

## Stafræn áreitni og ofbeldi í skólum

Stafræn áreitni er yfirheiti yfir það þegar einhver nýtir stafræna miðla eins og tölvupóst, samfélagsmiðla, blogg og heimasíður til að áreita, hóta eða hræða einhvern. Þegar stafræn áreitni tengist vinnustað er það orðið að vinnuumhverfisvanda sem vinnustaður verður að taka á. Stafræn áreitni finnst bæði meðal starfsfólks vinnustaða og milli starfsfólks og nemenda og starfsfólks og forsjáaraðila. Upplýsingar eru þýddar og staðfærðar af <https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold-og-trusler/digital-chikane-vold-og-trusler-paa-nettet>

Stjórnendum ber að uppræta áreitni og ofbeldi eins og kveður um í reglugerð um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri og kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum 1009/2015 og vinnuverndarlögum 46/1980. Til styttingar verður stafrænt einelti, áreitni og ofbeldi kallað einu nafni stafræn áreitni, þar sem hugtakið áreitni nær oftast yfir þann yfirgang sem um ræðir en hvert og eitt atvik þarf að rannsaka og skilgreina.

### Sniðmát - yfirlit

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1. <a href="#">Upplýsingar</a>        | Hvað er stafræn áreitni og hvernig bregðumst við við því?  |
| 2. <a href="#">Atvikaskráning</a>     | Leiðarvísir og atvikaskráningarblað starfsfólks skóla      |
| 3. <a href="#">Þarfagreining</a>      | Þarfagreining fyrir áhættumat                              |
| 4. <a href="#">Áhættumat</a>          | Undirbúningur og gerð áhættumats                           |
| 5. <a href="#">Viðbragðsáætlun</a>    | Viðbragðsáætlun, úrvinnsla og eftirfylgni fyrir starfsfólk |
| 6. <a href="#">Sálræn skyndihjálp</a> | Framkvæmd sálrænnar skyndihjálpar meðal jafningja          |
| 7. <a href="#">Forvarnir</a>          | Tillögur að forvarnarvinnu                                 |

## 1. Hvað er stafræn áreitni og hvernig bregðumst við við því?

### A. Vinnuveitendur stígi inn og uppræti

Því miður eru fleiri birtingarmyndir og fleiri þolendur stafrænnar áreitni en almenningur gerir sér grein fyrir. Kennarar hafa ekki farið varhluta af þessum ósóma í samskiptum fólks. Ekki er aðeins um að ræða upptökur og myndbirtingar nemenda af kennurum og umræðu á samfélagsmiðlum heldur einnig umfjallanir sem í felast smánun og líttlækkun þriðja manns (forsjáaraðila nemenda) sem ætlað er að draga úr faglegu framlagi og sérfræðipækkingu kennara. Oft er þetta gert í lokuðum hópum á samfélagsmiðlum en til eru dæmi um að kennara hafi verið úthúðað í útvarpi. Slík umfjöllun er alltaf óvægin, án ígrundunar og flutningsmanni sínum aldrei til sóma. Kennarar sem í þessu lenda eru berskjaldaðir og varnarlausir gagnvart slíkri umfjöllun. Alla hatursorðræðu og fordóma gagnvart minnihlutahópum þarf að fordæma og benda á að slík ummæli líðist ekki. Hvort sem stafræn áreitni á sér stað innan vinnustaðar eða er af völdum utanaðkomandi verða vinnuveitendur að uppræta það og stíga ákveðið inn í, boða gerendur á fund, boða til forsjáaraðilafundar, boða til nemendafundar og tala skýrt um æskilega og óæskilega hegðun, skólareglur og Reglugerð 1009/2015.

### B. Sömu leikreglur gilda hvort sem áreitni fer fram í netheimi eða raunheimi

Rannsóknir á Norðurlöndunum sýna að stafræn áreitni gagnvart kennurum fer vaxandi og eru vísbendingar um að slíkt sé einnig að gerast hér á landi. Stafræn áreitni er í engu léttvægari en sú áreitni sem fer fram manna á milli. Stafræn áreitni getur valdið alvarlegum andlegum áverkum sérstaklega þegar ráðist er að einkalífi eða persónu með baktali eða meiðyrðum á samfélagsmiðlum. Fólk sem



verður fyrir stafrænni árás er jafnvíðkvæmt fyrir ofbeldinu og í sömu heilsufarslegu hættu og fólk sem verður fyrir einelti, áreitni eða ofbeldi í raunheimi. Bregðast á við á sama hátt og ef um einelti, áreitni og/eða ofbeldi er að ræða.

Bregðast þarf við allri stafrænni áreitni og ber vinnustaðurinn allur ábyrgð á því. Viðbrögð þolanda geta verið þau sömu og þegar um líkamlegt ofbeldi/áreitni er að ræða og getur leitt til ótta, streitu og kvíða. Vart getur orðið aukinnar þreytu, einbeitingarskorts og svefnerfiðleika. Mjög langvinn og erfið mál geta valdið alvarlegum veikindum eins og þunglyndi, áfallastreituröskun, kulnun, hjarta- og æðasjúkdómum. Vitni eru líka í áhættuhættuhópi og þarf að huga að heilsu þeirra. Mikilvægt er að styðja alla sem að máli koma.

Áreitni verður að skrá, tilkynna og uppræta. Ræða verður við hlutaðeigandi, þolanda á að bjóða sálræna skyndihjálp og handleiðslu og geranda eða gerendum þarf að gera ljóst að starfræn áreitni er ekki liðin, er ólögleg rétt eins og einelti eða ofbeldi. Funda þarf með gerendum og ræða það sem fram hefur farið, benda á reglugerð og samskiptareglur skólans.

Birtingarmyndir starfrænnar áreitni geta verið á ýmsa vegu. Til eru nokkur dönsk dæmi:

- Skrifað var eftirfarandi um kennara í 9. bekk inni í lokuðum Snapchathópi: Eigum við að veðja uppá að stelpur fá hærri einkunnir en strákar af því að ... er barnaníðingur? Ummælin voru tilkynnt til lögreglu sem rannsakaði og voru meðlimir spjallsins skaðabótaskyldir vegna meiðandi ummæla. Ummælin voru líka skráð sem vinnuslys og unnið með þau sem slík.
- Hópur foreldra baktalaði kennara á foreldrasíðu skóla. Hópurinn gagnrýndi kennsluhætti og nálgun kennarans á efnið og vildu fá afleysingakennara. Umfjöllunin var skráð sem vinnuslys og stjórnendur stigu inn og fóru fram á að umræðunni yrði hætt tafarlaust. Ekki var ráðinn afleysingarkennari.
- Skrifuð voru rasísk ummæli um kennara í 8. bekk á fésbókarsíðu: Hún lítur út eins og xx, hún er feit og tekur meira pláss en kýr, hún skilur ekki dönsku, talar ekki dönsku og skal fara héðan. Ummælin voru send til lögreglu og voru skráð sem andlegt vinnuslys. Stjórnendur funduðu með foreldrum nemenda og nemendum.

Dæmin eru vissulega dönsk en gætu alveg gerst hér á landi. Það sem vekur athygli er að atvikin eru skráð sem vinnuslys og ber okkur að taka upp sömu reglu.

### C. Enginn er eyland

Skilningur fólks á stafrænni áreitni er ólíkur og þess vegna er nauðsynlegt að vinnustaðir taki sig saman og skilgreini hvar mörk stafrænnar áreitni liggja og útbúi áhættumat og viðbragðsáætlanir um hvernig megi þekkja það, bregðast við því og koma í veg fyrir það. Mikilvægt er að hver sá sem lendir í stafrænni áreitni standi ekki einn, þetta er ekki hans sök, heldur sé litið á það sem sameiginlegan vanda starfsfólks og alls skólans. Stjórnendur verða alltaf að trúá upplifun og líðan starfsmanns hvort sem hann er hræddur, óöruggur eða upplifir að brotið hafi verið á sér. Stafræn áreitni er ekki einstaklingsvandi og við því, þessu andlega ofbeldi, þarf að bregðast sem líkamlegt væri. Mikilvægt er að allir sammælist um að stafræn áreitni sé jafnalvarleg og það sem gerist í raunheimi. Sameiginleg ákvörðun okkar verður að vera sú að við leggjum fólk ekki í einelti og við áreitum það ekki hvorki í raunheimi né í stafrænum heimi.

### D. Er stafræn áreitni algeng?

Erfitt getur reynst að meta umfang stafrænnar áreitni m.a. vegna þess að almenn umræða hefur verið lítil, engin opinber rannsókn á umfangi hefur farið fram og ekki er viðtekin venja að skrá og tilkynna slíkt hér á landi. Á Íslandi hefur ekki farið fram rannsókn á umfangi stafrænnar áreitni en miðað við umræðu



meðal kennara og stjórnenda skóla má ætla að það sé algengt. Danskir rannsóknir sýna að 5% alls félagsfólks dönsku kennarasamtakanna, Danmark Lærerforening, hafi lent í stafrænni áreitni sérstaklega í sérskólum og frá eldri nemendum en líka af öðrum kennurum og forsjáraðilum nemenda. Um er m.a. að ræða:

Umræður um nafngreinda kennara á lokuðum samfélagsmiðlahópum.

Mynd- og myndbandsbirtingar úr kennslustundum.

Myndbönd útbúin í þeim tilgangi að lítillækka kennara.

Ummæli og umfjallanir kennara um kennsluefni í kennslustundum birtar (endurritaðar) samhengislausar á samfélagsmiðlum.

#### E. Allt skal skráð

Samkvæmt vinnuverndarlögum er það á ábyrgð atvinnurekanda að halda skrá yfir öll vinnuslys og óhöpp og skal hann endurskoða áhættumatið þegar vinnuslys- eða óhöpp verða eða hætta á heilsutjóni er meiri en áður var talið. Þá er atvinnurekanda einnig skylt að tilkynna vinnuslys til Vinnueftirlitsins ef starfsmaður er frá vinnu í einn eða fleiri daga, umfram þann dag sem slysið varð eða líkur eru á langvinnu eða varanlegu heilsutjóni. Áhrif andlegs ofbeldis er ekki eins sýnilegt og áhrif líkamlegs, þess vegna er mikilvægt að skrá atvik samstundis og tilkynna til Vinnueftirlitsins svo skráning sé til staðar ef/þegar áhrifa fer að gæta síðar eða starfsmaður veikist.

#### F. Stafræn áreitni getur flokkast sem vinnuslys

Vinnuslys er ekki skilgreint í vinnuverndarlögunum en með tilliti til skilgreiningar ESB og ILO telur Vinnueftirlitið að með vinnuslysi sé átt við slys sem verður vegna eða við vinnu og leiðir til andláts eða heilsutjóns; líkamlegs eða andlegs. Stafræn áreitni getur því talist til vinnuslyss sem er skráningarskyllt og tilkynningarskyllt til Vinnueftirlitsins, en meta þarf hvert tilvik fyrir sig. Sjá nánari upplýsingar á heimasíðu Vinnueftirlitsins. Heppilegra er, ef óvissa er um hvort tilvik er skráningarskyllt eða tilkynningarskyllt, að skrá fleiri tilvik en færri.

Í svari lögfræðings Vinnueftirlitsins við fyrirspurn KÍ vegna viðbragða skólastjórnenda við stafrænni áreitni kemur skýrt fram að skólastjórnendum ber skylda til að skilgreina til hvaða aðgerða skuli grípa ef upp kemur grunur um stafrænt einelti, áreitni eða ofbeldi. Reglugerð nr. 1009/2015, um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum (EKKO) kveður á um þau atriði sem fram skulu koma í áhættumati og í viðbragðsáætlun vegna einelti, áreitni og ofbeldi á vinnustöðum. Reglugerðin gerir ekki kröfur um ákveðið form og því þarf atvinnurekandi að grípa til aðgerða ef upp koma stafræn atvik. Ennfremur er gerð krafa um skilgreind viðbrögð við kvörtunum eða ábendingum um stafrænt einelti, áreitni eða ofbeldi í samskiptum starfsfólks við einstakling eða einstaklinga utan vinnustaðar ef samskiptin eiga sér stað í tengslum við þá starfsemi sem fram fer á vinnustaðnum, s.s. af hálfu nemenda sbr. c. lið 2. mgr. 5. gr. Það er því á ábyrgð atvinnurekanda að skilgreina í sinni áætlun til hvaða aðgerða verði gripið til ef upp kemur grunur um einelti, áreitni eða ofbeldi af hálfu þriðja aðila.



## 2. Atvikaskráning

Leiðarvísir og skráningarblað starfsfólks skóla

Mikilvægt er að kortleggja þau atvik í skólum sem tengjast stafrænni áreitni og ofbeldi svo læra megi af þeim og fara í fyrirbyggjandi aðgerðir. Hér má finna skráningareyðublað þar sem atvik er skráð kerfisbundið og metið (þetta blað má einfalda og/eða fjöfalda og dreifa til starfsfólks svo skráning verði almenn), þannig má styrkja öryggismenningu vinnustaðarins.

Leiðbeiningar með skráningu

1. Skólastjórnandi er ábyrgur fyrir atvikaskráningu en getur falið öðrum að halda utanum hana. Samræma þarf í hvaða tilfellum á að tilkynna skólastjórnanda um stafræna áreitni eða ofbeldi. Skrá þarf öll atvik líka þegar starfsmaður er í vafa um hvort atvikið skiptir máli. Gott er að hafa vísan stað fyrir skráningar (tölvupóstfang, innra net) sem svo eru áhættumetnar af öryggistrúnaðarmanni/öryggisnefnd/skólastjórnanda í samvinnu við þolanda. Áhættuflokkun þarf að liggja fyrir.

**Öll atvik skulu skráð. Veita þarf andlegum áverkum sérstaka athygli.**

2. Öryggistrúnaðarmaður/trúnaðarmaður aðstoðar við skráningu atviks með þeim sem lend-a/ir í því ef þörf er á.
3. Skólastjórnandi er ábyrgur fyrir endurskoðun og breytingum viðbragðsáætlunar sem hann gerir í samvinnu við öryggisnefnd/öryggistrúnaðarmann.
4. Stjórnandi er ábyrgur fyrir kynningu viðbragðsáætlana og virkni þeirra en getur falið öðrum verkið.
5. Stjórnandi er ábyrgur fyrir því að starfsfólk sé vel upplýst um viðbragðsáætlanir og allar breytingar á þeim en getur falið öðrum ábyrgðina.



Geyma skal afrit af atvikaskráningu í gögnum allra viðkomandi aðila og halda skal skrá yfir atvik á einum stað.

Tillaga að atvikaskráningu – skráning einstaklings eða viðtal

Dagsetning:

Útfyllt af:

**Lýstu atvikinu**

- Hver er talinn aðdragandi máls?
- Hvað gerðist?
- Hvenær gerðist það?
- Hvar gerðist það?
- Er til skjáskot/vistaður tölvupóstur/skriflegar sannanir?
- Hefur þetta gerst áður?

**Hvað gerðist og hverjir eiga hlut að máli? – trúnaðarbók – varðveisla sönnunargagna**

- Hverjir áttu í hlut?
- Hvað var sagt? Ef ummæli eru skrifleg ætti að líma þau inn hér.
- Ef til er skjáskot er vert að líma það inn hér.
- eru starfsfélagar meðvitaðir um hvað gerðist?

**Hvernig á að vinna úr vandanum?**

- Hefur eitthvað þessu líkt gerst áður?
- Hverjir bera ábyrgð á að úr vandanum verði unnið?
- Hefur verið haft samband við gerendur?
- Á að rannsaka málið? Ef ekki, af hverju?
- Hvaða hættu skapast ef ekkert er að gert?
- Á að upplýsa starfsfólk?
- Á að útbúa forvarnaráætlun og/eða virkja hana og hefja forvarnarvinnu? Ef ekki af hverju?



### 3. Þarfagreining fyrir áhættumat

#### Leiðarvísir fyrir stjórnendur og öryggistrúnaðarmenn

Með þessum leiðarvísi getur stjórnandi/öryggistrúnaðarmaður og/eða öryggisnefnd skólans kannað hvort leiðbeiningar í skólanum séu fullnægjandi og ef ekki komið með ábendingar um úrbætur.

Fyllt út af: \_\_\_\_\_ Dagsetning: \_\_\_\_\_

Spurningar – svar: Já/nei	Þetta þurfum við að gera:
Er búið að skilgreina stafræna áreitni í samvinnu við starfsfólk?	
Er búið að skilgreina hættuna á stafrænni áreitni og ofbeldi í skólanum?	
Er til áætlun um forvarnir?	
Er til viðbragðsáætlun vegna stafrænnar áreitni og ofbeldis?	
Er skýrt hverjir bera ábyrgð á forvörnum, viðbragðsáætlun og úrvinnslu þeirra atvika sem upp koma?	
Hafa áhættuflokkar atvika verið skilgreindir?	
Er starfsfólk þjálfað í sálrænni skyndihjálpi?	
Eru verkferlar skýrir þegar tilkynna þarf atvik?	
Eigum við kynningarefni og fjöllum reglulega á starfsmannafundum um stafrænt ofbeldi og áreitni þannig að starfsfólk þekkir viðbragðsáætlanir?	
Er móttaka nýrra starfsmanna í föstum skorðum? Fá þeir kynningu á viðbragðsáætlunum, ferlum og leiðbeiningum?	
Á starfsfólk kost á stuðningi og námskeiðum t.d. til að læra að jafna ágreining, agastjórnun og sálræna skyndihjálpi?	
Á starfsfólk sem orðið hefur fyrir stafrænni áreitni kost á stuðningi/handleiðslu?	
Hafa viðbragðsáætlanir, leiðbeiningar og ferlar verið endurskoðaðir nýlega?	
Er öllu starfsfólki ljóst hvernig skráning og tilkynningar atvika fara fram?	
Hefur verið tekin ákvörðun um að auðvelda skráningu atvika? T.d. Póstfang.	



## 4. Áhættumat – undirbúningur

Stjórnendur og öryggistrúnaðarmenn/öryggisnefnd þurfa að meta hættuna stafrænni áreitni í tengslum við það starf sem fram fer. Kí mælir með því að áhættumatið byggi á samtali við starfsfólk eða vinnufundi með starfsfólki. Þannig fæst yfirsýn yfir það hvar og hvenær hætta er á atvikunum, og hvort ástæða sé til að breyta leiðbeiningum, viðbragðsáætlunum eða öðrum verkferlum skólans. Mikilvægt er að hver og einn þekki skólareglur, Reglugerð 1009/2015 og eigin þolmörk. Mikilvægt er að ræða þetta einnig við nemendur og forsjáraðila. Ennfremur þarf að skilgreina áhættuflokka fyrir hvert tilvik.

### Áhættumat skóla

Hvers konar stafrænu áreitni getum við átt hættu á?	Hve oft og hversu alvarlega upplifum við stafræna áreitni?
Hafa atvik átt sér stað innan eða utan skólans?	Hvernig atvik eru <b>hættumest</b> ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alvarleiki</li> <li>- Tímalengd?</li> <li>- Tíðni?</li> <li>- Sami gerandi eða margir?</li> </ul>
Hvernig atvik hafa <b>minna vægi</b> ?	Hvernig atvik hafa <b>minnst vægi</b> ?

### Niðurstaða:

Í ljósi umræðunnar um hættuna ættum við héðan í frá að gera eftirfarandi:

Rauð atvik tilkynnist skólastjórnanda

Gul atvik eru skráð í atvikaskrá

Græn atvik skráir starfsmaður hjá sér



## 5. Viðbragðsáætlun

Vinna þarf viðbragðsáætlun um hvernig bregðast á við og vinna úr stafrænni áreitni og ofbeldi. Í henni þarf að koma fram hver gerir hvað. Allt starfsfólk skólans þarf að þekkja áætlunina – einnig afleysingafólk, nemar og nýtt starfsfólk. Foreldrar eiga einnig rétt á að þekkja viðbragðsáætlunina.

**Skólastjórnandi ber ábyrgð á viðbragðsáætluninni og uppfærslum hennar.**

**Í viðbragðsáætlun þarf að koma fram:**

**Ábyrgð og verkaskipting:** Hvað á að skrá og hver ber ábyrgð á atvikaskráningunni? Til hvers leitar sá sem verður fyrir stafrænni áreitni? Vita það allir? Hver ber ábyrgð á að miðla málum og hafa samskipti við hlutaðeigandi á netinu? Hver tilkynnir og fylgir tilkynningunni eftir?

**Öryggisnefnd og öryggistrúnaðarmaður:** Sá sem verður fyrir stafrænni áreitni skráir atvikið og/eða leitar til stjórnanda eða öryggistrúnaðarmanns. Gott er að gefa greinargóða lýsingu á atvikinu eða röð atvika svo skýr mynd skapist af áreitninni, hvort sem gerendur eru þekktir eða óþekktir. Öryggistrúnaðarmaður þarf að þekkja lög og reglugerðir ([1009/2015](#)), verklag við tilkynningar og bregðast rétt við. Ef einstaklingur treystir sér ekki til að tilkynna atvik til stjórnanda eða öryggistrúnaðarmanns þarf góður vinur eða samstarfsmaður að koma til hjálpar og tilkynna atvik.

**Atvikaskráning:** Reglur um atvikaskráningu þurfa að vera skýrar. Hvar á að skrá atvikið? Ætti að útbúa sérstakt pósthfang? Það gæti auðveldað fólk að tilkynna og þangað geta allir sent tilkynningar, skjáskot o.s.frv. Skólastjórnandi ber ábyrgð á pósthfanginu en getur falið öryggistrúnaðarmanni/öryggisnefnd umsjón með því.

**Skráning og tilkynningar:** Flestir vinnustaðir hafa kerfi þegar kemur að tilkynningum um líkamlegt ofbeldi, hótanir o.s.frv. og allir vita hvernig bregðast skuli við. Sama verklag skal nota þegar um stafræna áreitni er að ræða og mjög mikilvægt að skrá og tilkynna slíkt þegar það gerist innan skóla eða tengist starfi viðkomandi hjá skóla.

**Stuðningur við þolanda:** Hvaða stuðningur og hjálp býðst þeim sem orðið hafa fyrir stafrænni áreitni? Fær hann [sálræna skyndihjálp](#) og er frekari stuðningur og handleiðsla í boði? T.d. sálgæsla, handleiðsla, tæknaaðstoð við að fjarlægja og/eða vista efnið, lögfræðiaðstoð við kærufæri o.s.frv. Mikilvægt er að meta hvert tilvik fyrir sig en við mælum með að stjórnendur og starfsfólk hafi samband við sitt stéttarfélag og fái aðstoð.

**Ábyrgð stjórnenda að bregðast strax við**

Um leið og starfsmaður kemur til stjórnanda eða trúnaðarmanns og tilkynnir stafræna áreitni skal bregðast strax við og viðhafa virka hlustun. Stjórnendur og vinnustaðurinn tekur ábyrgð á stöðunni og vinnur hratt og vel úr aðstæðum. Þolandinn hefur þörf fyrir stuðning og að vinnustaðurinn standi í heild sinni með honum. Sérstaklega þegar um alvarlega áreitni er að ræða, þá er mikilvægt að stjórnandi bregðist skjótt við og verji starfsmanninn fyrir gerandanum. Stjórnandi eða sérfræðingur í sálrænni skyndihjálpi eða áfallahjálpi þarf að styðja þolandann og veita aðstoð. Athuga þarf vel hvort þolandi geti verið einn eða þarf bráðasálgæslu fagfólks.





**Verkefni stjórnenda**

Stafræn áreitni kallar strax á viðbrögð stjórnanda sem þarf að hafa samband við geranda og krefjast þess að áreitnin hætti og ummæli verði fjarlægð. Það er ekki eitthvað sem þolandi á að gera sjálfur. Mikilvægt er að funda með gerendum og gera grein fyrir reglum skóla, reglugerð 1009/2015 og viðbragðsáætlunum og óska þess að ummæli verði fjarlægð. Ef hlutaðeigandi verða ekki við því má tilkynna meiðandi ummæli til lögreglu. Meta verður hvert tilvik fyrir sig.

**Taka utanum þolanda:** Stjórnandi og vinnustaðurinn allur þarf að sýna þolanda stuðning, hlusta og vera til staðar. Einnig eftir atvikið. Tryggja þarf, strax eftir atvikið, að þolandi fái [sálræna skyndihjálp](#) og í framhaldi meta hvort hann þurfi frekari sálfræðistuðning. Eitt alvarlegt atvik er vinnustaðavandi sem þarf að meðhöndla sem slíkt samkvæmt lögum um vinnuvernd.

**Hafa samband við geranda:** Stjórnandi þarf að hafa samband við geranda og biðja hann vinsamlega að hætta áreitninni á opinberum vettvangi og fjarlægja ummælin. Upplýsa þarf viðkomandi um að ummælin geti varðað við lög og þau megi tilkynna til lögreglu verði þau ekki fjarlægð. Mikilvægt er að einhver á vinnustaðnum hafi reynslu og/eða menntun í átakastjórnun svo bregðast megi faglega við. Ef áreitnin er innanhúss má bregðast við á eftirfarandi máta:

- Fylgja viðbragðsáætlunum og leiðbeiningum.
- Vera meðvituð um gerendameðvirkni.
- Ekki draga ályktanir að óathuguðu máli.
- Skoða málið frá öllum hliðum, kalla til vitni ef þarf.
- Rannsókn þarf að vera hlutlaus.
- Allir hlutaðeigandi verða að finna að á þá sé hlustað og þeim trúað.
- Mikilvægt er að allir lýsi atburðarás og fjalli um það sem gerðist en fari ekki í ásakanir og persónulegar hártoganir.

**Ummæli, hótun fjarlægð:** Fjarlægja verður meiðandi ummæli. Gerandinn fjarlægir ummælin oft sjálfur eftir að ábending eða fyrirspurn hefur borist. Stundum liggja ummælin áfram á samfélagsmiðlum. Facebook, Twitter, Instagram og aðrir samfélagsmiðlar hafa verklagsreglur um hvernig á að tilkynna ámeiðandi ummæli og fá þeim eytt. Í verstu tilfellum þarf að sækja rétt sinn fyrir dómi.

**Tilkynning um vinnuslys:** Tilkynna þarf stafrænt ofbeldi sem vinnuslys. Vinnuslys eru tilkynnt til Vinnueftirlitsins í gegnum [hnapp](#) á forsíðu vefs þeirra. Tilkynning er mjög mikilvæg vegna sönnunargagna sem þarf ef til langvarandi veikinda kemur síðar.

**Tilkynning til lögreglu:** Ummæli sem teljast refsiverð skal tilkynna til lögreglu.

**Varðveisla sönnunargagna**

Varðveita þarf öll gögn og skjáskot af meiðandi ummælum og tilkynna strax til stjórnanda eða öryggistrúnaðarmanns/félagslegs trúnaðarmanns. Eftir það skiptir eftirfylgnin máli, fá ummælunum eytt af veraldarvefnum og endurskoða viðbrögðin.

Mikilvægt er að vista meiðandi tölvupósta og sms og taka skjáskot af ummælum. Allt starfsfólk þarf að kunna að taka skjáskot á öllum tækjum og vera meðvitað um að gera slíkt strax verði það vitni að einhverju sem það telur beinast að samstarfsmanni og vera ámælisvert. Aldrei má eyða meiðandi tölvupósti eða sms-i því mikilvægt er að varðveita sönnunargögn. Málið getur undið upp á sig.



**Starfsfólk og viðbragðsáætlun**

Mikilvægt er að ræða atvikið meðal starfsfólks þegar tími er liðinn frá því og andrúmsloft hefur róast. Ef atvikið á sér stað innanhúss þarf að gæta trúnaðar en hægt er að fá almenna fræðslu um starfræna áreitni og ofbeldi og hefja þannig vinnu við forvarnir meðal starfsfólks. Mikilvægt er að tala um starfræna áreitni sem vinnuumhverfisvanda og leggja áherslu á hana sem vanda allra frekar en þeirra sem verða fyrir henni.

***Eftirfylgni og lærdómur***

1-2 vikum eftir atvikið ber skólastjórnandi ábyrgð á að atvikið sé rætt af öryggisnefnd/stjórnanda og öryggistrúnaðarmanni og viðbrögð athuguð. Má bæta eitthvað í viðbragðsáætluninni?

Ákveðið er hvernig málið verður unnið áfram eða hvort því sé lokið.

Viðbragðsáætlunina verður að yfirfara og uppfæra a.m.k. árlega og ber skólastjórnandi ábyrgð á því.



## 6. Sálræn skyndihjálpar (fyrsta hjálpar)

**Framkvæmd sálrænnar skyndihjálpar – ekki tæmandi, leitið frekari upplýsinga!**

### 1. Upphaf samskipta

Finum laust herbergi og segjum að samtalið taki ekki mjög langan tíma.

### 2. Spyrjum um staðreyndir, skráum atvikið (Hægt er að nota atvikaskráningarblað sem fylgir með í þessum pakka) og ástundum virka hlustun

Forðumst að ...

- segja að hægt hefði verið að gera hlutina öðruvísi
- tala um eigin reynslu
- grínast og/eða draga úr atvikinu

### 3. Virkjum verkferla

Upplýsum stjórnanda um atvikið um leið og hægt er. Upplýsum viðmælanda um viðbragðsáætlun, hvað skuli gert, hvenær og af hverjum?

- Fylgjum samstarfsfólki á bráðamóttöku eða heim ef þörf er á.
- Höfum samband við nánustu ættingja.
- Aðstoðum við að tilkynna vinnuslys til Vinnueftirlitsins. Ef viðkomandi vill tilkynna atvik til lögreglu aðstoðum við við það.

Frekari upplýsingar:

<https://www.landlaeknir.is/servlet/file/store93/item2135/3898.pdf>

<https://www.raudikrossinn.is/verkefni/innanlandsverkefni/heilbrigdi-og-velferd/salraen-fyrsta-hjalp/>

## 7. Forvarnir

Eftirfarandi atriði þarf að hafa í huga við forvarnarvinnu bæði með starfsfólki og nemendum. Áhrifaríkast er að byrja forvarnastarf á meðan friður ríkir og engin eða fá atvik hafa átt sér stað.

**Samtal um ofbeldið:** Um leið og við tölum um stafræna áreitni sem vinnuumhverfisvanda verður það vandi alls vinnustaðarins en ekki einstaklings. Á sama tíma má skapa sameiginlegan skilning á því hvenær atvik skuli tilkynna og skrá svo fara megi í fyrirbyggjandi aðgerðir.

**Verið sammála um mörk:** Hópvinnu þar sem raundæmi eru rædd getur hjálpað við að finna sameiginleg mörk og finna leiðir til að höndla óæskilega stafræna hegðun. Ef slíkt á sér stað er mikilvægt að þolandi standi ekki einn og að tekið sé mark á hans upplifun, að hún sé ekki smættuð eða dregin í efa. Athuga skal að stafræn áreitni hefur ólík áhrif og skaðar á ólíkan hátt. Afmarkað atvik getur haft alvarlegar afleiðingar ef það er gróft. En einstakt atvik sem virkar lítilfjörlegt getur líka verið kornið sem fyllir mælinn hjá viðkomandi ef sá hefur lent í fleiri atvikum. Það sem hefur mest áhrif á þolanda er alvarleiki, tímalengd og tíðni skilaboða sem beinast að honum. Þess vegna er mjög mikilvægt að taka öll atvik/skilaboð alvarlega þrátt fyrir að þau valdi ekki andlegum áverkum strax.



**Ræðið notkun samfélagsmiðla og stafrænnar tækni:** Mikilvægt er að vinnustaðurinn setji sér reglur varðandi samfélagsmiðla og hvernig fólk notar þá. Það að tjá sig á samfélagsmiðlum er opinber umræða. Vinnustaðir geta sett sér samfélagsmiðlastefnu og þar með reglur varðandi tjáningu á samfélagsmiðlum. Ef túlka má að ákveðin orðræða starfsmanns fari gegn markmiðum, stefnum og gildum vinnustaðar eða stofnunar eða ef rætt er opinberlega um nafngreint samstarfsfólk þarf stjórnandi að taka á því. Einnig er mikilvægt að starfsfólk þekki reglur varðandi t.d að opna viðkvæman vinnupóst eða lesa trúnaðargögn í frítíma sínum. Allt starfsfólk þarf að þekkja þessar reglur við mögulega ráðningu svo það geti tekið upplýsta ákvörðun um ráðningarsamband.

**Siðareglu kennara:** Vert er að fá kynningu á [siðareglum kennara](#) sem finna má á vef KÍ. Siðaráð KÍ og starfsmaður þess hefur umsjón með kynningu siðareglna.

**Skýrt upplýsingaflæði:** Ein þeirra leiða sem fara má til að fyrirbyggja stafrænt ofbeldi og aðra áreitni og ofbeldi er virkt og skýrt upplýsingaflæði til nemenda og foreldra. Skólasamfélagið allt þarf að þekkja hvaða reglum, viðbragðsáætlunum og leiðbeiningum er starfað eftir. Stefna skólans um það hvaða hegðun er talin óæskileg og hvar mörkin liggja þarf að vera skýr.

**Öryggi á samfélagsmiðlum:** Allir þurfa lágmarksþekkingu á öryggi á samfélagsmiðlum og hvernig við verjum einkalíf okkar.

**Skjáskot:** Eitt það mikilvægasta er skráning og skjölun. Færslu á Facebook má eyða á nokkrum sekúndum en skaðinn er samt skeður. Samstarfsfólk verður að taka skjáskot verði það vart við meiðandi ummæli um samstarfsmann. Þótt þeim sé eytt þá geta þau öðlast sjálfstætt líf með deilingum.

**Hvernig tökum við skjáskot á tækin okkar?**

**Námskeið og þjálfun:** Kennarar sem starfa í viðkvæmum aðstæðum hafa fengið þjálfun í ýmsum viðbrögðum en góð vísa er aldrei of oft kveðin. Bjóða mætti upp á þjálfun eða námskeið í eftirfarandi:  
Skaðaminnkandi viðbrögðum  
Sálrænni skyndihjálpi  
Átakastjórnun  
Netöryggismálum  
Tæknimálum  
Að taka skjáskot

Mikilvægt er að allir þekki viðbragðsáætlanir og fái leiðbeiningar um viðbrögð.

