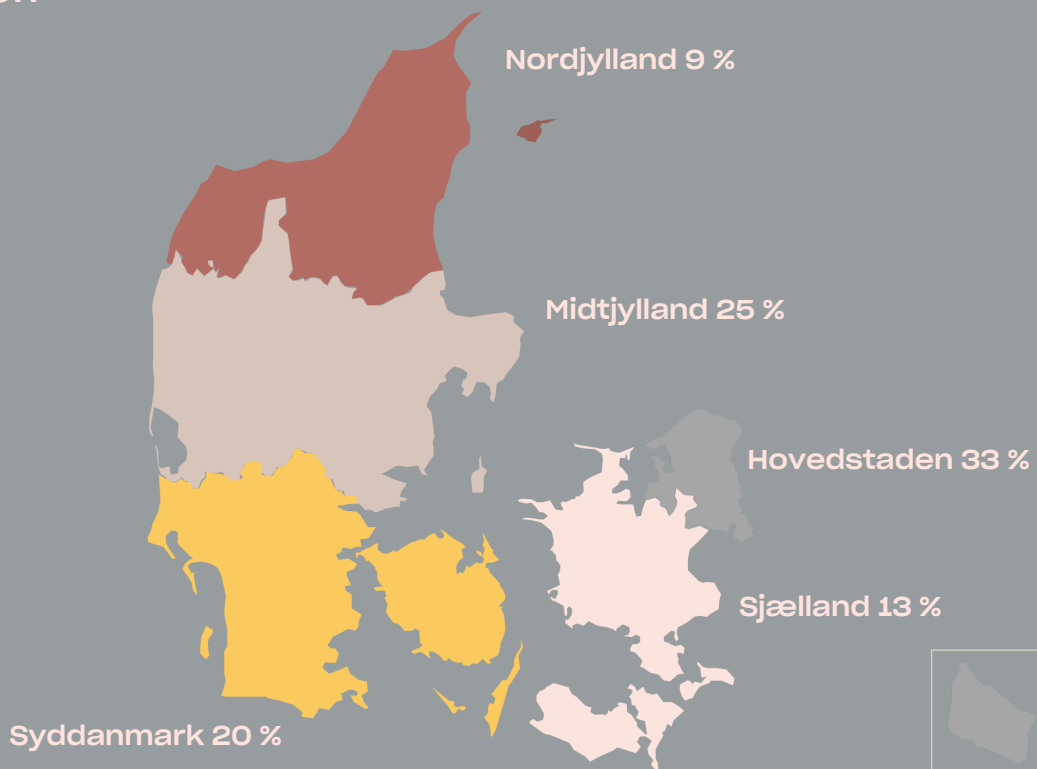
Køn



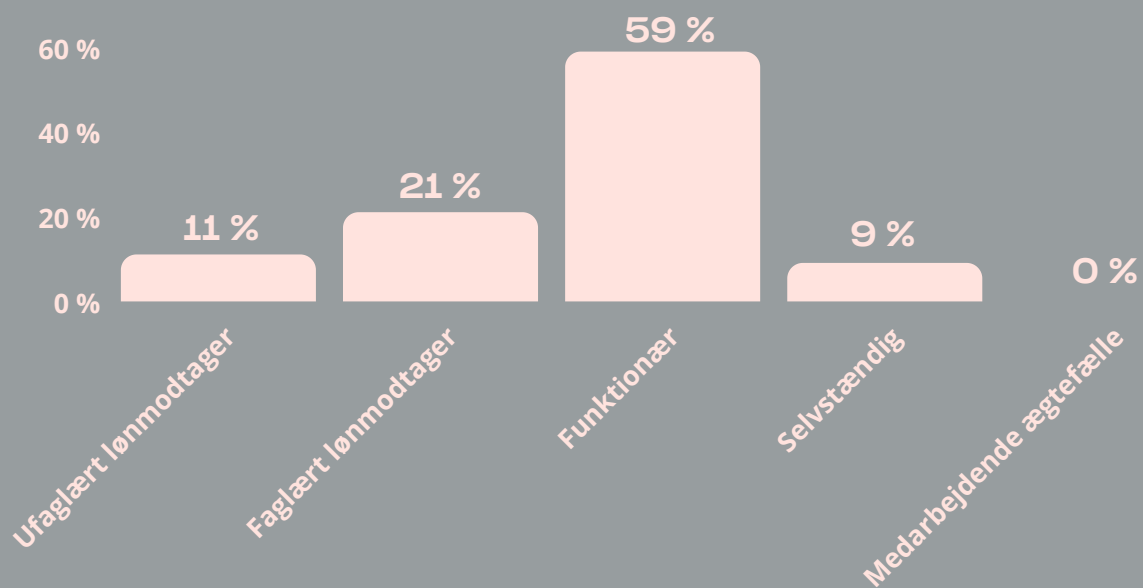
Alder



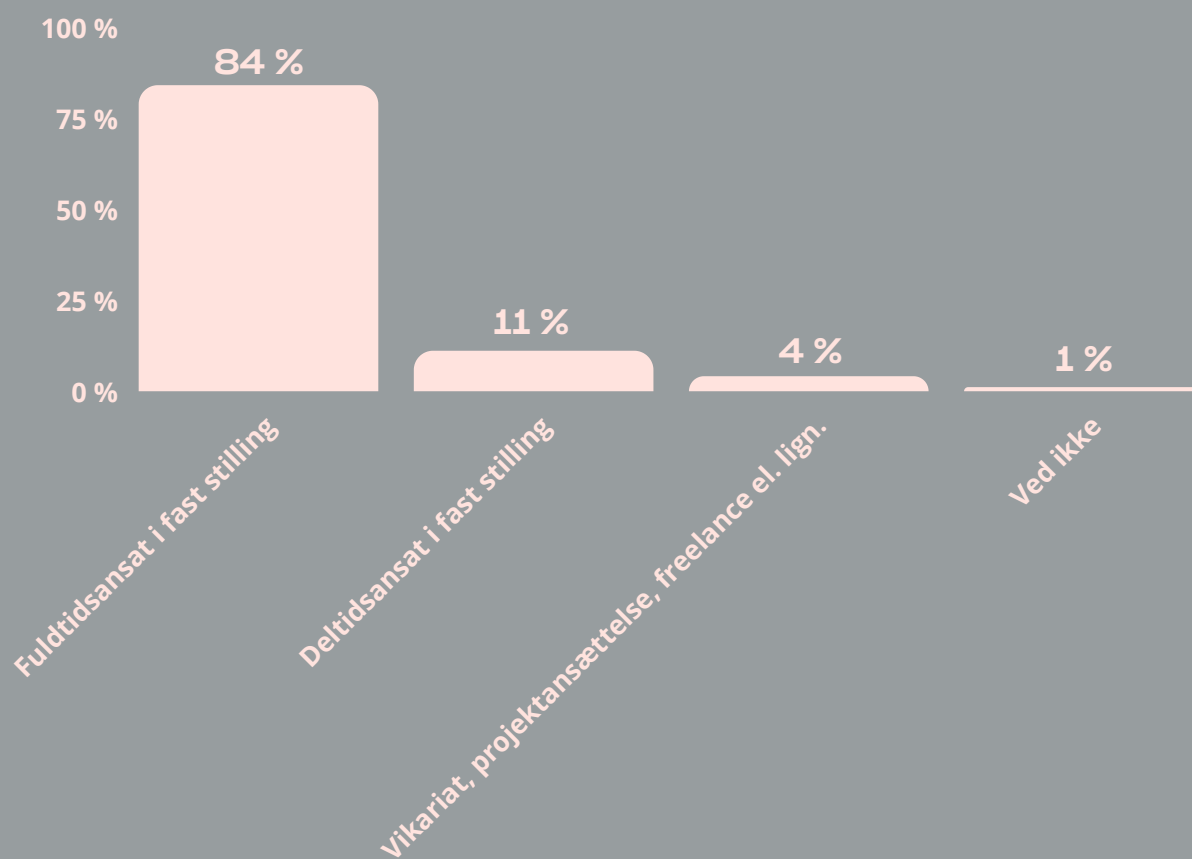
Region



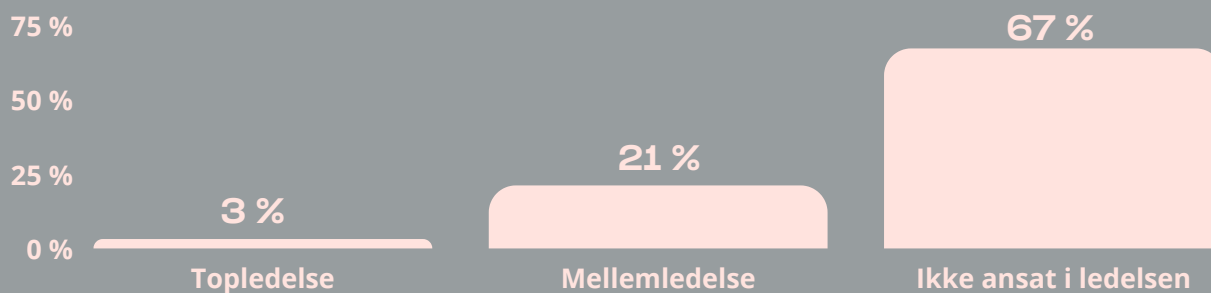
Tilknytning til arbejdsmarkedet



Ansættelsestype

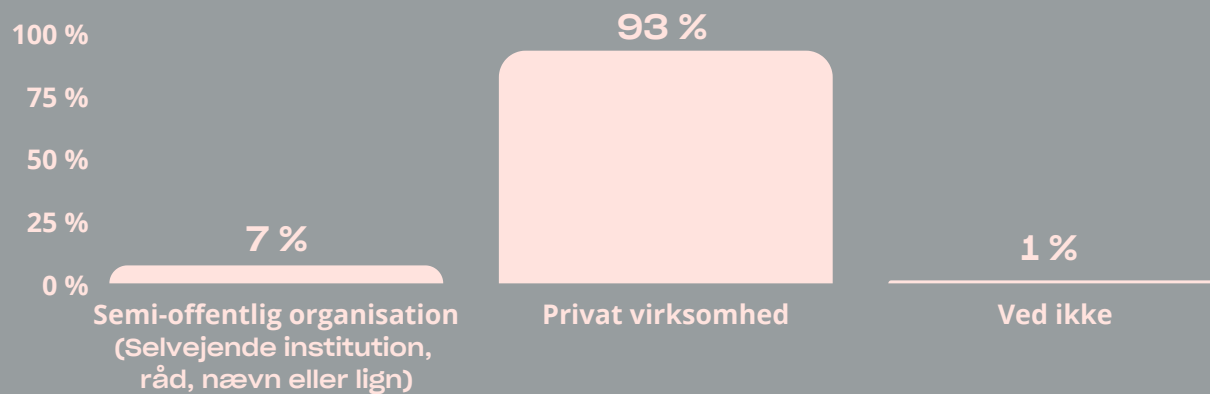


Position på arbejdspladsen

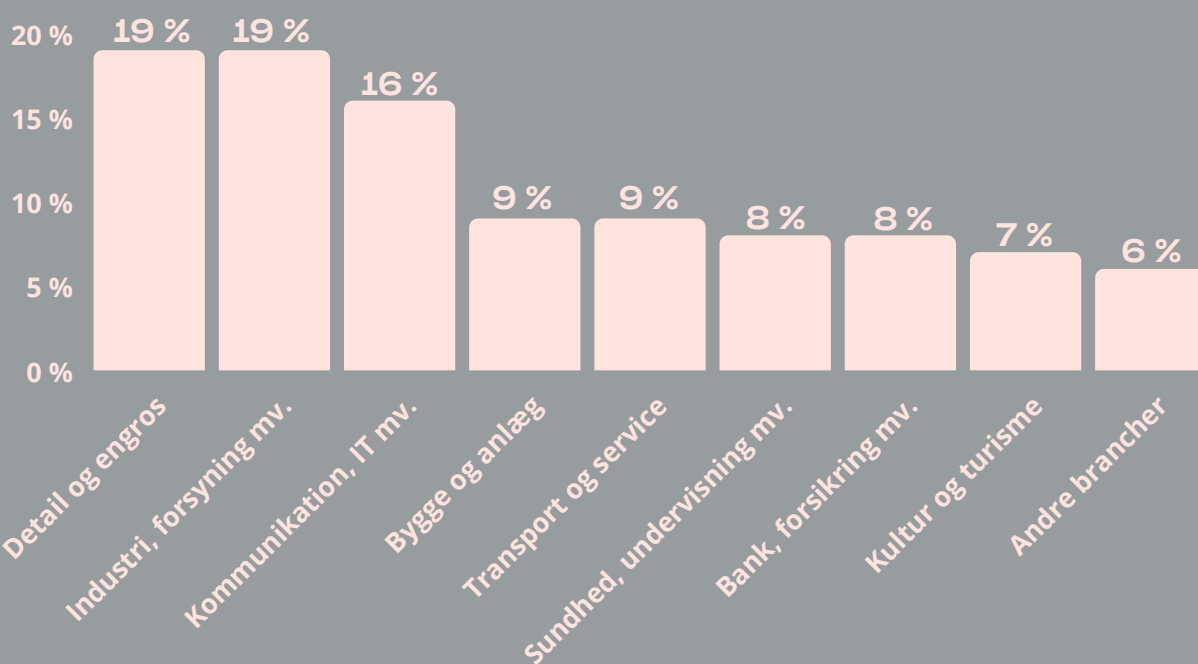


Note: 180 ikke besvaret

Beskrivelse af arbejdsplads



Branche



Noter

1. Det Europæiske institut for ligestilling mellem mænd og kvinder 2017: Digital vold mod kvinder og piger.

Tilgængelig her: <https://op.europa.eu/da/publication-detail/-/publication/0986a0fa-beb7-11e7-a7f8-01aa75ed71a1/language-da>; Det kriminalpræventive råd 2018: Internetkriminalitet 2017. Tilgængelig her:

<https://dkr.dk/media/6991/internetkriminalitet-2017-final.pdf>; Nordisk samarbejde 2021: Nordisk råd blæser

til kamp mod digitale krænkelse. Tilgængelig her: [https://www.norden.org/da/nyhed/nordisk-raad-blaeser-til-](https://www.norden.org/da/nyhed/nordisk-raad-blaeser-til-kamp-mod-digitale-kraenkelse)

[kamp-mod-digitale-kraenkelse](https://www.norden.org/da/nyhed/nordisk-raad-blaeser-til-kamp-mod-digitale-kraenkelse); Regeringen 2021: Mod et bedre samfund med tech-giganter. Tilgængelig her: <https://em.dk/media/14217/hvidbog-techgiganter.pdf>

2. Amnesty International & KVINFO 2018: Digital vold – kvindelige folketingspolitikere møder trusler og chikane online. Tilgængelig her: [https://amnesty.dk/wp-content/uploads/media/3986/digital_vold-trusler-og-chikane-](https://amnesty.dk/wp-content/uploads/media/3986/digital_vold-trusler-og-chikane-online_2018-final.pdf)

[online_2018-final.pdf](https://amnesty.dk/wp-content/uploads/media/3986/digital_vold-trusler-og-chikane-online_2018-final.pdf); Danske Kommuner 2019: Digital chikane mod kommunernes ansatte vokser.

Nyhedsmagasinet Danske Kommuner nr. 18/2019. Tilgængelig her:

[http://www.danskekommuner.dk/Artikelarkiv/2019/Magasin-18/Digital-chikane-mod-kommunernes-ansatte-](http://www.danskekommuner.dk/Artikelarkiv/2019/Magasin-18/Digital-chikane-mod-kommunernes-ansatte-vokser/)

[vokser/](http://www.danskekommuner.dk/Artikelarkiv/2019/Magasin-18/Digital-chikane-mod-kommunernes-ansatte-vokser/); HK Kommunal 2019; HK'ere har været udsat for digital chikane. Tilgængelig her:

<https://www.hk.dk/aktuelt/nyheder/2019/03/20/hkere-har-vaeret-udsat-for-digital-chikane>; Horten

advokatpartnerselskab 2020: Chikane af offentligt ansatte. Ret og Indsigt 01/2020. Tilgængelig her:

<https://www.horten.dk/viden/artikler2020/chikane-af-offentligt-ansatte>; Politiforbundet 2021: Leder: Vi

trænger til et opgør med berøringsangsten. Tilgængelig her: [https://politiforbundet.dk/nyheder/leder-vi-](https://politiforbundet.dk/nyheder/leder-vi-traenger-til-opgoer-med-beroeringsangsten)

[traenger-til-opgoer-med-beroeringsangsten](https://politiforbundet.dk/nyheder/leder-vi-traenger-til-opgoer-med-beroeringsangsten); Sygeplejersken 2021: Ekspert om digital chikane: Man skal

ikke stå alene. (8): 46-50. Tilgængelig her: [https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/sy-nr-2021-8/ekspert-om-](https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/sy-nr-2021-8/ekspert-om-digital-chikane-man-skal-ikke-staa-alene)

3. Digitale medier forstås i denne undersøgelse som alle kommunikationsmidler, hvor overførsel af information sker digitalt.

4. Cybernauterne 2019: "Dø, din fucking bitch!" Freja Wedenborg om digital chikane af journalister. Tilgængelig

her: <https://cybernauterne.dk/blog/do-din-fucking-bitch/>; International Federation of Journalists 2019: IFJ

Survey: Two-thirds of Women Journalists Suffered Gender-based online Attacks. Survey tilgængelig her:

[https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/international-day-for-the-elimination-of-violence-against-women-](https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/international-day-for-the-elimination-of-violence-against-women-2019.html?resource=369)

[2019.html?resource=369](https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/international-day-for-the-elimination-of-violence-against-women-2019.html?resource=369). Projekt kan findes her: [https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/international-day-](https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/international-day-for-the-elimination-of-violence-against-women-2019.html)

[for-the-elimination-of-violence-against-women-2019.html](https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/international-day-for-the-elimination-of-violence-against-women-2019.html); Reporters Without Borders 2018: Online

Harassment of Journalists – Attack of the Trolls. Tilgængelig her:

https://rsf.org/sites/default/files/rsf_report_on_online_harassment.pdf

- 5.** VIVE 2021: En undersøgelse af omfanget af krænkende handlinger og konflikter på det danske arbejdsmarked. Tilgængelig her: <https://www.vive.dk/media/pure/16066/5499859> ; FTF 2012: Vold, mobning og chikane – undersøgelse af FTF’ernes psykiske arbejdsmiljø 2012. Tilgængelig her: https://teamarbejdsliv.dk/wp-content/uploads/FTF_voldmobningchikane.pdf
- 6.** Center for digital pædagogik 2021: Vrede unge mænd – viden om ekstreme onlinefællesskaber. Tilgængelig her: https://issuu.com/cfdp/docs/h_fte-vrede-unge-m_n_d; Digitalt Ansvar 2020: Lovgivning for sociale medier. Tilgængelig her: <https://digitaltansvar.dk/wp-content/uploads/2020/11/Analyse-november-2020-komprimeret.pdf> ; Institut for menneskerettigheder 2017: Hadefulde ytringer i den offentlige online debat. Tilgængelig her: https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/ligebehandling_2017/rapport_hadefulde_ytringer_online_2017.pdf
- 7.** Danmarks Statistik: Statistikbanken. Tal trukket af Digitalt Ansvar oktober 2021 og er tilgængelige her: <https://www.statistikbanken.dk/lbesk04>
- 8.** Arbejdstilsynet 2020: AT-vejledninger - Vold. Tilgængelig her: <https://at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/>
- 9.** Arbejdstilsynet 2020: AT-vejledninger - Vold. Tilgængelig her: <https://at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/>
- 10.** Abalone Glahn 2020: Sådan lægger I en plan for beskyttelse mod digital chikane. Tilgængelig her: <https://abeloneglahn.dk/saadan-laegger-i-en-plan-for-beskyttelse-mod-digital-chikane-4445/>
- 11.** Figur 12. n=2007. Figur viser andel, der har svaret ”ja, det vidste jeg godt” til spørgsmålet ”vidste du at ... digital chikane i regi af ens arbejde er omfattet af arbejdsmiljøloven, som noget arbejdspladsen har pligt til at håndtere og forebygge på linje med fysisk vold og trusler om vold?”. Kilde: Epinion
- 12.** Figur 13. n=2007. Figur viser andel, der har svaret ”ja, det vidste jeg godt” til spørgsmålet ”vidste du at ... trusler og chikane, der kan relateres til arbejdet og er fremsat digitalt, også kan være arbejdsulykker, og at arbejdsgiver har pligt til at registrere og undersøge ulykker?”. Kilde: Epinion
- 13.** Figur 14. n=2007. Figur viser andel, der har svaret ”ja” eller ”til dels” til spørgsmålet ”Mener du, at det er dit eget ansvar at undgå og håndtere digital chikane fra eksterne personer i forbindelse med dit arbejde?”

14. Figur 15. n=2007. Figur viser andel, der har svaret "delvist", "i mindre grad" eller "slet ikke" til spørgsmålet "Synes du, at du og dine kollegaer på din arbejdsplads er tilstrækkeligt klædt på til at håndtere digital chikane?"

15. Arbejdstilsynet 2020: AT-vejledninger – vold. Tilgængelig her: <https://at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/>

16. Arbejdstilsynet 2020: Bekendtgørelser - Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø. Tilgængelig her: <https://at.dk/regler/bekendtgørelser/psykisk-arbejds miljoe-1406/>

17. Arbejdstilsynet 2020: AT-vejledninger – vold. Tilgængelig her: <https://at.dk/regler/at-vejledninger/vold-d-4-3/>

digitalt
ansvar

Velliv
Foreningen