

Underlag för arbetsgruppen: Chattar, tonläge och digitala gränser

Ett stöd för samtal om digitala vanor, svarsförväntningar, skärmdumpar och gemensamma gränser.



För arbetsgrupper som vill prata om hur chattar, mejl och digitala grupper kan användas tydligt, respektfullt och hållbart i vardagen.

Digitala vanor behöver pratas om tillsammans

Chattar, mejl och digitala grupper är en del av arbetsplatsens vardag. De kan göra arbetet smidigare, men de kan också skapa stress, missförstånd och otydlighet om gruppen inte har gemensamma ramar.

Det här underlaget hjälper arbetsgruppen att prata om tonläge, svarsförväntningar, skärmdumpar, privata grupper och vad som bör tas i chatt, mejl eller samtal.

- 1 **Prata om rutiner, inte personer.**
- 2 **Tydliggör vilka kanaler som används till vad.**
- 3 **Prata om tonläge och bemötande.**
- 4 **Skapa rimliga svarsförväntningar.**
- 5 **Bestäm vad som inte hör hemma i gruppchatt.**
- 6 **Sammanfatta vad gruppen vill göra tydligare.**

Målet är inte att peka ut någon - utan att skapa gemensamma digitala vanor som fungerar i vardagen.

När gruppen behöver prata om digitala vanor

Vid APT

När gruppen behöver prata om digitala rutiner, tonläge och gemensamma gränser.

Vid introduktion

När nya medarbetare behöver förstå hur arbetsplatsens digitala kanaler används.

När tonen blivit hård

När kommunikationen i chattar eller mejl börjar upplevas vass, kort eller otydlig.

När kanalerna är otydliga

När ingen riktigt vet vad som ska tas i chatt, mejl, möte eller via ansvarig funktion.

När svarsförväntningar skapar stress

När gruppen behöver prata om tillgänglighet, svarstider och arbetsro.

När gruppen vill förebygga problem

När arbetsplatsen vill skapa tydliga digitala vanor innan något blir svårt.

Underlaget ska användas på gruppnivå - inte för att diskutera enskilda personer eller enskilda meddelanden.

Fem saker att tydliggöra

1 Vilka kanaler används till vad?

Gruppen behöver veta vad som hör hemma i chatt, mejl, möte eller ansvarig kontaktväg.

2 Hur skriver vi till varandra?

Tonen ska vara tydlig, saklig och respektfull även när det är stressigt.

3 Vad hör inte hemma i gruppchatt?

Känsliga frågor, personärenden och konflikter behöver ofta tas i annat forum.

4 När tar vi samtalet muntligt?

Vissa frågor behöver samtal, möte eller ansvarig funktion - inte fler meddelanden.

5 Vem kontakter vi när något blir fel?

Kontaktvägar behöver vara tydliga innan en digital situation blir svår.

Det här är tydligt hos oss idag:

Det här behöver bli tydligare:

Tydliga digitala vanor gör det lättare att samarbeta utan onödig stress, otydlighet eller ryktesspridning.

Frågor att prata igenom tillsammans

Hur vill vi att tonen ska vara i våra digitala kanaler?

Vad passar i chatt - och vad passar inte där?

När ska vi ta något muntligt i stället?

Hur hanterar vi skärmdumpar och vidare spridning?

Hur undviker vi privata sidokanaler?

Vad gör vi om någon upplever sig digitalt utanför?

Hur snabbt förväntas vi svara?

Vad behöver vi förtydliga i våra rutiner?

Viktigaste sakerna gruppen kom fram till:

Frågorna ska hjälpa gruppen att prata om rutiner och ansvar - inte om enskilda personer.

Fokus på vanor, inte personer

Det går att prata om digital ton utan att samtalet blir personligt. Fokus bör ligga på gruppens gemensamma vanor, inte på att diskutera enskilda meddelanden eller personer inför andra.

Arbetsgruppen behöver kunna prata om vad som fungerar, vad som skapar missförstånd och när något behöver tas i ett annat forum än chatt eller mejl.

Vad fungerar bra?

Lyft digitala vanor som redan gör arbetet tydligare.

Vad skapar missförstånd?

Prata om otydliga svar, hård ton, ironi eller oklara kanaler.

Vad behöver tas muntligt?

Identifiera frågor som inte passar i chatt eller mejl.

Prata om vanor, rutiner och gemensamt ansvar - inte om enskilda personer.

Spelregler som gruppen kan enas om

Rätt kanal

Vi använder rätt kanal för rätt typ av fråga.

Saklig ton

Vi skriver tydligt, respektfullt och utan onödiga pikar.

Känsliga frågor

Vi tar känsliga frågor i rätt forum, inte i gruppchatt.

Skärmdumpar

Vi sprider inte skärmdumpar eller interna meddelanden i onödan.

Tillgänglighet

Vi respekterar arbetsro, ledighet och rimliga svarsförväntningar.

När något blir fel

Vi lämnar oro vidare till rätt funktion i stället för att sprida den.

Spelregler fungerar bäst när gruppen själv har pratat igenom varför de behövs.

Skapa digitala vanor som håller

Gör så här

- Prata om rutiner, inte personer.
- Bestäm vilka kanaler som används till vad.
- Håll tonen saklig och respektfull.
- Ta känsliga frågor i rätt forum.
- Respektera arbetsro och ledighet.
- Lämna oro vidare till rätt funktion.
- Följ upp digitala vanor regelbundet.

Undvik detta

- Diskutera personer i gruppchatt.
- Låta hård ton bli normal.
- Sprida skärmdumpar i onödan.
- Flytta arbetsansvar till privata grupper.
- Förvänta svar dygnet runt.
- Låta konflikter växa i meddelanden.
- Lämna otydliga rutiner utan uppföljning.

Digitala vanor behöver följas upp - annars blir de lätt oskrivna regler som ingen riktigt äger.

Det här tar vi med oss

Det här fungerar bra idag:

Det här behöver bli tydligare:

Det här ska vi följa upp:

Ansvarig för uppföljning:

Datum för uppföljning:

Underlaget blir mest användbart när samtalet leder till tydliga nästa steg.

Det viktigaste att komma ihåg

- 1 Prata om digitala vanor innan de blir problem.
- 2 Använd rätt kanal för rätt typ av fråga.
- 3 Håll tonen saklig och respektfull.
- 4 Ta känsliga frågor i rätt forum.
- 5 Respektera arbetsro, ledighet och svarsförväntningar.
- 6 Följ upp rutiner när något blir otydligt.

Underlaget är ett stöd för samtal, struktur och gemensam förståelse. Det ersätter inte arbetsplatsens egna policyer, HR, skyddsombud, facklig rådgivning, juridisk bedömning eller annan professionell hjälp vid allvarliga situationer.

Källor och vidare läsning

- Arbetsmiljöverket - organisatorisk och social arbetsmiljö
- Arbetsmiljöverket - systematiskt arbetsmiljöarbete
- Arbetsmiljöverket - kränkande särbehandling
- Diskrimineringsombudsmannen - trakasserier på jobbet
- Riksdagen - arbetsmiljölagen
- Riksdagen - diskrimineringslagen

Kontrollera alltid aktuell information hos Arbetsmiljöverket, Riksdagen, DO och arbetsplatsens egna rutiner.