

Hængt ud på nettet

Af Karina Vynne, Arbejdsmiljø og MED

Er du og dine kollegaer klædt på til at møde vrede borgere på nettet?

Digital chikane er blevet en reel risiko især for offentlig ansatte med borgerkontakt. Vi har allerede haft episoder med digital chikane i Hjørring Kommune, men langt fra alle arbejdspladser har en plan for, hvordan digital chikane skal takles.

Når en borger føler sig uretfærdigt behandlet, så er vejen til at konfrontere offentlige ansatte med sin utilfredshed blevet hurtig og nem og tonen på nettet er ikke altid lige rar.

“Digital chikane rammer individuelt – vi reagerer forskelligt på grænseoverskridende handlinger fra andre. Det kan lige så godt være den gamle garvede socialrådgiver som den nye unge, der lige pludselig har fået en digital trussel for meget. Det vigtige er, at man forholder sig til risikoen for digital chikane på arbejdspladsen og tager det lige så alvorligt som fysisk vold og trusler,” fortæller Abelone Glahn, forfatter og foredragsholder om digitale netværk og digital chikane.

Digital chikane er desværre blevet en reel risiko for offentlig ansatte. Og det er der flere grunde til. Dels har de digitale medier gjort det nemt og hurtigt at ytre sig om alt, og dels er det digitale univers stadig så nyt, at vi endnu ikke helt har lært, hvad ordentlighed på nettet er.

“Digitalt er vi stadig i vores barndom. Det er blevet meget nemt at ytre sig på nettet og tonen er nogen gange ubehagelig. Vi har opdaget en masse muligheder for os selv, men vi har endnu ikke lært, hverken at håndtere mængden af information eller fået nogle fælles regler for god opførsel eller etik på nettet. Den debat er kun lige så småt kommet i gang. Samtidig er der opstået en social modstandsbevægelse på nettet. Der findes en lang række digitale fællesskaber for syge, handicappede og særligt udsatte, som samler sig, om ting de synes er uretfærdig behandling fra det offentlig eller i frustration over ikke at føle sig hørt,” siger Abelone Glahn.

Der er ingen landsdækkende tal for, hvor omfattende digital chikane er. Undersøgelser blandt Socialrådgiverforeningens og Danmarks Lærerforenings medlemmer har vist at omkring 5 – 7 procent af medlemmerne har oplevet digitale chikaner eller trusler.

“Det vi skal huske, er, at det er alvorligt for den enkelte, som det rammer, at vi skal handle på chikanen og beskytte medarbejderne, men også at stoppe op og lytte til de harme borgere. Det kunne jo væ-

re de trods tonen havde en pointe. Langt hen ad vejen vil megen digital chikane kunne tages i opløbet med en konstruktiv og faglig dialog.”

Du kan blive meget klogere på digital chikane, og hvordan arbejdspladsen bliver bedre til at håndtere chikane og trusler på internettet på Arbejdsmiljødagene 22. og 23. marts i Vrå.