



Digitala aggressioner – En ny arbetsmiljörisk inom skolan

Guide för proaktiv och reaktiv hantering av utifrånkommande digitala aggressioner som ett led i att förbättra skolans arbetsmiljö



**MALMÖ
UNIVERSITET**
CENTRUM FÖR TILLÄMPAD
ARBETSLIVSFORSKNING
OCH UTVÄRDERING

Denna guide är utarbetad av Hanne Berthelsen och Rebecka Cowen Forssell som en del av
forsknings- och utvecklingsprojektet:

Digitala aggressioner – En ny arbetsmiljörisk inom skolan

Förord

Hantering av aggressioner från tredje part har enligt Eurofond närmast fördubblats inom kontaktyrken mellan åren 2010 till 2015 och främst sker ökningen inom skolväsendet. Det kan vara en stor påfrestning att utsättas för digitala aggressioner med konsekvenser för hälsa och trivsel. Ibland kan en enskild episod utlösa problem, men typiskt är det många små påfrestningar över tid som leder till allvarliga hälsorelaterade konsekvenser. Även i det Europeiska Arbetsmiljöagenturets nyaste statusrapport från 2023 tas upp hur digitaliseringen av samhället kan ha betydelse för arbetsmiljön.

I ett forsknings- och utvecklingsprojekt finansierat av AFA försäkring har vi undersökt fenomenet digitala aggressioner i relationerna mellan personal och tredje part (elever, vårdnadshavare och det omgivande samhället). Med avstamp i resultat och metoder från detta projekt har vi utvecklat denna guide med tillhörande filmer.

I enlighet med arbetsmiljölagstiftningen har skolledningen det övergripande ansvaret att i nära samarbete med medarbetarna förebygga och hantera den här typen av problem. Syftet med materialet är att det ska bidra med kunskap och konkreta verktyg som skolledningen och skyddsorganisationen kan använda sig av i det arbetet.

Rebecka Cowen Forssell, Hanne Berthelsen & Sandra Jönsson

Innehåll

Förord	3
Introduktion	5
Verktygslådan	6
Förslag på användning av verktygslådan	8
Kartlägga problemet och iterera dialog	11
Policyövervägande: Digital kommunikation mellan hem och skola	13
Policyövervägande: Aggressioner på sociala medier	15
Rutiner för hantering av digitala aggressioner	16
Hur får man bort spår om man upplever digitala aggressioner på nätet? ..	18
Arbetsmiljöreglering	20

Introduktion

Inom skolan kan det ofta uppstå arbetsituationer där man möter människor i svåra situationer, behöver lösa konflikter och fatta svåra beslut. Denna typ av arbete är ofta känslomässigt krävande och kan leda till en ohälsosam arbetsbelastning. Det gäller även när kommunikationen sker digitalt genom mejl, SMS, chatt på sociala medier och liknande.

I vår forskning om digitala aggressioner i relationen mellan skola och tredje part har vi identifierat tre grundläggande arbetsmiljöproblem:

- 1) aggressioner som uppkommer i mejlkommunikation med vårdnadshavare
- 2) problem som uppkommer i elevers användning av digitala medier i undervisningssituationer.
- 3) problematiskt omnämnande av skolan eller av namngivna personer i sociala medier.

Oavsett var och hur digitala aggressioner uttrycks visar våra studier att lärare och rektorer ofta upplever ett begränsat handlingsutrymme när de ska försvara sig mot dessa. De strategier som tillämpas är ofta på individuell nivå och få skolor tillämpar organisatoriska strategier. Individuella strategier kan handla om att förhålla sig kortfattat i mejl-kommunikation och att be någon läsa mejlet innan man skickar sitt svar. Bakbundenheten är ännu tydligare på sociala medier där man ofta väljer att inte agera.

Komplexiteten i dessa situationer, tillsammans med att problematiken är relativt ny, kräver nya proaktiva och reaktiva strategier. Mot denna bakgrund har vi tagit fram föreliggande guide och filmer.



Verktyslådan

Vi har gjort en verktyslåda som består av tre delar:

- A. Föreliggande guide med information och inspiration till det systematiska arbetsmiljöarbetet i relation till digitala aggressioner
- B. En informationsfilm/podd som introducerar och nyanserar problematiken
- C. Tre kortfilmer med tillhörande dialogfrågor

Verktyslådan är utarbetad för användning i det systematiska arbetsmiljöarbetet som finns illustrerat i Figur 1. Systematiskt arbetsmiljöarbete innebär att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten för att förebygga olyckor och ohälsa (AFS 2003:4).

Syftet med verktyslådan är att synliggöra de olika problematikerna, bidra med kunskap och skapa dialog på arbetsplatsen.



Figur 1. Processdiagram för systematiskt arbetsmiljöarbete. I figurens olika delar finns referenser till paragraferna i föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1). Källa: <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbete-med-arbetsmiljon/systematiskt-arbetsmiljoarbete-sam/#1>.



A. Föreliggande guide

Tanken är att man med hjälp av denna guide kan få information och inspiration till att arbeta systematiskt med digitala aggressioner som en arbetsmiljöproblematik, hur man kan använda samtalsvideon och vinnjettfilmerna samt stöd för relevanta policys och rutiner för såväl proaktiv som reaktiv hantering av digitala aggressioner.

B. Informationsfilm

Projektledare Rebecka Cowen Forssell, PhD och forskare vid Centrum för tillämpad arbetslivsforskning (CTA) Malmö universitet samtalar i filmen med Professor Hugo Westerlund, Stressforskningsinstitutet, Stockholms universitet om sin forskning på området. Syftet med denna informationsfilm/podd är att ge fördjupad kunskap om fenomenet och nyansera de problemställningar som knyter an till det. Filmen kan användas på olika vis, men den är främst tänkt som en hjälp till skolledningen och skyddsorganisationens förberedelse av det vidare arbete.

C. Tre kortfilmer

De tre kortfilmerna tematiserar verkliga händelser och situationer som är kommit upp i våra forskningsintervjuer. Vi föreslår att ni använder filmerna på dialogmöten för hela personalgruppen. Detta kan etablera en grund för det fortsatta arbetet, som ni kan läsa mer om i kunskapsdelen i denna guide.



Förslag på användning av verktygslådan

Förberedelse

Målgrupp: Rektorer, skyddsombud, HR-personal

- För att kunna leda arbetsmiljöarbetet och moderera så att det blir relevanta diskussioner i lärarkollegiet är en god förberedelse att läsa igenom den föreliggande guiden samt se informationsfilmen/podden och de tre kortfilmerna.
 - Med utgångspunkt i verktygslådan, skapa en överblick: Hur ser situationen ut på er skola? Vilka policies och rutiner har ni redan på plats och vad behöver ni utveckla?
 - Utarbeta en plan för temamötet och överväg hur det efterföljande arbetet med att (vidare)utveckla policy och rutiner samt implementering av dessa kan läggas upp.
 - Utse en moderator (det kan vara rektorn, ett skyddsombud, HR-personal eller liknande) och klargör ömsesidiga förväntningar på varandra.
 - Bestäm på förhand, en till två personer som gör anteckningar och som ansvarar för att dokumentera diskussionerna.
- Överväg om det finns behov av att sätta upp gemensamma regler för gruppen om hur diskussionerna som förs stannar inom gruppen etc.
 - Se över de praktiska förutsättningarna, till exempel en bra internetuppkoppling som understödjer ljud och bild.





Temamöte

Målgrupp: Lärarkollegiet

Syftet med temamötet är att lyfta fram problematiken med digitala aggressioner och dela erfarenheter kring incidenter. Genom dialog kan man skapa en gemensam förståelse för vad man upplever som acceptabelt/oacceptabelt. Dialogen kan dessutom medverka till att skapa samstämmighet i relation till hantering och ömsesidigt stöd på arbetsplatsen.

De tre kortfilmerna innehåller information och exempel på situationer med digitala aggressioner i relationen mellan skola och tredje part. Vi föreslår att ni använder kortfilmerna på temamöte(n) för hela personalgruppen med syftet att lägga grunden för det fortsatta arbetet, som ni kan läsa mer om i denna guide.

Förslag på agendapunkter

- Presentera upplägget för dagens möte (5-10 minuter, moderator).
- Ta gärna utgångspunkt i varför det är viktigt för er skola att diskutera och arbeta med frågor som rör digitala aggressioner.
 - Gör klart för deltagarna vad syftet är med mötet och vad den förväntas leda till.
 - Se kortfilmerna, en i taget. Filmerna kan ses på samma möte eller delas upp över flera träffar.
- Överväg att dela upp lärarkollegiet i mindre grupper eftersom det kan vara personliga upplevelser som man ska dela med sig av.
- Stoppa filmen när reflektionsfrågor kommer upp på skärmen och diskutera gemensamt.
- Samlas därefter i helgruppen för gemensam reflektion.

Film 1: Olles mamma

Denna film är 6.07 minuter lång. Filmen tar upp den vanligaste problematiken i relation till digitala aggressioner i skolan. Följande reflektionsfrågor presenteras i filmen:

- Vilka känslor väcker detta?
- Känner ni igen er i situationen?
- Hur skulle ni agera?
- Är det lämpligt att rektor tar över kommunikationen?
- Vilka alternativa lösningar ser ni?
- Hur kan er skola arbeta förebyggande med problematisk e-postkommunikation?



Film 2: Är jag på TikTok?

Denna film är 3.10 minuter. Filmen tar upp ett mindre förekommande problem, men som har kännbara konsekvenser för den som utsätts. Följande reflektionsfrågor presenteras i filmen:

- Har ni själv erfarenhet eller hört om någon som upplevt något motsvarande?
- Hur skulle ni hantera det?
- Vad blir nästa steg?
- Vad finns för beredskap att hantera den här typen av beteende?
- Hur kan ni samarbeta förebyggande på er skola?

I denna situation förekommer en Ipad som kan tolkas både som elevens egna och som skolans. Läraren tar med Ipaden till lärarrummet för att titta på innehållet tillsammans med en kollega. Efter ni har diskuterat filmen i lärarlaget bör moderatorn uppmärksamma lärares handlingsutrymme i relation till elevers rättigheter och integritet. Som underlag för detta kan man exempelvis använda [Justitsieombudsmannens kritik mot en lärare som kollade applikationer i en elevs mobiltelefon](#)



Film 3: Föräldraengagemang på Facebook

Denna film är 3.52 minuter. Filmen tar upp en problematik som finns på plattformar utanför skolans arena. Problematiken kan ha olika allvarlighetsgrad med olika typer av konsekvenser beroende på om det är enskilda lärare eller rektorer som diskuteras, eller om det rör sig om skolan som helhet. Följande reflektionsfrågor presenteras i filmen:

- Vilka möjligheter finns för föräldrar att påverka?
- Vilka erfarenheter har ni av att skolfrågor diskuteras i Facebookgrupper eller andra sociala plattformar?
- Hur tar man sig vidare härifrån?
- Bör skolan agera? I så fall på vilket sätt?



Efterföljande arbete med policys och rutiner

Tänk på att temamöte(na) är ett avstamp för en längre process där de här frågorna är i fokus. Som i alla andra utvecklingsprocesser börjar det stora arbetet här. Det efterföljande arbetet består dels av att systematiskt bygga upp policys, både att skapa nya och uppdatera befintliga med syfte att proaktivt motverka förekomsten av digitala aggressioner. Dels består arbetet av att skapa rutiner för hur man dokumenterar och hanterar den här typen av situationer när de uppstår.

Det ska finnas en arbetsmiljöpolicy och rutiner, som kontinuerligt följs upp och vidareutvecklas i samarbete med involverade parter. Detta för att säkerställa förankring i verksamheten och att ord omsätts i handling (föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete 3§, 4§, 5§).

Kartlägga problemet och initiera dialog

Ett viktigt element i det systematiska arbetsmiljöarbetet är att skapa sig en överblick på konkreta incidenter som har förekommit på skolan (föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete 8§, 9§, 10§).

Typiskt finns enbart allvarliga incidenter registrerade, medan de många små vardagliga incidenterna inte är systematiskt dokumenterade. Man kan därför behöva tänka efter vilka personer som sitter inne med olika information. Oftast har ledningen information från ärenden de har hanterat, även skyddsombud/facklig företrädare eller HR avdelningen kan ha samlat ihop information som kan vara nyttig att få fram. Slutligen kan en bred dialog i personalgruppen bidra till en samlad bild av omfattningen och typen av problem man behöver beakta för att kunna förebygga och hantera framtida problem.

Forskningen pekar på att många upplever det som känsligt att ta upp digitala aggressioner. En del upplever det som ett personligt och/eller professionellt nederlag att ha varit utsatt för en digital aggression, medan andra kanske kan tänka att det var en så liten händelse att det knappt är värt att ta upp.

Det är viktigt att få fram stort som smått och det gäller därför att ta upp problematiken i en öppen atmosfär som kan leda till ett organisatoriskt lärande. Samti-

digt kan en dialog bidra till att skapa en gemensam förståelse på arbetsplatsen av vad man upplever som acceptabelt och var gränsen går när incidenter blir problematiska. Dialogen kan dessutom medverka till att skapa samstämmighet i relation till hantering och ömsesidigt stöd på arbetsplatsen. Det första steget för att förebygga digitala aggressioner är därför att lyfta fram problematiken och prata öppet om den. Nästa steg är att arbeta proaktivt och systematiskt med att minska riskerna som identifieras.

” Det första steget för att förebygga digitala aggressioner är därför att lyfta fram problematiken och prata öppet om den. ”



Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete

Ett sätt att påbörja undersökningen av arbetsmiljön är att utgå från det ni vet om verksamheten. Finns det något i verksamheten som kan orsaka oönskade konsekvenser för arbetstagarna? Er egen kunskap om verksamheten är ett bra underlag för att välja sätt att undersöka.

Om någon arbetstagare råkar ut för ohälsa eller olycksfall i arbetet och om något allvarligt tillbud inträffar i arbetet, ska arbetsgivaren utreda orsakerna så att risker för ohälsa och olycksfall kan förebyggas i fortsättningen (AFS 2008:15).

Åtgärda risker direkt när det är möjligt, och skriv ned vad som gjorts. Om det inte går, gör en handlingsplan som innehåller följande:

- vilka risker som finns
- vad som ska göras
- vem som ska göra det
- när det ska vara klart

Policyövervägande: Digital kommunikation mellan hem och skola

Vårdnadshavares engagemang är viktigt eftersom det har stor betydelse för elevens lärande och utveckling. I Sverige finns en stark tradition av samarbete mellan skola och vårdnadshavare, och i skollagen är föräldrarnas roll därför framhävd. De typiska digitala kommunikationskanalerna mellan skola och vårdnadshavare är e-post och digitala skolplattformar, som under senare år har tagit över mer och mer kommunikation. Kommunikationen mellan skola och vårdnadshavare kan skapa grunden för ett gott samarbete mellan hem och skola. Men det kan också vara en källa till missnöje och konflikter.

Olika typer av kommunikationskanaler har olika fördelar och nackdelar. Exempelvis kan digital kommunikation snabbt nå ut till många mottagare samtidigt, men kan vara mindre lämpligt i komplexa situationer där dialog behövs. Det är därför viktigt att diskutera och besluta vilka kommunikationskanaler som skolan vill använda för olika typer av kommunikation. Det kan exempelvis röra sig om allt från generell information, nyhetsbrev, veckoplaner, skolarrangemang och liknande till konfliktsituationer i relation till den enskilda eleven. Som stöd till att strukturera en dialog internt på skolan som kan leda till en kommunikationspolicy kan man exempelvis ta utgångspunkt i följande frågor:

1. Vilka typer av digital kommunikation initierar vi från skolan sida?
2. Vem/vilka riktar sig kommunikationen till/är innehållet relevant för?
 - Samtliga i en grupp
 - Ett urval av vårdnadshavare
 - Vårdnadshavare till enstaka elev(er)
3. Vilket innehåll ska kommuniceras?
 - Information där dialog inte krävs
 - Meddelande med behov av vidare dialog
 - Meddelande där agerande förväntas
 - Känslomässig information
4. Vem är avsändare?
 - Skolan
 - Skolledningen
 - Läraren

Uppmärksamma att olika kommunikationskanaler med fördel kan kombineras. Exempelvis kan ett kort digitalt meddelande användas till att kalla till ett möte eller ett telefonsamtal med möjlighet att etablera en uppföljande direkt dialog.

Det är värt att notera att den ökade digitaliseringen av kommunikationen även kan bidra till en förväntning om ökad tillgänglighet och omfattas av OSA föreskrifterna, §12. För en del medarbetare kan mottagande av exempelvis ett aggressivt formulerat mejl på fritiden upplevas extra problematiskt då kollegor och ledning kanske inte är omedelbart tillgängliga för stöd i situationen. Det kan därför behövas en förväntningsavstämning och överenskommelse om när jobbmejl blir lästa och besvarade. E-post är en textbaserad kommunikationsform där sändarens ansiktsuttryck, kroppsspråk och tonläge inte syns för mottagaren. Detta ökar risken för missförstånd. Ibland kan mejl även bidra till en aggressivare ton då mycket av det sociala samspelet som uppstår naturligt i möten ansikte-mot-ansikte är bortskalat.

I vårt forskningsprojekt 'Digitala aggressioner– en ny arbetsmiljörisk inom skolan' har det framkommit att många skolor har byggt bort en del naturliga möten mellan lärare och föräldrar efter hand som digitaliseringen har fått genomslag. Spontana träffar och möten mellan hem och skola är viktiga för att bygga relationer och förmedla tillit till lärarens förmåga att ta ansvar för barnens utbildning och trivsel på skolan.



I samband med formulering av en digital kommunikationspolicy behöver man även ta som utgångspunkt vårdnadshavarens perspektiv:

- Vilka ingångar finns tillgängliga för vårdnadshavare att komma i dialog?
- Vilken kommunikationskanal föredrar skolan att vårdnadshavare använder i olika situationer som exempelvis:
 - vid behov att informera om stort och smått
 - i fall av frågor om konflikter eller andra problem kring eleven
 - vid önskemål om att kontaktas via telefon eller för att avtala ett möte
 - i en akut situation som kräver omedelbart agerande (avgränsa och konkretisera potentiella situationer)
- Vem på skolan bör i första hand kontaktas i olika situationer?
- Hur lång svarstid kan vårdnadshavare förvänta sig för olika typer av kontakt?

Exempel på goda råd till e-postkommunikation mellan skola och vårdnadshavare (gäller bägge riktningar):

- Fundera på om e-post är den bästa kommunikationskanalen för just detta ärende.
- Överväg vem informationen/meddelanden är relevant för.
- Skriv kort, precist och konkret. Otydlighet medverkar till att skapa frustration.
- Var tydlig om det är information eller om du förväntar dig svar/agerande/dialog.
- Var hövlig och respektfull även när du inte är överens.
- Om du blir irriterad, ta en paus och fundera över hur du själv skulle uppleva att ta emot motsvarande meddelande.

Policyöverväganden: Aggressioner på sociala medier

Digitaliseringen möjliggör större informationsspridning och har öppnat för nya möjligheter att levandegöra och variera undervisningen i skolan. Förutom de fördelar som digitaliseringen har fört med sig i undervisningen visar forskningen att den även kan leda till arbetsmiljörisker för personalen. När elever exempelvis filmar i undervisningssituationer och sedan delar innehåll på sociala medier kan det beroende på situationen upplevas som att man blir uthängd, och att beteendet är gränsöverskridande, ärekränkande eller psykiskt påfrestande. Det kan också röra sig om negativt omnämnande av enskilda personer eller skolan på sociala medier.

I praktiken har det visat sig att det ofta är svårt att agera på ett effektivt och konstruktivt sätt när situationen redan har uppstått. Därför är det relevant att utveckla en lokal policy om hur ni på er skola i första hand vill förebygga att problem uppstår. Detta arbetet kan exempelvis omfatta utveckling av ordningsregler för elevers användning av mobiltelefoner och läspaddor i undervisningssituationer. Därefter behövs rutiner för att hantera de avledda problematikerna med hänsyn tagen till elevers rättigheter.

Skolverket framhåller vikten av att ge elever kunskap om hur digitaliseringen påverkar dem själva och samhället. Här kan även problematiken med lärares arbetsmiljö och utsatthet för digitala aggressioner inkluderas så att eleverna får en uppfattning om normer för ett respektfullt digitalt beteende.

En annan problematik som är viktig vid policyövervägande avser diskussioner och debatter på sociala medier om skolan, en incident på skolan eller personal.

Det är viktigt att det är tydligt vem som kommunicerar officiellt på skolans vägnar innan en potentiellt kritisk situation på sociala medier uppstår. Om skolan har en egen profil för exempelvis Facebook, kan skolan som aktör aktivt stävja eller minska de negativa effekterna av dysfunktionell digital kommunikation.

Det är också relevant att överväga att föra en intern diskussion med syfte att ta fram riktlinjer för personalens användning av sociala medier såsom Facebook, Twitter, Instagram mm. Det kan exempelvis röra sig om överenskommelser om hur man åtskiljer sitt yrkesliv och privatliv på sociala medier. Ett förslag kan vara att man upprättar två profiler, en för privata kontakter och en för professionella kontakter.

Ett annat övervägande kan vara att etablera modererade diskussionsplattformar för föräldrar i skolans regi. Detta för att minska lärare och rektorers utsatthet för problematiska diskussioner på öppna plattformar som ligger utanför skolans kontroll, exempelvis Facebook. Samtidigt är det ett sätt att tillhandahålla en plattform för vårdnadshavare där de kan komma till tals.

Slutligen kan det vara bra att undersöka om det finns behov av ytterligare utbildning bland medarbetare i relation till sociala medier.

Rutiner för hantering av digitala aggressioner

Det ska etableras en beredskap för hantering av incidenter. Det kan göras genom att implementera rutiner för rapportering av digitala aggressioner, vad som behöver göras, vem som ansvarar för uppföljning och stöd, vilka övriga som kan involveras vid behov och hur man säkerställer kunskap om rutinerna (§5 i föreskrifterna för systematiskt arbetsmiljöarbete).

Man kan överväga om man vill organisera arbetet med en fast kontaktperson som blir ”expert” /ankarperson och som man kan vända sig till för hjälp, stöd och rådgivning i frågor om digitala. En fast kontaktperson kan vara till stor hjälp för att säkerställa en kontinuitet i arbetsmiljöarbetet så att händelser dokumenteras och hanteras systematiskt både reaktivt och proaktivt. Det är viktigt att någon har en samlad överblick över hur processen ser ut i relation till utredning, stöd, hjälp och rådgivning samt kan ansvara för den konkreta hanteringen av händelser. Det kan röra sig om allt från stöd och rådgivning till att säkerställa att händelser dokumenteras genom exempelvis skärmdumpar, att ta kontakt med personen bakom, samverka med stödfunktioner och ledning, samt bistå med anmälan i fall där det är relevant. Om det förekommer ohälsa i samband med händelsen kan det röra sig om en arbetsskada som ska anmälas. Det är viktigt att få till en systematik i rapporteringen av händelser för att kunna göra löpande riskbedömningar och sätta in ytterligare förebyggande åtgärder om nödvändigt. Ett sätt att göra detta kan vara att etablera en fast e-postadress där man skickar in sin beskrivning och dokumenta-

tion av händelser – stora som små. Genom att lägga in det i riskbedömningen lyfts problematiken till att bli ett arbetsplatsproblem och inte enbart ett individuellt problem.

När en medarbetare utsätts för digitala aggressioner kan behovet av stöd och hjälp variera ganska mycket. Oavsett detta behövs en beredskap i relation till vilket stöd som kan behövas vid mer eller mindre allvarliga incidenter. Det kan exempelvis gälla juridisk hjälp för att avgöra om det finns grund för att göra polisanmälan, HR-avdelning kanske behövs för remiss till företagshälsovård eller kommunikationsavdelning för hjälp med hantering av medier.

” Genom att lägga in det i riskbedömningen lyfts problematiken till att bli ett arbetsplatsproblem och inte enbart ett individuellt problem.”



Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete

För alla aktiviteter i arbetsmiljöarbetet ska det finnas rutiner som beskriver:

- vad som ska göras
- hur det ska göras
- när det ska göras
- vem som har ansvar
- vilka som medverkar

Checklista för medarbetare

- Vem går man till när något har hänt?
- Vad ska rapporteras och hur?
- Vilket stöd finns tillgängligt när skadan har skett?
- Hur kan ni stödja varandra?

Checklista för skolans ledning och skyddsombud

- Har ledare och medarbetare tillräckligt med kunskaper om hur digitala aggressioner kan förebyggas och hanteras?
- Vilka riktlinjer och rutiner har ni för hantering av digitala aggressioner?
- Hur säkerställer ni att digitala aggressioner registreras systematiskt och på vilket vis?
- Hur säkerställer ni att medarbetarna får det stöd och den hjälp som behövs om de har utsatts för digitala aggressioner?
- Hur täcker ni digitala aggressioner i skyddsronder, arbetsmiljöundersökningar och riskbedömningar?
- Hur och när kommer ni att bevaka att principen (policys och rutiner) efterlevs?
- Hur säkerställer ni att samtliga medarbetare känner till policys och rutiner?
- Hur säkerställer ni att nya medarbetare får information?
- Behöver ni göra något mera? – och i givet fall vad, vem och när?

Hur får man bort digitala spår om man upplever kränkningar på nätet?

Integritetsskyddsmyndigheten skriver: ”Om publiceringen är kränkande eller skadlig ska du vända dig till polisen och göra en polisanmälan. Det kan röra sig om brotten förtal, förolämpning eller trakasserier.” Kränkningar kan vara en komplex juridisk fråga. För att veta om man bör polisanmäla och enligt vilken lagstiftning, så kan det vara bra att rådgöra med en jurist kring konkreta händelser.

Som privatperson har man enligt dataskyddsförordningen rätt att vända sig till verksamheter som behandlar ens personuppgifter och be att dessa uppgifter raderas med stöd av artikel 17 i dataskyddsförordningen. Det kan vara bra att dokumentera sin begäran om borttagning skriftligt exempelvis genom att mejla. Här finns en [brevmall](#) som man kan använda.

Här kan du lämna klagomål till några av de vanligaste webbplatserna:

- [TikTok](#)
- [Inlägg på Facebook](#)
- [Filmklipp på Youtube](#)
- [Inlägg på Instagram](#)
- [Inlägg på Twitter](#)
- [Inlägg på Pinterest](#)
- [Inlägg på Snapchat](#)
- [Inlägg på Whatsapp](#)
- [Sökträff på Google](#)
- [Sökträff på Bing](#)

Kom ihåg att det kan vara nödvändigt att ha bevis på det man blivit utsatt för, till exempel om det finns behov av att anmäla det. Man bör därför alltid kunna dokumentera det man utsätts för, exempelvis genom att ta skärmdumpar av meddelandena, kommentarerna eller bilderna i fråga.

Om du behöver mer detaljerad information om dina rättigheter och vad du kan göra om du vill få bort uppgifter som finns i sociala medier gå till [Integritetsskyddsmyndighetens webbplats](#).



Checklista på hur man kan få bort innehåll från internet:

1. Identifiera den ursprungliga källan
2. Om det är möjligt att identifiera en specifik person bakom händelsen ta kontakt med den person som har lagt ut innehållet och be om att få det borttaget.
3. Om innehållet ligger på en blogg kan man ta kontakt med det blogg-hotell eller webb-hotell där bloggen ligger. Det finns ofta användarvillkor som begränsar vilka typer av innehåll användarna får lägga upp, och som man kan referera till.
4. Om innehållet ligger på sociala medier (t.ex. Facebook) kan man också ta kontakt med dem och begära att få innehållet borttaget. Det finns ofta användarvillkor som begränsar vilka typer av innehåll användarna får lägga upp, och som man kan referera till
5. Om du exempelvis själv har skrivit något i en upphetsad debattråd eller liknande och det inte omedelbart går att ta det bort själv eller via det där det ligger, då kan man söka hjälp vid <https://slettmeg.no/> eller <https://backgroundchecks.org/justdeleteme/>

Arbetsmiljöreglering

Digitala aggressioner som tas upp i denna guide är relativt nya fenomen. Vi vill därför uppmärksamma några centrala paragrafer i gällande svensk arbetsmiljölagstiftning och reglering avseende digitala aggressioner från tredje part (elever, vårdnadshavare och andra). Läs gärna mera om lagar och regler på [Arbetsmiljöverkets hemsida](#).

- Digitala aggressioner ingår i det systematiska arbetsmiljöarbetet (AFS 2001:1)
- I relation till föreskrifterna om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) är det särskilt viktigt att beakta att det är ett krav att det skapas en balans mellan krav och resurser för att hantera digitala aggressioner i vardagen (9§) och i särskilda fall där arbetssituationer är starkt psykiskt påfrestande är arbetsgivaren pliktig att vidta åtgärder för att motverka att de leder till ohälsa hos arbetstagnarna (11§).
- Arbetsgivarens skyldigheter att förebygga ohälsosam arbetsbelastning omfattar såväl chefer och arbetsledare som andra arbetstagnare (9§). Arbetsgivaren ska se till att chefer och arbetsledare har de kunskaper som behövs för att förebygga och hantera ohälsosam arbetsbelastning samt förutsättningar att omsätta dessa kunskaper i praktiken (6§). Med förutsättningar avses enligt föreskriftens allmänna råd bland annat tillräckliga befogenheter, en rimlig arbetsbelastning och stöd i rollen som chef eller arbetsledare.

- Aggressioner och exempelvis hot om att hänga ut någon offentligt på sociala medier kan även falla under föreskrifterna om våld och hot (AFS 1993:2). På Arbetsmiljöverkets hemsida kan man ladda ned en [checklista](#) som arbetsgivare och skyddsombud kan använda för att undersöka risker för hot och våld i arbetsmiljön. Checklistan omfattar alla steg från riskinventering och åtgärder, till rutiner för stöd om något sker.

Arbetsmiljölagens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö. I vägledningen till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö, AFS 2015:4 framhävs följande: ”En god arbetsmiljö är ingen slump utan måste byggas in i organisationen och konkretiseras i policyer, mål, styrdokument, regler och rutiner. Det är arbetsgivaren som har det yttersta ansvaret, men för att förankra en god arbetsmiljö och omsätta den i handling krävs såväl kunskap och delaktighet som långsiktighet.” Digitala aggressioner omfattas av arbetsmiljölagstiftningen. Det innebär att arbetsgivaren är skyldig att i samverkan med medarbetarna förebygga och hantera arbetsrelaterade digitala aggressioner som uppstår i samband med arbetet.



Hanne Berthelsen

Docent i Ledarskap och Organisation

Rebecka Cowen Forssell

PhD i Urbana studier och projektledare

Sandra Jönsson

Docent i Psykologi med inriktning Ledarskap
och Organisation

Projektgrupp för forskning- och utvecklingsprojektet:
Digitala aggressioner - En ny arbetsmiljörisk inom skolan

Finansiär: AFA Försäkring





**MALMÖ
UNIVERSITET**

CENTRUM FÖR TILLÄMPAD
ARBETSLIVSFORSKNING
OCH UTVÄRDERING