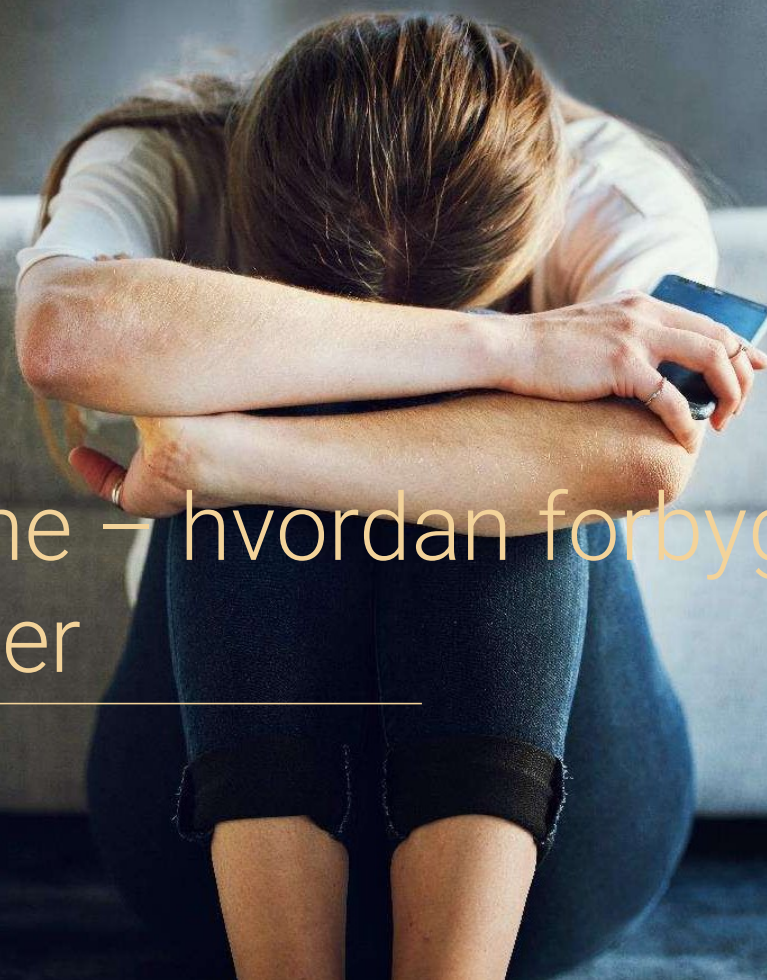




# Digital chikane – hvordan forbygger arbejdspladser

Lars Peter Andersen  
Trine Nøhr Winding  
Anna Helene M. Pedersen.  
Jesper Pihl-Thingvad



## Et eksempel

---



*Og så fik jeg en mail en aften...Ja, altså, det er noget med, at jeg er inkompetent og ..magtliderlig...at jeg ikke har nogen skam i livet og .. altså, og så er der også truslen på en eller anden måde, sådan noget med "vi har meget på dig som er klar til at blive skudt af, hvis der ikke sker en ændring i den måde, du arbejder på" og sådan noget med, at jeg skal begynde at kigge mig over skulderen.*



## Vores definition af digital chikane

---



Hændelser, - enkeltstående eller flere -, hvor digitale medier (som e-mail, telefonopkald, sms'er, sociale medier, blogs og hjemmesider) bruges til at chikanere, intimidere, nedgøre, overfuse eller true andre eller til at rette uønsket seksuel opmærksomhed med.



Digital chikane kan også ske i form af billeder, lyd-/videoptagelser eller private oplysninger, der trues med at blive lagt ud eller lægges ud på sociale medier eller hjemmesider.



Den digitale chikane skal være relateret til arbejde, men behøver ikke at have fundet sted i arbejdstiden.



## Kan sikkerhedsklima reducere digital chikane?

---

- > Udtryk for organisatorisk prioritering af sikkerhed
- > Velkendt effekt på ulykker og vold
- > Et stærkt sikkerhedsklima kan have betydning for både forebyggelse, rapportering og håndtering af digital chikane?



## Forebyggelsesklima – hvad måler vi?

---

“ Fælles forståelse af digital chikane

“ Retningslinjer og procedurer

“ Organisatorisk ansvar for håndtering

Forebyggelsesklima dækker fælles forståelse, strukturer og ansvar



## Sikkerhedsklima – begrænset effekt på risiko

- > Sikkerhedsklima reducerer kun i begrænset omfang risikoen

Forebyggelses  
klima

Udsættelse for  
digital chikane

Spørgeskemadata: ca.  
1000 medarbejdere på  
138 arbejdspladser

Marts  
2024

November  
2024



Forebyggelse og håndtering af digital chikane

## Håndteringsklima–støtte på tværs af organisationen

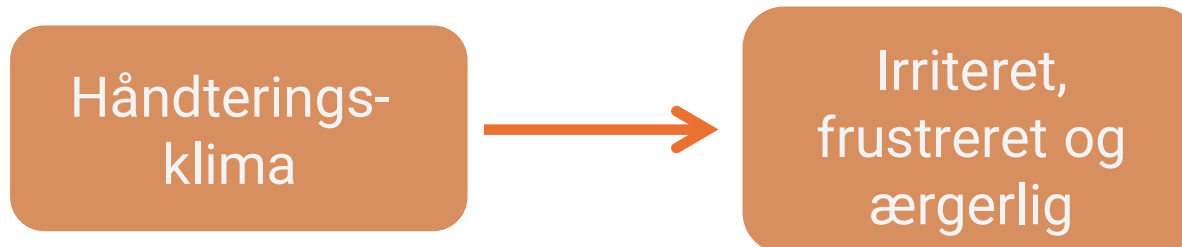
---

- Lokal støtte (kolleger)
- Ledelsesmæssig støtte
- Strategisk/organisatorisk støtte



## Effekt af håndteringsklima

- Håndteringsklima reducerer kun i begrænset omfang de følelsesmæssige reaktioner.



Spørgeskemadata: ca. 1000 medarbejdere på 138 arbejdspladser

Marts  
2024

November  
2024



## Sammenhæng mellem forebyggelse- og håndteringsklima

---

- Et forebyggelsesklima har en mindre sammenhæng med :
  - Risikoen for at blive udsat for digital chikane
  - De følelsesmæssige reaktioner, når medarbejderen udsættes for digital chikane



## Forebyggelsesklima og teori

---

- Forebyggelsesklima var forventet i større grad at kunne reducere risikoen for digital chikane, men det kunne vi ikke finde i data.  
Mulige forklaringer:
- Digital chikane adskiller sig fra “klassisk” vold/chikane ved:
  - anonymitet,
  - fravær af social tilstedeværelse og ofte fraværet af relation
  - grænseløshed da offeret er let at ramme - hvor som helst; når som helst.



Digital chikane er delvist uden for organisatorisk kontrol  
Forebyggelse og håndtering af digital chikane

## Hvordan forebygger arbejdspladserne digital chikane

---

- Hvis forebyggelsesklima kun i begrænset omfang reducerer risikoen, opstår spørgsmålet: Hvad gør arbejdspladser, der faktisk håndterer digital chikane relativt godt?
- For at belyse dette har vi analyseret interviewdata fra arbejdspladser med relativt højt forebyggelsesklima identificeret ved baseline spørgeskemaundersøgelsen.



## Håndtering og forebyggelse – udvalgte temaer

---

- Sociale organisering: Håndtering er kollektivt
- Normativ forankring: Legitimering fra organisationen
- Interaktionel praksis: Kommunikation og deeskalation
- Strukturel praksis: Forebyggelse som indirekte og distribueret praksis



## Håndtering foregår primært kollektivt

“ I: Når du modtager en sådan e-mail eller telefonsamtale, hvad gør du først?

A1: Jeg taler med mine kolleger. Vi gør i høj grad brug af hinanden i gruppen.

A2: Vi er seks, der sidder sammen, og det er helt naturligt at dele det med det samme—man rejser sig bare og siger: “Hør lige det her.” At vi sidder ved siden af hinanden betyder også, at reaktioner hurtigt bliver bemærket, når der kommer et uventet opkald (Medarbejdere)



## Organisatorisk legitimering og støtte

---

“ Vi har talt meget om det. Og jeg tænker også, at det handler om, at medarbejdere oplever, at de har lov til at sætte grænser. Jeg forventer ikke, at de skal være robuste eller modstandsdygtige, når de er her. Det er i orden at sige "Nej" Hvis tonen bliver skarpere, kan de for eksempel sige: "Jeg vil stoppe vores samtale for i dag, indtil vi kan tale roligt." Og de siger det på en respektfuld måde, uden at være nedladende, og borgerne respekterer det (Afdelingsleder)



## Kommunikation som interaktionel forebyggelse

---

“ Vi har modtaget både mundtlig og digital træning i de-eskalering med fokus på at undgå at optrappe situationer. Dette omfatter eksempelvis valg af ord og tone... samt også at undlade at besvare beskeder øjeblikkeligt. I visse tilfælde kan det være hensigtsmæssigt at lade en kollega håndtere situationen, da den ellers kan eskalere (Medarbejder).



## Forebyggelse som indirekte og distribueret praksis

---

“ Ja, det har vi egentlig også nedskrevet i vores retningslinjer, hvor der står hvornår skifter vi fra at yde service, til at nu tænker vi på os selv. Nummer 1 det er, lad borgeren tale med en anden medarbejder for ligesom at give borgeren en chance og lave skift. Kan vi ikke klare den sådan, så går vi til at sige, at så afslutter vi samtalen (Afdelingsleder).



## Forebyggelse har fokus på at mindske risiko for eskalation – ikke på at eliminere risiko

- Samlet peger analyserne på, at digital chikane kun i begrænset omfang kan forebygges gennem klassiske organisatoriske tiltag som fx sikkerhedsklima/sikkerhedskultur
- 
- I stedet er den centrale organisatoriske opgave at:
  - 1. Begrænse eskalation
  - 2. Kollektivisere håndteringen af belastningen.



## Hvad betyder det for forebyggelse?

---

- 1. Begrænset forebyggelighed
  - 1. Digital chikane kan sjældent forebyggelse med velkendte metoder  
Delvist uden for organisatorisk kontrol
- 2. Skift i fokus
  - 1. Fra forebyggelse → håndtering
  - 2. Fra kontrol → eskalationsreduktion
- 3. Organisatorisk implikation:
  - 1. Håndtering er kollektiv og struktureret
- 4. Digital chikane kan i begrænset omfang forebygges – men i høj grad håndteres





TAK!

