

# Slutrapport

Digitala aggressioner – en ny arbetsmiljörisk inom skolan



**afa**  
FÖRSÄKRING

Rebecka Cowen Forssell  
Hanne Berthelsen & Sandra Jönsson

Oktober 2023

  
**MALMÖ**  
UNIVERSITET

<b>Projekttitel</b>	<b>Dnr</b>
Digitala aggressioner – en ny arbetsmiljörisk inom skolan	190182
<b>Projektledare</b>	
Dr. Rebecka Cowen Forssell, Malmö universitet	

---

## Förord

I det nu avslutade forsknings- och utvecklingsprojektet har vi undersökt och vetenskapligt rapporterat om den relativt nya problematiken med digitala aggressioner riktade mot lärare och rektorer från tredje part. Vi har dessutom utvecklat en verktygslåda för skolledning att skapa kapacitet och beredskap att arbeta proaktivt med frågorna och gjort en temasida via copsoq.se som presenterar problematiken och gör verktygslådan fritt tillgänglig. Projektet är genomfört i synergi med det FORTE finansierade programmet: *Organisatoriskt och socialt säkerhetsklimat inom människovårdande organisationer – Utveckling av proaktiva arbetsformer och metoder inom forskning, praktik och intervention.*

Projektgruppen har letts av Dr. Rebecka Cowen Forssell och utförts i samarbete med docent Hanne Berthelsen och docent Sandra Jönsson, Malmö universitet. Projektgruppen har även samarbetat med Dr. Samuel Farley, University of Sheffield, Dr. Annabelle Neall, Queensland University och Dr. Lisa Ringblom och Dr. Kristoffer Holm vid Malmö universitet i samband med forskningen. Dessutom har vi initierat kontakt för framtida samverkan med Freiburg Research Centre for Occupational Science i Tyskland. För det utvecklingsinriktade arbetet i projektet har vi samverkat med olika nyckelaktörer inom skola, fackförbund och myndigheter.

Denna rapport redovisar det arbete som bedrivits och genomförts under projektets fyra år. Arbetet har präglats av samverkan, internt som externt, och vi vill härmed tacka alla involverade – utan er hade det inte varit möjligt.

# Innehåll

Förord .....	2
Innehåll .....	3
Sammanfattning .....	5
1. Projektets syfte och bakgrund .....	6
2. Projektets genomförande .....	7
2.1 Intervjustudier .....	7
2.1.1 Urval .....	7
2.1.2 Individuella intervjuer .....	7
2.1.3 Fokusgruppintervjuer .....	8
2.1.4 Analyser .....	8
2.2 Enkätstudie .....	9
2.3 Litteraturstudie .....	9
2.4 Etik .....	10
3. Uppnådda vetenskapliga resultat .....	10
3.1 Från ohövlighet till aggressioner – arbetsrelaterade digitala kränkningar från tredje part i skolan .....	10
3.2 Förhandlingar om inflytande och resurser – lärare och rektorers erfarenheter av aggressiv e-post från vårdnadshavare .....	11
3.3 Medarbetare och chefers hantering av digitala aggressioner, implikationer för Human Resource Management (HRM) .....	12
3.4 En studie om faktorer i arbetsmiljön och på individuell nivå som predicerar digitala aggressioner .....	13
3.5. Kränkande och aggressiva beteenden från tredje part i människovårdande yrken – en scoping review över praktiker och interventioner .....	14
3.6 En verktygslåda för att utveckla skolors kapacitet i att skapa hälsosamma digitala relationer med tredje part .....	15
4. Utveckling av verktygslåda .....	15
4.1 Designprocessen .....	16
4.1.2 Utveckling av vinjetter och sedermera kortfilmer .....	16
Bild från inspelning av en av kortfilmerna .....	18
4.1.3 En forskningsbaserad ansats med löpande feedback genom en formativ utvärderingsansats .....	18

Figur 2. Översikt över processen med att utforma verktygslådan med involvering av aktörer i olika faser.....	19
4.2 Temasida .....	19
4.3 Sunt Arbetsliv - Forskning på 5 .....	20
5. Publikationer, presentationer och annan spridning .....	21
5.1 Vetenskapliga artiklar och rapporter .....	21
5.2 Konferenspresentationer.....	22
5.3 Inbjuden talare.....	22
5.4 Undervisning .....	23
5.5 Seminarier .....	23
6. Digital violations and cyberbullying - A new work environment risk in schools [Scientific Review in English].....	24
6.1 Research Background.....	24
6.2 Project Research Questions .....	25
6.3 Methodology .....	25
Qualitative Interview Study .....	25
Quantitative Questionnaire Study .....	26
Literature Review Study.....	26
6.4 Main Findings .....	26
6.5 Implications .....	29
7. Appendix: Guide som ingår i verktygslådan.....	31

## Sammanfattning

Digitala aggressioner är en ny arbetsmiljörisk som förväntas växa i takt med ökad digitalisering. I projektet tar vi utgångspunkt i skolan och studerar lärare och rektorers utsatthet för digitala aggressioner från vårdnadshavare, elever och medborgare i allmänhet. Det övergripande syftet med projektet var att fördjupa förståelsen och komplexiteten bakom digitala aggressioner inom skolan samt utveckla metoder som främjar lärare och rektorers digitala arbetsmiljö.

Projektet vilar primärt på en kvalitativ forskningsdesign och empirin har samlats in genom forskningsintervjuer, enskilt och i grupp, för att få tillgång till lärares, rektorers, vårdnadshavares och elevers erfarenheter av problematiken. I tillägg till den kvalitativa forskningsdesignen har en studie genomförts med en kvantitativ ansats i syfte att identifiera faktorer i arbetsmiljön som ökar risken att bli utsatt. En systematisk litteraturstudie har också genomförts för att identifiera etablerade metoder för att förebygga och hantera aggressioner från tredje part inom människovårdande organisationer.

Tre problematiker med digitala aggressioner i skolan identifierades: aggressivt formulerade email från vårdnadshavare, negativt omtal eller exponering på sociala medier samt filmning i klassrum. Oavsett plattform eller aktör har lärare och rektorer begränsat handlingsutrymme att försvara sig. De strategier som tillämpas för att hantera digitala aggressioner är främst reaktiva och sker på individnivå medan organisatoriska och proaktiva strategier i stor utsträckning saknas. Samtidigt dränerar problematiken resurser, energi och arbetsglädje. Faktorer som ökar utsatthet går att koppla till arbetsmiljön. Detta indikerar i sin tur att praktiska åtgärder kan vidtas för att minska sannolikheten att medarbetare ska drabbas.

Med utgångspunkt i forskningsresultaten har vi utvecklat en verktygslåda bestående av tre delar: en informationsguide, en samtalsfilm, samt tre kortfilmer som illustrerar de tre problematikområdena. Sammantaget syftar verktygslådan till att bygga upp kapaciteten för skolor att arbeta förebyggande och integrera problematiken med digitala aggressioner i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Utformningen av verktygslådan har skett i dialog med berörda intressenter och är fritt tillgänglig att ta del av via en temasida på [copsoq.se](http://copsoq.se).

Nyckelord: Digitala aggressioner, skola, tredje part, påtryckning, arbetsmiljö

# 1. Projektets syfte och bakgrund

Digitala aggressioner är exempel på digitaliseringens negativa effekter på arbetsmiljö och hälsa. Fenomenet har aktualiserats mot bakgrund av en ökad digitalisering av arbetslivet och samhället i stort och är ett problem som kan antas växa. Digitala aggressioner sker i relationen människa, organisation och teknik varpå traditionella metoder för att förebygga den här typen av problem på arbetsplatser är otillräckliga. Det har därav funnits ett behov av att utveckla vetenskapligt förankrade metoder för att arbeta förebyggande och kunna hantera digitala aggressioner på arbetsplatsen när det uppstår.

Aggressioner via digitala kanaler såsom e-post, SMS eller sociala medier sker mot olika professionella grupper men skolledare och lärare har pekats ut som särskilt drabbade. Problematiken är känd inom Lärarförbundet och Arbetsmiljöverket som uppger att uthängning på sociala medier samt kritiskt formulerade e-post och SMS från föräldrar efter arbetstid är ett nytt riskområde för skolpersonalens arbetsmiljö (Arbetsliv 2017-11-21; Suntarbetsliv 2017-09-17). Trots det har forskningen om digitala aggressioner inom skolan hitintills fokuserat på elevers utsatthet, medan forskning om lärare och skolledares exponering är begränsad.

De nationella och internationella studier som finns om digitala aggressioner och kränkningar i arbetslivet visar på allvarliga konsekvenser för den utsattes hälsa (Cowen Forssell & Berthelsen, 2019; Muhonen, Jönsson & Bäckgren, 2017). Digitala aggressioner och kränkningar kan bidra till ökad stress (Snyman & Loh, 2015) och kognitiv belastning (Coyne et al, 2017) samt påverka arbetstillfredsställelsen negativt (Coyne et al., 2017). Vidare bidrar den digitala kommunikationen till en upplösning av gränser mellan arbete och privatliv. När e-post med trakasserande inslag eller uthängningar på sociala medier tas emot i hemmet och kanske även efter arbetstid, tenderar den negativa upplevelsen för den utsatte att förvärras (Coyne et al., 2017). Förutom enskilt lidande är olika typer av social utsatthet ett organisatoriskt problem då det leder till minskad produktivitet och engagemang, ökad frånvaro och ökad personalomsättning (Hoel & Cooper, 2000). Därav finns det ekonomiska incitament för arbetsgivare och för samhället som stort att förebygga förekomsten av digitala aggressioner i arbetslivet. Medan förekomsten och de negativa effekterna av digitala aggressioner, kränkningar och mobbning är kända, fanns ett behov av att utveckla vetenskapligt förankrade metoder för att arbeta förebyggande och hantera digitala aggressioner på arbetsplatser när det uppstår. Mot bakgrund av de negativa effekter som digitala aggressioner har för den utsattes hälsa, organisation och samhälle är det angeläget att utveckla det hälsofrämjande och förebyggande arbetet.

Det övergripande syftet med projektet var att utveckla metoder som främjar skolledares och lärares digitala arbetsmiljö. För att adressera syftet avsåg projektet att 1) genom intervjuer och fokusgrupper med skolledare, lärare, föräldrar till elever och elever skapa en ökad förståelse för komplexiteten gällande digitala aggressioner. Baserat på resultatet 2) utveckla generellt gångbara metoder för att motverka och skapa beredskap mot fenomenet och 3) ta fram ett pedagogiskt underlag för användning i det systematiska arbetsmiljöarbetet inom skolan.

## 2. Projektets genomförande

Projektet vilar primärt på en kvalitativ forskningsdesign och empirin har samlats in genom forskningsintervjuer, enskilt och i grupp. Semistrukturerade intervjuer har genomförts för att få tillgång till lärares och rektorers erfarenheter av digitala aggressioner. Genom fokusgruppsintervjuer har vi samlat erfarenheter från tredje part (vårdnadshavare och elever) samt rektorer.

I tillägg till den kvalitativa forskningsdesignen har en studie genomförts med en kvantitativ ansats i syfte att identifiera faktorer i arbetsmiljön som ökar risken att bli utsatt för digitala aggressioner. Utöver det har en systematisk litteraturstudie genomförts för att identifiera etablerade forskningsbaserade interventioner och metoder med syfte att förebygga och hantera aggressioner från tredje part. Dessa presenteras separat under 2.2 och 2.3. Sammantaget bidrar den mixade forskningsansatsen till att ge kompletterande perspektiv på problematiken med digitala aggressioner riktat mot lärare och rektorer.

Resultaten från de empiriska studierna har lagt grunden för det metodutvecklande arbetet. Här var fokus att ta fram en verktygslåda, bestående av en informationsguide, samtalsvideor och kortfilmer, för att stötta rektorer och HR i att bygga upp en kapacitet i organisationen att arbeta förebyggande mot digitala aggressioner från tredje part. Även detta arbete har lett fram till en vetenskaplig studie där processen med att arbeta metodutvecklande med problematiken är i fokus. Det metodutvecklande arbetet beskrivs under 3.6 samt i avsnitt 4.

### 2.1 Intervjustudier

#### 2.1.1 Urval

Åtta skolor har medverkat för genomförandet av intervjuer, fokusgruppintervjuer och metodutveckling. Skolorna rekryterades genom ett e-post utskick till samtliga grundskolor i fyra kommuner i Skåne. Responserna var positiv och flertalet rektorer hörde av sig med meddelande om att de önskade ytterligare information om projektet. Genom omtal i TV och tidningar uppnådde projektet stor nationell uppmärksamhet. Detta ledde till att projektledaren kontaktades av en större kommun i Sverige med önskan om att få delta med tre skolor i forskningsprojektet. Projektgruppen beslutade att inkludera åtta skolor (se Tabell 1). Skolorna valdes utifrån kriterier om att skapa en bred förståelse för problematiken. Elevernas ålder påverkar sannolikt samarbetet mellan hem och skola, och offentliga och fristående skolor skiljer sig åt i relation till organisatorisk kontext, incitament och elevgrupper. De åtta skolorna representerar därav både grundskolor - förskoleklass till årskurs sex (F-6) samt förskoleklass till årskurs nio (F-9) - och gymnasium, offentliga och fristående skolor.

#### 2.1.2 Individuella intervjuer

Totalt har 31 djupintervjuer genomförts inom ramen för projektet (se Tabell 1). Intervjuerna var jämnt fördelat mellan lärare (n=16) och rektorer (n=15). Åldern på intervjupersonerna varierade mellan 28–65 år och år verksamma inom yrket varierade mellan 5–30 år. De flesta av deltagarna var kvinnor – endast tre av deltagarna var män och två av dessa var rektorer. Det sistnämnda bör förstås i relation till att skolan är en kvinnodominerande arbetsplats.



Skola	Läraryntervjuer (antal)	Rektorsintervjuer (antal)	Huvudman
Grundskola (F-6) Skåne	2	3	Kommunal
Grundskola (F-6) Skåne	2	2	Kommunal
Grundskola (F-9) Skåne	2	1	Privat
Grundskola (F-9) Skåne	2	2	Kommunal
Grundskola (F-9) Skåne	-	2	Privat
Grundskola (F-6) Stockholms län	4	2	Kommunal
Grundskola (F-6) Stockholms län	2	1	Kommunal
Gymnasium Stockholms län	2	2	Kommunal

**Tabell 1.** Skolor som projektet har samarbetat med samt antal lärar- och rektorsintervjuer vid varje skola.

Intervjuerna var semi-strukturerade och genomfördes med en intervjuguide uppbyggd kring teman som fokuserade på digital kommunikation, digitala aggressioner samt kultur, policys och beredskap. Exempel på frågor från intervjuguiden var: Vad är fokus i föräldrars digitala kommunikation med skolan? Skiljer sig den digitala kommunikationen med elever från den digitala kommunikationen med föräldrar? Kan du ge exempel på problematisk digital kommunikation? När upplever du att en gräns överskrids vad gäller acceptabelt beteende i den digitala kommunikationen? Vilka typer av konsekvenser får det negativa beteendet för individen och skolan? Vilken typ av hjälp och stöd ger arbetsgivaren i samband med utsatthet för digitala aggressioner?

### 2.1.3 Fokusgruppintervjuer

Tre fokusgruppintervjuer genomfördes inom ramen för projektet. Fokusgruppsintervjuerna organiserades med avstamp i de åtta skolor projektet samverkade med. En fokusgruppintervju genomfördes med rektorer, en med vårdnadshavare och en med elever. Utgångspunkt för samtalen var vinjetter (narrativ) uppbyggda kring de digitala aggressioner som hade identifierats i djupintervjuerna. Vinjetterna illustrerade därav en av de följande tre problembilderna 1) problematisk e-mailkommunikation med vårdnadshavare 2) negativt omtal i Facebookgrupper samt 3) elevers filmning av lärare.

I fokusgruppintervjuerna användes vinjetterna för att samla in ytterligare empiri, men också för att testa vinjetternas förmåga att skapa diskussion och eftertanke då de utgör centrala delar i den inom projektet utvecklade verktygslådan (se avsnitt '4. Utveckling av verktygslåda').

### 2.1.4 Analyser

Det kvalitativa materialet har analyserats genom tematiska analyser och innehållsanalyser. Varje intervju har transkriberats och följts av flertalet läsningar. Analyserna har kännetecknats av en öppen kodning av materialet, där kategorier och eller teman mejslats ut. I analyserna har vi bland annat identifierat hur informanterna har pratat om digitala aggressioner, vad som verkar förekomma digitala aggressioner, potentiella motiv samt konsekvenser för dem som

blir utsatta. Vi har också identifierat strategier för att hantera aggressionerna på individuell och organisatorisk nivå.

## 2.2 Enkätstudie

Den kvantitativa studien bygger på data insamlad i samband med en tidigare valideringsstudie avseende Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). Enkätenheten vid SCB skickade under hösten 2018 ut en omfattande enkät till ett slumpmässigt urval av förvärvsarbetande personer i Sverige. Efter två påminnelser uppnåddes en svarprocent på 28% och i den befintliga studien ingick svar från 2,847 personer i åldersgruppen 25-65 år.

Som utfallsmått för logistiska regressionsanalyser analyserades en ny fråga kring digitala kränkningar. Frågan introducerades internationellt i samband med COPSOQ III och har inte tidigare varit föremål för djupare analyser. Som prediktorer studerades följande arbetsmiljöfaktorer: rollkonflikter, kvalitet i arbetet som utförs, och känslomässiga krav (samtliga från COPSOQ III, en erkänd enkät för användning inom forskning och praktiskt arbetsmiljöarbete) samt förväntningar på tillgänglighet. Dessutom analyserades arbetssektor, ålder, kön och position. Utöver det analyserades skillnader mellan olika grupper avseende utsatthet för digitala kränkningar och det testades om skillnader i om aggressionerna kom från en intern eller extern aktör.

## 2.3 Litteraturstudie

En systematisk litteraturstudie genomfördes över etablerade interventioner/metoder/program för att förebygga och åtgärda förekomst av aggressioner från tredje part inom människovårdande organisationer (skola, socialtjänst, skola). En bredning av fokusområdet motiverades av att människobehandlande organisationer har flera beröringspunkter, och att en bredare sökning skulle generera fler exempel på forskningsbaserat proaktivt och reaktivt arbete med aggressioner från tredje part.

Sökningarna genomfördes i fem databaser: ERIC, PsycINFO, Social Services Abstracts, CINAHL och Web of Science och resulterade i 13,064 artiklar. Efter att dubletter tagits bort (n=1852), screenades 11 212 artiklar. Baserat på titel och abstrakt bedömdes dess relevans för litteraturstudien. Över 97 % av studierna exkluderades i detta skede, främst eftersom de inte fokuserade på människobehandlande organisationer eller inkluderade en utvärderad intervention för att förebygga eller förhindra aggressioner och kränkningar från tredje part. 242 artiklar screenades i sin helhet, och artiklar exkluderades i de fall de inte uppnådde tidigare satta inklusionskriterier.

Totalt 42 artiklar kom att ingå i litteraturstudien. Följande fem frågor vägledde analysen av dem: Vilken typ av interventioner (primär, sekundär, tertiär) för att hantera negativa beteenden från tredje part inom människobehandlande organisationer kan identifieras? Vilka strategier används för att hantera negativa beteenden från tredje part? Vilken typ av organisationer är målgrupp för interventionerna? I vilken utsträckning är digitala former av negativa beteende inkluderade i interventionerna? Samt, hur har interventionerna utvärderats?

## 2.4 Etik

Projektet är genomfört med godkännande från Etikprövningsnämnden Dnr: 2019-05196 avseende intervjustudierna, samt med godkännande från Etiksprövningsnämnden (Dnr 2018–392) för enkätstudien.

## 3. Uppnådda vetenskapliga resultat

Den vetenskapliga produktionen uppgår till sammanlagt sex vetenskapliga artiklar, samtliga under granskning för publicering. Varje studie belyser ett perspektiv på problematiken, och ska betraktas som kompletterande delar i en större helhet med syfte att bidra med kunskap och fördjupning om digitala aggressioner riktat mot lärare och rektorer.

### 3.1 Från ohövlighet till aggressioner – arbetsrelaterade digitala kränkningar från tredje part i skolan

Den första studien sätter scenen för de kommande studierna genom att undersöka vad som karakteriserar digitala aggressioner riktat mot lärare och rektorer. Tidigare forskning om digitala kränkningar är begränsad, och inte minst saknas djupare förståelse för hur olika professioner drabbas och hur digitala kränkningar kommer till uttryck i den kontexten. Den organisatoriska kontexten och vad det innebär att arbeta inom skolan tas beaktning i analysen, samt de spänningar som uppstår när tredje part är utövare. Vidare undersöks hur det digitala rummet påverkar upplevelse och interaktion.

Analyser av 31 intervjuer med lärare och rektorer, visar på tre olika men sammanlänkande problematiker: aggressivt formulerade email från vårdnadshavare, negativ omtal eller exponering på sociala medier och filmning i klassrum. Aggressivt formulerade email från vårdnadshavare var det mest förekommande, och beskrivs som en vanlig problematik bland informanterna. Oftast uppstår de aggressiva mailen i reaktioner på ett beslut som fattats eller en situation som uppstått på skolan. Konflikter mellan elever, önskan om extra resurser för elever med särskilda behov, eller missnöje med betygsättning är exempel på faktorer som utlöste aggressiva mail.

Till skillnad från de aggressiva mail som var direkt adresserade till lärare och rektorer, karakteriserades aggressioner på sociala medier av indirekta påhopp, manifesterade genom negativ omtal och exponering av en skola eller lärare på en skola. Facebookgrupper, direkt kopplade till skolan eller till det område där skolan var belägen, är en plats där vårdnadshavare möts och där ibland även allmänheten engageras i frågor som rör en specifik situation som har inträffat på skolan eller beslut som har fattats. Kränkningarna uppstod när lärare eller rektor omtalades i namn eller där den typen av information kunde avslöjas.

Oavsett var kränkningarna och aggressionerna utspelades – på email eller sociala medier – var handlingsutrymmet för att försvara sig från dessa begränsade. Sekretess kring inblandade elever samt viljan att uppfattas som professionell, minskar lärare och rektorers utrymme att försvara sig i email kommunikationen. På Facebook var det den tydliga särkopplingen till skolan som organisation, samt den indirekta kommunikationen om en lärare eller situation på skolan, som begränsade lärares ofta starka önskan om att säga ifrån, försvara sig, rätta

felaktigheter, samt kontextualisera situationerna. Facebook var tydligt en plats där lärare och rektorer inte skulle agera på.

Den tredje problematiken som identifierats i materialet var filmning i klassrum. Detta var inte lika vanligt, men när det skedde hade det svåra konsekvenser för den som blev utsatt. Att bli filmad, eller misstänka att man blivit filmad, kunde innebära en reell risk och rädsla för att filmen skulle laddas upp på nätet. Även i relation till den här problematiken fanns en bakbundenhet i lärares agerande, där vikten av att agera professionellt och sätta barnets bästa först, gavs företräde över egen upprättelse.

En av slutsatserna som dras i studien är att digitala aggressioner uppstår på platser och av aktörer som skolans ledning många gånger har liten kontroll över. Med tanke på att plattformar som Facebook följer en egen logik gällande vem som deltar och vad som diskuteras föreslår vi en bredare förståelse av vad som utgör lärare och rektorers arbetsmiljö. Att skolor skapar egna Facebookgrupper med tydligt ägandeskap och utsedda moderatorer, kan också vara ett sätt att få kontroll över en situation och samtidigt möta vårdnadshavares behov av utbyte mellan varandra och i relationen hem/skola. Vidare indikerar det begränsade handlingsutrymmet i att försvara sig för digitala kränkningar och aggressioner ett behov av att implementera organisatoriska strategier och rutiner som lärare kan känna sig trygga i.

### **3.2 Förhandlingar om inflytande och resurser – lärare och rektorers erfarenheter av aggressiv e-post från vårdnadshavare**

Studien fördjupar förståelsen för en av de identifierade problematikerna i den förgående studien, och undersöker lärares och rektorers erfarenheter av aggressiva e-postmeddelanden i samarbetet mellan hem och skola. I studien analyserar vi lärare och rektorers uppfattning av vad som driver vårdnadshavare i den negativa e-postmeddelanden, hur inblandande aktörer positionerar sig i email-växlingen, samt hur de aggressivt formulerade mailen påverkar lärare och rektorers praktik. Även denna studie är baserad på de 31 intervjuerna med lärare och rektorer.

Tre kategorier identifierades i studien; 'Aggressivt formulerade email som en reaktion på lärare och rektorers prestationer', 'aggressiva email som påtryckning', samt 'aggressiva email som en källa till ångslighet, förlorad glädje och minskat fokus på kärnuppdraget'. I studien dras bland annat slutsatsen att aggressiva email från föräldrar är att betrakta som försök till förhandlingar med skolan. Förhandlingar förstås här som tvång, övertalning och manipulation vilket används för att påverka situationer, personer och resurser. Försök till förhandlingarna mellan hem och skola understöds av individuella faktorer som lärarens ålder och år i yrket, samt kontextuella faktorer där bland annat det digitala formatet och den asynkrona kommunikationen bidrar till hur vårdnadshavares framför sina argument. En slutsats som dras är därför att email inte bara bidrar till en ökad tillgänglighet av lärare och rektorer, utan skapar rum för förhandling, och att dessa rum skiljer sig från förhandlingar som sker ansikte-mot-ansikte. Studien drar också slutsatsen att aggressioner via e-post tenderar att vara av instrumentell karaktär, avsedda att resultera i ett specifikt resultat snarare än att orsaka skada på enskilda lärare eller rektorer. Erfarenheterna påverkar dock lärares yrkesutövning negativt, bland annat genom en ökad administrativ börda, samt förlorad glädje.

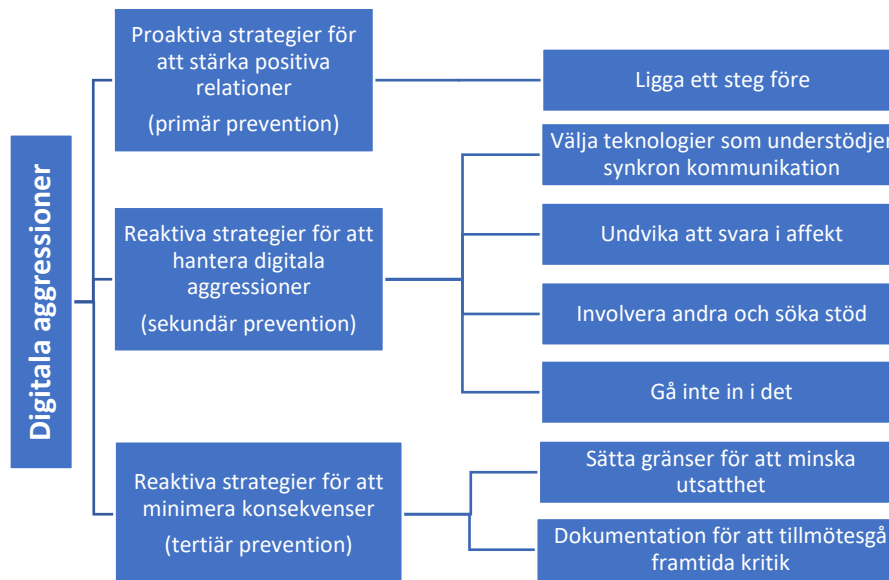
Att ge efter för vårdnadshavares påtryckningar i exempelvis betygsättning är i längden ett samhällsligt problem, där elever som företräds av föräldrar med starka röster ges förfördelning. Även om lärare beskrev situationer där de stått emot påtryckningar, resulterade de negativa erfarenheterna i en ökad dokumentation av vissa elevers prestationer. Den ökade administrativa bördan bidrar i sin tur till att lärare och rektorer förlorar kontroll över hur de spenderar sin tid och fördelar resurser. Onda cirklar kan identifieras i materialet där lärare å ena sidan får motta aggressivt formulerade email om deras arbete uppfattas brista i kvalitet, å andra sidan stjäla de aggressiva e-mailen resurser som skulle kunna användas till att förbättra kvaliteten i undervisningen.

### **3.3 Medarbetare och chefers hantering av digitala aggressioner, implikationer för Human Resource Management (HRM)**

Human Resource Management (HRM) har en avgörande roll i att förebygga och hantera digitala aggressioner från tredje part. I dagsläget saknas dock etablerade HRM-strategier i skolan för att eliminera problemen samt mildra dess negativa effekter. Med syfte att identifiera och föreslå utvecklingsområden för HRM, analyseras i den tredje intervjustudien vilka strategier som lärare och rektorer själva tillämpar vid hanteringen av digitala aggressioner via email och på sociala medier.

Resultaten av studien visar att få proaktiva strategier på organisatorisk nivå med syfte att förhindra digitala aggressioner innan de uppstår existerar i dagsläget. Exempel på detta fanns dock med i resultatet och kan exemplifiera som att ligga steget före vårdnadshavares kritik. Flest strategier var dock av reaktivt slag, och kan beskrivas som individuella strategier för att stävja eskaleringen av en konfliktfylld situation. Att inte besvara ett aggressivt email i affekt, och att välja kommunikationskanaler som erbjuder synkron kommunikation är exempel på det. En av de vanligaste strategier var dock att söka stöd, och få hjälp med formuleringar från kollegor och chefer i bemötande av kritik på email. En ansenlig mängd tid kunde därav läggas på att formulera svar till vårdnadshavare på email, där input på formuleringarna även gavs från kollegor och chefer. Liksom strategin att flitigt dokumentera kring en elev för att förebygga kritik i framtiden som också diskuterades i förgående studie (se 3.2 Förhandlingar om inflytande och resurser – lärare och rektorers erfarenheter av aggressiv e-post från vårdnadshavare) är den individuella reaktiva hanteringen en strategi som bidrar till negativa konsekvenser i form av ökad administrativ börda.

Karaktäristiskt för aggressioner på sociala medier var ett passivt förhållningssätt. Som tidigare diskuterats betraktades sociala medier som en plats utanför skolans område. Att gå in och försvara sig på plattformar utanför skolans officiella kommunikationskanaler skapade osäkerhet kring vem lärare och rektorer representerade i det sammanhanget, sin professionella roll eller sig själva som privatperson. Den tillämpade strategin för sociala medier var därför ett icke-agerande. Samtidigt var det passiva förhållningssättet till kritik en källa till frustration.



Figur 1. Tematisering av proaktiva och reaktiva strategier för att hantera digitala aggressioner.

I studien förslår vi att skolor bygger upp en kapacitet att arbeta förebyggande mot digitala aggressioner och att det arbetet bör göras på en organisatorisk nivå, genom bland annat etablering av rutiner och policys samt integrera problematiken med digitala aggressioner i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Ett kartläggande av problematiken på skolor är ett första steg att skapa en dialog kring var gränser går och vilka gemensamma rutiner som kan etableras.

### 3.4 En studie om faktorer i arbetsmiljön och på individuell nivå som predicerar digitala aggressioner

För att kunna arbeta förebyggande med digitala aggressioner behöver vi ha kännedom om riskfaktorer. Hitintills har forskningsläget varit begränsad vad gäller samspelet mellan olika faktorer i arbetsmiljön och utsatthet för digitala aggressioner. Syftet med studien var därför att identifiera faktorer i arbetsmiljön men också variabler på individuell nivå som kan öka risken. Studien bygger på ett randomiserat urval (n= 2,847) av den arbetande befolkningen och ger en generell bild av vilka faktorer som kan öka utsattheten för digitala aggressioner.

Resultatet kunde inte påvisa att kön eller ålder var kopplat till en ökad risk. Därmed skiljer sig resultaten från en av de indikationer som framkommit i det kvalitativa materialet och som tar utgångspunkt i skolan. I det kvalitativa materialet kunde vi skönja tendenser att yngre lärare, och/eller lärare som är juniora i sin roll, hade en större utsatthet. I likhet med tidigare studier om nätmobbning (Forssell, 2016) visar den kvantitativa studien att chefer var mer utsatta.

Till skillnad från arbete i privata sektorn, var arbete i offentlig sektor relaterad till en ökad utsatthet för digitala aggressioner. Detta kan härstamma från att det inom offentlig sektor finns en större andel kontaktyrken. Personer inom offentlig sektor var såldes också mer benägna att utsättas för digitala aggressioner från tredje part jämfört med personer arbetande i privat sektor.

Framför allt identifierades risker i relation till arbetsmiljön. De som upplevde höga känslomässiga krav i arbetet samt höga förväntningar på att vara tillgänglig även utanför arbetstid var mer benägna att drabbas av digitala aggressioner. Dessutom var en låg skattning av möjligheten att utföra sitt arbete med en tillfredsställande kvalitet förknippat med ökat risk för digitala aggressioner.

Då studien är en tvärsnittsstudie går det inte att avgöra vad som är orsak och verkan. Exempelvis kan det vara svårigheten att utföra sitt arbete med tillfredsställande kvalitet som leder till utsatthet för digitala aggressioner, men det kan också vara utsattheten för digitala aggressioner som gör det svårt att utföra arbetet med kvalitet. I vår intervjustudie *'Förhandlingar om inflytande och resurser – lärare och rektorers erfarenheter av aggressiv e-post från vårdnadshavare'* (se 3.2) diskuteras hur de aggressiva mailen både kan uppstå som ett resultat av att skolor inte levererar kvalitet i undervisning, men att de aggressiva mailen genererar en förlorad kontroll över hur de spenderar sin tid och resurser. Det vill säga resurser som kan användas för att öka kvaliteten av kärnverksamheten.

Att främst faktorer kopplat till arbetsmiljö var signifikant relaterat till digitala aggressioner ger arbetsgivare möjlighet se över riskfaktorer och söka lösningar. Stöd åt personer i känslomässigt krävande arbete har exempelvis visats vara särskilt viktigt vid utsatt för aggressioner (Farley et al., 2023). Att säkerställa organisatoriskt stöd kan därför vara en väg framåt. Likadant kan arbetsgivare arbeta med tillgänglighetsnormer på arbetsplatsen eller faktiskt reglera under vilka tidsperioder på dygnet som email ska undvikas.

### 3.5. Kränkande och aggressiva beteenden från tredje part i människovårdande yrken – en scoping review över praktiker och interventioner

Som inspiration till vårt eget metodutvecklande arbete har vi sökt efter etablerade forskningsbaserade interventioner vars syfte är att hindra eller minska negativa effekter av kränkande, aggressivt eller på annat sätt negativt beteende från tredje part inom människobehandlande organisationer. För detta arbete genomförde vi en systematisk litteraturöversikt. Förutom att identifiera interventioner inom skola, socialtjänst och hälso- och sjukvård, syftade studien till att identifiera potentiella forskning och utvecklingsområden.

Resultaten av studien visar att det finns interventioner för att hantera aggressioner från tredje part, men att en övervägande majoritet av dessa är utvecklade i och för personal inom hälso- och sjukvård. Ingen av de inkluderade studierna tog utgångspunkt i skolans kontext, och få studier riktades mot socialtjänsten. Också anmärkningsvärt var att interventionerna var av sekundär karaktär, det vill säga syftade till att öka beredskapen för att hantera aggressioner från tredje part genom exempelvis kommunikationsträning och de-eskaleringstekniker av hotfulla situationer, medan få hade en primär ansats med syfte att förhindra aggressioner från att uppstå. Förebyggande strategier återfanns i granskningen, såsom information till patienter i väntrum, men i relation till reaktiva, sekundära strategier var de färre, vilket återspeglar den etablerade uppfattning om svårigheter att arbeta förebyggande med tredje part.

Ett annat resultat av litteraturstudien var att ingen av de granskade interventionerna behandlade interventioner där aggressioner och kränkningar uttrycks och tas emot digitalt. Mot bakgrund av att digitala aggressioner är en relativt ny problematik inom

människobehandlande organisationer var resultatet delvis väntat. Att flera av interventionerna utgick från sjukvården kan också förklara varför digitala uttrycksformer av aggressioner inte var ett närvarande element i interventionerna. Jämfört med exempelvis skolan är den digitala kommunikationen med tredje part inom hälso- och sjukvård mer begränsad. För samtliga organisationer är dock problematiken reell, inte minst mot bakgrund av den ökade digitalisering av samhälle och arbetsliv till följd av Covid-19 pandemin.

I studien dras slutsatsen att för att möta den ökade förekomsten av kränkningar, aggressioner, hot och våld inom människobehandlande yrken finns behov av att utveckla interventioner som inkluderar andra organisatoriska kontexter än sjukvård, samt öka insatser som är av förebyggande natur. Vidare behövs insatser som möter de nya situationer av aggressioner och kränkningar som sker online.

### 3.6 En verktygslåda för att utveckla skolors kapacitet i att skapa hälsosamma digitala relationer med tredje part

I projektet har vi utvecklat en verktygslåda riktad till skolor för att bygga upp en kapacitet för att förebygga och hantera digitala aggressioner från tredje part. Processen med att ta fram verktygslådan samt dess resultat, redovisas i avsnitt 4.

## 4. Utveckling av verktygslåda

En viktig del av projektet var att utveckla en verktygslåda som skolledning och skyddsorganisationer kan använda för att förebygga och hantera digitala aggressioner.

Verktygslådan består av tre delar:

- A. En 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.

A. Den första delen, guiden, ger förberedelser och konkreta förslag till hur materialet kan användas, men ger också ett helhetsgrepp om problematiken. Guiden ger en ökad kunskap kring hur skolledningen själva kan kartlägga problemet och initiera dialog, vilka övervägande som bör göras i ett eventuellt utvecklande av policy över den digitala kommunikationen mellan skola och vårdnadshavare, samt insyn i hur arbetsmiljöproblematiker på sociala medier kan förebyggas, rutiner för hantering av digitala aggressioner, och vägledning i hur man får bort spår efter aggressioner på nätet samt gällande lagstiftning.

B. Den andra delen, informationsfilmen, är ett filmatiserat samtal mellan projektledaren, Rebecka Cowen Forssell PhD och forskare vid Malmö universitet, och professor Hugo Westerlund vid Stressforskningsinstitutet, Stockholms universitet där digitala aggressioner mot lärare och rektorer är i fokus. Syftet med informationsfilmen är att ge en fördjupad kunskap om problematiken och nyansera de problemställningar som knyter an till det. Filmen är främst avsedd som en introduktion och hjälp till skolledning och skyddsorganisationer i deras förberedelse med att arbeta med frågorna. Samtalet som pågår under nästa 60 minuter går även att ta del av som en podd.



C. Den tredje delen, de tre kortfilmerna, tar utgångspunkt i konkreta exempel på situationer med digitala aggressioner i relationen skola, vårdnadshavare och elever. Kortfilmerna har filmatiseras med utgångspunkt i de empiriskt utformade vinjetter. Kortfilmen 'Olles mamma' belyser problematisk e-mailkommunikation mellan hem och skola. Filmen 'Är jag på TikTok?' illustrerar elevers filmning av lärare. Slutligen 'Föräldraengagemang på Facebook', belyser problematiken med negativt omtal på sociala medier.

Kortfilmerna är mellan 3 och 6 minuter och till varje film finns tillhörande reflektionsfrågor. Syftet med filmerna är att skapa diskussion och eftertanke. Tillsammans med reflektionsfrågorna skapas ett lösningsfokus där lärare och skolledare uppmuntras att identifiera och diskutera hur digitala aggressioner kan förebyggas och hanteras utifrån olika perspektiv.

Till höger ges ett exempel på hur en film med tillhörande reflektionsfrågor presenteras i informationsguiden.

### 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 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?



## 4.1 Designprocessen

Utvecklingen av verktygslådan har kännetecknats av en process där vi gått från forskning till praktik. Centrala delar av verktygslådan, såsom kortfilmerna, är utvecklade baserat på resultaten från djupintervjuerna. Problematikerna som illustreras i kortfilmerna har i sin tur testats i fokusgruppintervjuer genom vinjetter. Även litteraturstudien med dess fokus på etablerade interventioner för att förebygga eller hantera digitala aggressioner, har bidragit till verktygslådan utformning. Kännetecknande för designprocessen av verktygslådan är även den löpande feedback som samlats in från centrala samverkansaktörer genom en formativ utvärdering. Nedan beskrivs utvecklingen av vinjetter och kortfilmer, samt arbetet med en formativ utvärderingsprocess.

### 4.1.2 Utveckling av vinjetter och sedermera kortfilmer

Baserat på den 31 intervjuerna med lärare och rektorer identifierades centrala uttryck av digitala aggressioner. Problembilderna som målades upp illustrerade tre i mångt och mycket väsensskilda men sammanhängande problematiker. Inte minst skiljde sig problembilderna åt gällande digitala kanaler och aktörer. Genom vinjetter, nedtecknade på papper och upplästa för fokusgruppsdeltagare i stegvis ordning, skapade vi ett samtalsunderlag, samtidigt som vi testade giltigheten i problembilderna och samlade in ny empiri. I exemplet nedan illustreras

en problematik - vårdnadshavares engagemang i Facebookgrupper vars giltighet undersöktes i fokusgruppen med vårdnadshavare och rektorer.

Jasmines pappa önskar bättre sammanhållning för föräldrarna i klassen och tar initiativ till att starta en Facebookgrupp. Facebookgruppen syfte är att informera och diskutera stort som smått. Facebookgruppen har varit igång i ett år och minst en förälder för varje barn i klassen är med.

- Är det vanligt förekommande att föräldrar kommer samman i Facebookgrupper?
- Vilka fördelar och nackdelar kan ni se?

Under det senaste halvåret har skolan genomgått en organisationsförändring. Rektorn har beslutat att slå samman några klasser, vilket innebär att elever får nya klasskamrater men också nya lärare. Sammanslagningen skapar en del oro och irritation hos flertalet föräldrar – beslutet är inte förankrat hos föräldrarna, beslutet om sammanslagning kom sent, och för många upplever man förändringarna som negativa. Just nu hettar stämningen till och rektorns kompetens att leda och utveckla skolan diskuteras i Facebookgruppen.

- Är det här en typ av scenario som ni är bekanta med?
- Vilka är fördelarna respektive nackdelarna att som föräldrar kunna diskutera förändringar av skolan i en sluten Facebookgrupp?

Det är framförallt fem föräldrar som är aktiva med att skriva inlägg. Andra like:ar, läser och kommenterar ibland. De föräldrar som är aktiva i Facebookgruppen spekulerar i negativa ordalag hur de tror att rektorn har fått den position hon har – antagligen inte baserat på egna meriter! Någon letar även fram tidningsartiklar om rektorn från några år tidigare, några av de kommentarer hon gör i tidningen hånas. En annan förälder agerar konstruktivt och tar fram en alternativ organisationsstruktur som skulle fungera mycket bättre. Förslaget diskuteras i gruppen och får stöd, de diskuterar hur de ska lägga fram det nya förslaget för skollädaingen.

- Hur förstår ni den här situationen?
- Vad fyller Facebook-gruppen för funktion här?
- Vad är kommentarerna ett uttryck för tror ni?

Exempel på vinjett som användes i fokusgruppintervjuerna med rektorer och vårdnadshavare.

Mot bakgrund av fokusgruppintervjuernas resultat gjordes mindre justeringar av vinjetterna. Därefter valde vi att filmatisera vinjetterna genom tre kortfilmer. Kommunikationsavdelningen vid Malmö universitet anlätades för filmatiseringarna. Hur problematikerna bäst illustrerades genom spelfilm diskuterades fram och tillbaka. Små detaljer som avslöjar tid och rum för när aggressioner skrivs och tas emot har försökts fångas in, liksom känslor från både skola och hem. Personer ur projektgruppens nätverk anlätades för att spela de olika rollerna. Projektgruppen var aktiva i kulisserna vid inspelningarna samt genom att agera statister eller spela en roll.

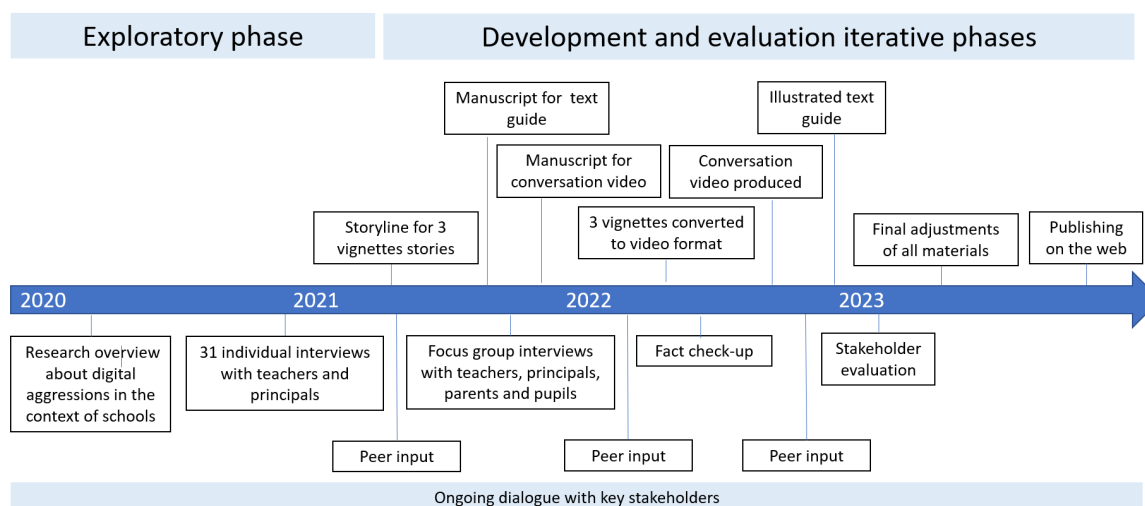


Bild från inspelning av en av kortfilmerna

#### *4.1.3 En forskningsbaserad ansats med löpande feedback genom en formativ utvärderingsansats*

I processen med att ta fram verktygslådan har löpande återkopplingar på dess utformning samlats in. Vår övergripande strategi har varit att optimera användande av verktygslådan genom att tidigt i processen skapa ett ägarskap hos berörda aktörer. Ägarskapet i sin tur har vi försökt få till genom att engagera nyckelaktörer i verktygslådans utformning. Figuren på nästa sida illustrerar hur designprocessen karaktäriserats av löpande återkoppling genom empiriinsamling samt dialog med nyckelaktörer.

Verktygslådan är uppbyggd med utgångspunkt i befintlig forskning om 'capacity development', Psychosocial Climate (PSC), och beprövat arbetsmiljöarbete. Med capacity development, avser vi att bygga upp kapaciteten i organisationer att arbeta med digitala aggressioner från tredje part. Tanken bakom är att skollledning ska kunna arbeta med digitala aggressioner inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Dessutom är verktygslådans innehåll forskningsförankrat. De resultat som djupintervjuerna genererade diskuteras i samtalsvideon. Även informationsguiden vilar delvis på de resultat som de empiriska studierna identifierade.



Figur 2. Översikt över processen med att utforma verktyglådan med involvering av aktörer i olika faser

I utformningens slutskede valde vi att som i ett sista led genomföra en pilotundersökning. Tillsammans med en elektronisk enkät skickades verktyglådan ut till de åtta skolor projektet samarbetat med, samt nyckelpersoner inom HR, och fackliga representanter. Syftet var att undersöka hur verktyglådan uppfattades bland berörda aktörer och hur de skattade dess användbarhet. Dessförinnan hade de delar i informationsguiden som rör lagstiftning blivit faktagranskad. Tolv personer verksamma inom skolan och tio personer aktiva inom HR eller fackliga representanter, responderade på enkäten. Responsen på verktyglådan var övervägande positiva och där det fanns behov för förtydliganden eller mindre ändringar har justeringar gjorts.

Processen med att utveckla verktyglådan har dokumenterats och är beskriven i ytterligare en vetenskaplig publikation.

## 4.2 Temasida

För att användare ska ta del av materialet har vi skapat en temasida på den väletablerade websidan för arbetsmiljöforskning [copsoq.se](https://copsoq.se). Förutom verktyglådan som bidrar till fördjupning och förslag på praktiskt användande, ges generell information om problematiken.

Verktyglådan är fritt tillgänglig att användas, antingen i sin helhet eller genom valda delar (informationsguide, samtalsfilm eller kortfilmer). Även om den primära målgruppen för verktyglådan är skolan, ser vi även att andra organisationer vars medarbetare arbetar mot tredje part (t.ex. Socialtjänst, sjukvård), kan ha nytta av materialet.

Temasidan finns publicerad här: <https://copsoq.se/tema/digitala-aggressioner-i-skolan/om-forskningsprojektet> och på nästa sida syns en bild från temasidans första sida vilken ger en översikt över hur temasidan är uppbyggd.



Scan the QR code

## Tema: Digitala aggressioner mot lärare och rektorer

Introduktion

Kom igång med  
verktygslådan

Steg 1:  
Individuell  
förberedelse

Steg 2:  
Gemensam  
förberedelse

Steg 3: Temamöte  
med  
personalgruppen

Steg 4:  
Uppföljande  
arbete

Resurser  
& lästips

### INTRODUKTION

Digitala kränkningar och nätmobbning är exempel på digitaliseringens negativa effekter på arbetsmiljö och hälsa. Fenomenet har aktualiserats mot bakgrund av en ökad digitalisering av arbetslivet och samhället i stort och är ett problem som kan antas växa. Kränkande beteenden via digitala kanaler såsom e-post, SMS eller sociala medier sker mot olika professionella grupper men skolledare och lärare har pekats ut som särskilt drabbade.

Lärare och skolledare har en påfrestande organisatorisk och social arbetsmiljö med stora utmaningar i relation till hot och våld (AFA Försäkring, 2018). Hanteringen av aggressioner från tredje part (klienter, kunder, elever, föräldrar) inom människobehandlande organisationer har närmast fördubblats mellan åren 2010 till 2015 och främst sker ökningen inom skolväsendet (Eurofond, 2015).

En orsak är digitaliseringen som förutom att skapa ökad tillgänglighet av skolchefer och lärare, erbjuder föräldrar och elever ett nytt sätt att kommunicera. Uthängning på sociala medier samt kritiskt formulerade e-post och SMS från föräldrar efter arbetstid är således ett nytt riskområde för skolpersonalens arbetsmiljö.



Tema på [www.copsoq.se](http://www.copsoq.se) om digitala aggressioner och verktygslådan som webbversion, innehåll finns också anpassat till mobilvisning

### 4.3 Sunt Arbetsliv - Forskning på 5

Under början av sommaren 2023 blev vi tillfrågade av Sunt Arbetsliv att låta vårt projekt ingå i ett reportage kallat forskning på 5. Konceptet innebär att Sunt Arbetsliv med underleverantörer gör en film där forskarna intervjuas om forskningen och en film om problematiken spelas in.

Suntarbetsliv tar även fram dialogfrågor och ett jobba-vidare-material. Materialet paketeras och sprids därefter via deras välbesökta websida. Filmerna spelades in hösten 2023, och lanseras efter jul. Vi förutspår att produktionen av Sunt Arbetsliv och Forskning på 5, genererar ytterligare uppmärksamhet och spridning av verktygslådan och vår forskning.

## 5. Publikationer, presentationer och annan spridning

Vetenskaplig produktion inom projektet har genomförts i synergi med det pågående FORTE finansierade programmet (Beslutnr: STYA-2016/0009: *Organisatoriskt och socialt säkerhetsklimat inom människovårdande organisationer – Utveckling av proaktiva arbetsformer och metoder inom forskning, praktik och intervention*).

### 5.1 Vetenskapliga artiklar och rapporter

Tabellen nedan redovisar projektets vetenskapliga artiklar samt status för dessa.

Artiklar och rapporter	Författare	Journal and status
From incivility to aggression – Work-related cyber mistreatment from organisational outsiders in schools	Cowen Forssell, R, Ringblom L., Jönsson, S., Berthelsen H	Teacher and Teaching education (revised and re-submitted after review)
Negotiations for influence and resources— teachers’ and principals’ experiences of email aggressions from parents	Cowen Forssell, R., Berthelsen, H., Jönsson, S.	Educational Management administration and Leadership (revised and re-submitted after review)
Employee and managerial approaches to cyber mistreatment, implications for HRM practices	Cowen Forssell, R., Jönsson, S, Berthelsen, H	(In manuscript)
An examination of situational and personal predictors of work-related cyberaggression in a random sample of the Swedish working population	Farley, S., Cowen Forssell, R., Holm K., Berthelsen, H	Aggressive Behaviour (under review)
Adverse social behaviour from organisational outsiders in Human Service Work - A scoping review of practices and interventions	Cowen Forssell, R., & Neall, A., Zhenxin, Y.	(In manuscript)
A toolkit for school capacity development of healthy digital relations with third parties	Berthelsen, H & Cowen Forssell	(Submitted)
Digitala aggressioner – En ny arbetsmiljörisk inom skolan	Berthelsen, H., & Cowen Forssell	Uploaded and spread on copsoq.se

## 5.2 Konferenspresentationer

1. Cowen Forssell, R (2023) Work Science Meeting. "Från forskning till praktik". Presentation vid symposium. Malmö universitet. September 2023.
2. Cowen Forssell, R., Ringblom, L., Jönsson, S., Berthelsen, H. (2023) Organizational outsiders as a source of work-related online aggressions in schools. Forum för Arbetslivsforskning (FALF). Helsingborg
3. Berthelsen H., Cowen Forssell R., (2022) Cyberbullying – does it differ from face-to-face bullying as measured by COPSOQ III? Peer-reviewed abstract and oral presentation at the symposium: New themes in the 3rd version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ III), the 15th European Academy of Occupational Health Psychology Conference, Bordeaux, France, July 2022.
4. Cowen Forssell R, Berthelsen H. (2022) Online aggressions and cyberbullying – new challenges for work life in schools. Peer reviewed abstract and poster presentation at the 15th European Academy of Occupational Health Psychology Conference, Bordeaux, France, July 2022.
5. Cowen Forssell R. , Berthelsen H.(2022) Utgör digitala kränkningar ett problem för skolpersonal? Peer-reviewed abstract and oral presentation at the FALF conference, Kiruna, Sweden, June 2022
6. Cowen Forssell, R (2021) "Digital harassment and cyberbullying in schools – a new work environment risk" International Association for Workplace bullying and Harassment (IAWBH). Digital konferens med anledning av Covid-19. 21-04-14
7. Cowen Forssell, R (2020) Digital harassment of teachers and school leaders – a new work environmental risk in schools. European Academy of Occupational Health Psychology (EAOHP). Inskickat och godkänt abstract, men inställt pga Covid-19.

## 5.3 Inbjuden talare

1. Cowen Forssell, R. (2022) Online aggressions from organiational outsiders – What is it about? The Bergen International Symposium on Workplace Bullying and Harassment. Bergen, Norge. Juni 2022
2. Cowen Forssell, R. (2022) Kränkningar och aggressioner via digitala kanaler. Föreläsning vid TCO's konferens om hat och hot i arbetslivet, Stockholm, Sverige. April 2022
3. Cowen Forssell, R (2022) Digital harassment as a new workplace risk. Keynote vid "MayDay, MayDay, Workplace Mental Health Webinar". Toronto, Kanada. Maj 2022.
4. Cowen Forssell, R (2022) "Forebyggelse og håndtering af cybermobning og digital chikane i arbejdslivet". Dansk Industri Arbetsmiljøkonferens 2022, Middlefart, Danmark. Mars, 2022.
5. Cowen Forssell, R (2022) "Cyberbullying – Transformation of working life and its boundaries". Presentation vid Centrum för Global Human Resource Management, Göteborgs universitet. Öppet seminarium: Nätmobbning och digitala kränkningar. Webinarium. Februar, 2022.
6. Cowen Forssell, R (2021)" Cyberbullying" Inbjuden talare vid Sigtuna meeting 2021 - Social relations in a changing working life. Digital konferens med anledning av Covid-19. September, 2021

7. Cowen Forssell, R (2021) ”Digitala kränkningar och nätmobbning”. HR-föreningens årliga konferens. Webinarium. Februari 2021.
8. Cowen Forssell, R (2021) “Cyberbullying – transformation of working life and its boundaries”. Veterinärkongressen 2021. Inriktning arbetsmiljö. Digital konferens med anledning av Covid-19. Oktober, 2021.
9. Cowen Forssell, R (2021) Digital harassment and cyberbullying in schools – A new work environment risk, Presentation för Branchefälleskapet för arbetsmiljö – Välfärd och offentlig administration (BFA). Digital presentation. April, 2021.
10. Cowen Forssell R (2020) Cyberbullying – Transformation of working life and its boundaries. Forum för arbetslivsforskning (FALF). Digital konferens med anledning av Covid-19. Juni 2020.
11. Cowen Forssell, R (2020) Digitala kränkningar och nätmobbning. Forskardagen arrangerad av Sveriges HR förening. Digital konferens. December 2020.

## 5.4 Undervisning

Cowen Forssell, R., (2022) Digitalisering och organisatorisk förändring: Förhandlingar och påverkansförsök i hem och skola samarbete. Utveckling av kursmoment och presentation av forskningsprojektet för studenter på magisterprogrammet Ledarskap och Offentlig Organisation, Malmö universitet. 22-11-14.

## 5.5 Seminarier

1. Cowen Forssell, R & Berthelsen, H. (2023) Work related online aggressions – A new work environmental risk in schools. Muntlig presentation vid Sheffield University, Februari 2023.
2. Cowen Forssell R (2022) Personlig inbjudan till Svenska ambassaden i Köpenhamn för aktivt deltagande i en workshop om Hot och hat på nätet. December 2022
3. Cowen Forssell, R (2020) Digitala kränkningar och nätmobbning – en ny arbetsmiljörisk inom skolan. CTA seminarium, Malmö universitet.
4. Cowen Forssell, R (2020) Digitala kränkningar och nätmobbning – en ny arbetsmiljörisk inom skola. Advisory board meeting, Centrum för tillämpad arbetslivsforskning, Malmö universitet.
5. Berthelsen, H (2020) Deltagande i nätverksgruppen för mobbning, Köpenhamn 31/1 2020
6. Cowen Forssell, R (2020) Presentation av projektet Digitala kränkningar och nätmobbning – en ny arbetsmiljörisk inom skolan. Styrelsemöte Lärarförbundet Skolledarna Malmö.



## 6. Digital violations and cyberbullying- A new work environment risk in schools [Scientific Review in English]

This scientific review will summarise the research that arose from the project titled *'Digital violations and cyberbullying - A new work environment risk in schools'*. The review will address the issues addressed by the project, the research methodology, the main findings, and the implications for individuals, institutions, and wider society.

### 6.1 Research Background

Computer-mediated communication has brought numerous benefits to our societies, which account for its widespread use in schools, workplaces, and our personal lives. These benefits became more evident during the COVID-19 pandemic, as children were able to continue their education at home and people could remain connected with families and friends, whilst also being physically separated from them. Nevertheless, like all technologies, there are downsides to computer-mediated communication, such as cyber mistreatment, which refers to negative interpersonal behaviour enacted through information and communication technologies (e.g. gossip, ostracism, and personal criticism). Cyber mistreatment can involve a range of different behaviours, such as 'trolling', 'cyberbullying', and 'cyberstalking'. These behaviours can also take place on different platforms, such as email, social media websites, or via text messages, which makes cyber mistreatment difficult to practically address.

As computer-mediated communication has replaced many conversations that would have traditionally occurred face-to-face, it is natural that we have seen a growth in cyber mistreatment over the past decade. During this time, much of the research on the phenomenon has focussed on child or adolescent samples, with research agendas primarily focussing on how cyber mistreatment impacts those who experience it, or how it differs from face-to-face mistreatment. In contrast, much less research has focussed on how cyber mistreatment manifests in the working population. It is therefore vital to understand how cyber mistreatment occurs in different working sectors, how it affects those who experience it, and how it can be prevented.

These questions were addressed in the current project, which primarily focussed on the experiences of educational workers in Swedish schools. Educational workers operate within a context where much of the cyber mistreatment they encounter is conducted by 'organisational outsiders', which refers to those people connected to, but not formally employed by the organisation (i.e. parents, guardians, pupils, and members of the public). Organisational outsiders are a common source of cyber mistreatment, as outsiders do not face the same sanctions that organisational insiders experience for engaging in the behaviour. However, this project also explored several other issues relating to cyber mistreatment, including how it occurs on different platforms, how educational workers cope with it, and how it can be practically addressed. Below, the project research questions are outlined in detail.

## 6.2 Project Research Questions

1. What are the cyber mistreatment behaviours commonly experienced by educational workers?
2. What motivations do educational workers ascribe to organisational outsiders who engage in cyber mistreatment?
3. When parents and guardians send aggressive emails, what are they attempting to communicate? How do aggressive emails affect educational workers? What are the power dynamics between parents/guardians and educational workers in these communications?
4. How do educational workers and schools deal with cyberaggression enacted by pupils, guardians, and members of the public?
5. What are the work environment factors linked to the occurrence of cyberaggression in the Swedish working population? Do these factors relate differentially to cyberaggression enacted by insiders compared to outsiders?
6. What methods have been used to prevent face-to-face and cyber forms of aggression towards human service workers from organisational outsiders?

## 6.3 Methodology

A mixed-methods approach was adopted to answer these research questions. The term ‘mixed methods’ is broad and can have different meanings within the academic context. Within the current research project, the term is used to describe the use of distinct methods at different stages of the research programme. Therefore, qualitative methods were used to answer some of the research questions posed above, whereas quantitative methods were used to answer others. This reflects a pragmatic approach whereby the method adopted was the most suitable for answering the research question at hand. The advantage of this approach is that it can illuminate different aspects of a phenomenon, thereby deepening the understanding of it. The mixed methods approach was manifested in the use of three distinct data collection techniques, which were applied in a qualitative interview study, a quantitative questionnaire study, and a literature review. The methodology of each study is outlined below.

### Qualitative Interview Study

A qualitative interview study was conducted by interviewing 31 educational workers, comprising 16 teachers and 15 head/assistant principals. Of these, 28 were female, three were male, and they came from eight different schools, including primary, lower, upper secondary, as well as public and independent schools. A purposive sampling approach was adopted whereby the research team targeted schools with known issues with cyber mistreatment. However, after hearing about the research, one municipality approached the research team directly to ask if three of their schools could participate. To facilitate the interviews, head teachers advertised the research to their teaching staff. Individual participation in the study was voluntary and the interviews were conducted over video conferencing software, with each interview lasting 60-90 minutes. An interview guide was prepared in advance with pre-prepared questions (reflecting project research questions 1-4); however, the interviews followed a semi-structured format which allowed participants and the interviewer(s) to deviate from the guide if desired. The interviews were approved by the Swedish Ethical Review Authority (Dnr: 2019-05196).

## Quantitative Questionnaire Study

This study addressed research question 5 on the work environment factors linked to cyberaggression. The study utilised a questionnaire design approach, utilizing data collected for validation of the third version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) among the Swedish workforce. To be eligible to participate in the study, participants needed to be employed 25–65-years old's who had at least one colleague. The survey was distributed to a random sample of 11,556 employees working in Sweden and a final sample of 2,847 participants was obtained. The mean age of the participants was 47.7 years old, 56% were female, and the most common occupational group was professionals (35%). The survey contained questionnaire measures of the following variables of relevance for the present study: work-related cyberaggression, age, gender, managerial status, sector, role conflict, availability expectations, quality of work, and emotional demands. The survey generated a statistical dataset that was analysed by the research team using statistical software (SPSS) to answer the research questions. The Regional Ethical Review Board of Sweden approved the study (Dnr 2018–392).

## Literature Review Study

This study involved conducting a scoping review of the scientific research literature to identify published studies that evaluate aggression interventions towards human services workers. The scoping review involved five separate stages: (1) identifying the research questions; (2) identifying relevant studies; (3) study selection; (4) charting the data; (5) collating, summarizing, and reporting the results. As noted, the research question involved identifying the methods used to prevent face-to-face and cyberaggression towards human service workers. Human service workers are those who work with people to enhance, maintain, or protect their well-being, for example social workers, nurses, and carers. Relevant studies were identified by generating a list of search terms which were used to search different academic databases. The searches returned a total of 13,064 research papers, which were screened using pre-existing inclusion criteria. Following the screening process, 42 papers were retained in the review. These papers were read in detail and relevant data were extracted by the research team. Since the study did not generate data from human participants, ethical review was not required.

## 6.4 Main Findings

The project research questions are reiterated in bold as a way of structuring the main findings.

1. *What are the cyber mistreatment behaviours commonly experienced by educational workers?*

The educational workers reported three types of cyber mistreatment that they tended to experience. The first involved direct messages from parents and guardians in the form of aggressive emails. The second involved discovering critical or unpleasant messages about themselves or their school, which were posted on social media websites. The perpetrators of these messages involved parents/guardians, ex-pupils, and members of the public. The interviewees discussed Facebook and other social media websites as forums where anyone could post critiques of a school or teaching staff in a very public, unregulated setting. Perhaps

more concerningly, social media also offers a venue for posting pictures and videos taken by students in classroom settings without the permission of educational workers.

2. *What motivations do educational workers ascribe to organisational outsiders who engage in cyber mistreatment?*

The interviewees noted that emails tended to be used persistently by guardians as a way of getting what they wanted, which might involve better grades for their children or preferential treatment. The emails were sometimes sent using overly aggressive language, whereas others were sent using a subtler tone. The interviewees did not speculate on the motivations behind those who posted unpleasant messages on social media websites. However, it was noted that before the development of social media, the critique of schools and their staff would have been constrained to private conversations. Meaning that there was less likelihood of the educational workers seeing or hearing these critical opinions. Social media has therefore enhanced the availability of negative and/or critical opinions, which can now be accessed by the subjects of these communications.

3. *When parent and guardians send aggressive emails, what are they attempting to communicate? How do aggressive emails affect educational workers? What are the power dynamics between parents/guardians and educational workers in these communications?*

The main drivers of aggressive emails from parents and guardians seem to concern three distinct topics: (1) the grades that teachers allocate to dependents; (2) conflict between pupils; (3) decisions taken at the school level. From the teachers' perspectives, these emails are viewed as illegitimate attempts made by guardians to impose demands on them, which leaves them feeling disrespected and in a low power position relative to the guardians. It also seemed to distract the workers from the core features of their work, a point which is highlighted clearly by the following quote:

“Some emails are absolutely justified, and you need to take your time. But for many emails I feel that ‘just let me work on what I have to do and don’t spend time on this’. So that I can do all those things that you want me to have time for and for everyone else's children.” (Susan, principal)

This quote, alongside others, illustrates the impact of cyberaggression on the educational workers. It seems that the educational workers experience such emails as hassles that saps their energy and the joy they find in their work. The aggressive emails from parents/guardians also seemed to convey to the education workers that they are somehow answerable to the parents/guardians.

4. *How do educational workers and schools deal with cyberaggression enacted by pupils, guardians, and members of the public?*

Four distinct approaches to dealing with cyberbullying were identified. The first was termed the ‘individual proactive approach’, which describes the actions that individual education workers use to prevent themselves being exposed to cyberaggression. For example, not checking email, avoiding digital communication, and building relationships with parents to

avoid aggressive emails. The second was termed the individual reactive approach, which involves the actions that individuals use when they encounter an act of cyber mistreatment (e.g., letting time pass before answering emails, finding collegial support, asking for managerial support, appealing to parents to stop sending such messages). The third approach was termed the organizational proactive approach, which describes managerial and/or organizational approaches that aim to prevent cyberaggression towards educational staff (e.g. removing the need for emails between teachers and guardians, assigning a moderator to Facebook groups, telling parents not to send aggressive emails to school staff). The fourth approach was termed the organizational reactive approach, which describes managerial and/or organizational approaches to cyberaggression that arise as a response to cyberaggression directed to one or more of the staff members (e.g. managers taking over the communication, managers giving staff instructions on how to respond, not responding at all).

Remarkably, most actions could be categorized as reactive individual approaches, leaving a need for development of more proactive and organizational approaches to handle cyberaggressions.

5. *What are the work environment factors linked to the occurrence of cyberaggression in the Swedish working population? Do these factors relate differentially to cyberaggression enacted by insiders compared to outsiders?*

Analysis of the questionnaire data revealed that only 79 of the 2,847 respondents had experienced cyberaggression (2.8% of the sample). However, it should be noted that the data were collection prior to the COVID-19 pandemic, when work-related cyberaggression may have been less prevalent. The analyses sought to examine whether there were certain demographic and work environment factors that seem to heighten the likelihood of an individual experiencing cyberaggression. The findings showed that neither sex, nor age were linked to cyberaggression exposure. However, a range of work environment variables were significantly related to cyberaggression exposure, most notably being engaged in emotionally demanding work, working in the public sector, lacking opportunities for performing work with a satisfactory quality, and having a job where the organisation expects you to be constantly available. It should be noted that the research was cross-sectional, so claims cannot be made about whether these factors cause cyberaggression. When considering perpetrator status, it was found that public sector employees were exposed to outsider-enacted cyberaggression more often than private sector employees. However, role conflict, availability expectations, and quality of work were significantly associated with cyberaggression enacted by insiders, but not outsiders. This indicates that it may be of high importance to take the source of cyberaggression into account when planning preventive strategies to combat the problem.

6. *What methods have been used to prevent face-to-face and cyber forms of aggression towards human service workers from organisational outsiders?*

The scoping review produced 42 studies on outsider-initiated aggression interventions towards human service workers. However, it should be noted that none of these studies addressed cyberaggression, instead they all focussed on face-to-face aggression. The most

common method of preventing aggression was de-escalation training, which was included in 20 of the 42 studies. Increasing knowledge and raising awareness of aggression was used in nine studies, risk assessments were used in eight studies, and identifying/managing violence were used in five studies. Analysis of the studies suggested that most interventions (29 of the 42) were so called ‘secondary’ interventions, in that they sought to deal with aggression once it had occurred. For example, by teaching employees how to de-escalate a potentially violent situation. In contrast, only eight interventions could be classified as ‘primary interventions’, which seek to prevent aggression altogether. This follows a general trend in intervention research, as it is more difficult to scientifically assess the efficacy of primary interventions. The interventions predominantly took place in the healthcare context. Nurses were targeted most often by interventions (15 in total). However, 14 interventions targeted a range of different healthcare professionals. Other groups targeted included managers, medical students, and physicians.

In short, it is difficult to determine whether the interventions reduced aggression and violence, as rates of aggression and violence do not seem to have been measured in the intervention studies as outcome variables. Instead, the outcomes assessed in the interventions tended to refer to perceptions of knowledge, skills, and preparedness to intervene.

## 6.5 Implications

This research project underscores the fact cyber mistreatment is experienced by workers in a range of different way. Workers can be exposed to a huge variety of different cyberaggression behaviours, and the experience can be profoundly affected by the relationship that they have with those who enact the behaviour (e.g., colleagues, managers, parents/guardians, members of the public). This variety makes cyber mistreatment difficult to practically address. For example, a teacher who views a public post on Facebook written by an ex-pupil, criticising his or her teaching style, can seemingly do very little to stop the mistreatment, apart from appealing to Facebook to remove it. However, if the same behaviour is enacted by a current pupil, the teacher may have more deterrents at their disposal, such as the threat to expel the pupil. Contrast these examples, with the teacher who receives countless aggressive emails from an upset parent. In this situation, the teacher is obligated to write a reply to the parent, which takes time, saps energy, and reduces motivation.

The complexity of cyber mistreatment suggests that different actions are needed to address it. This highlights the usefulness of better understanding the methods that individuals and organisations use to cope, which were labelled as individual preventative/reactive and organisational preventative/reactive approaches in this research project. Clearly, not all the coping methods that fall into these approaches will be relevant for each type of cyber mistreatment, but they do point to some of the things that can be helpful in certain circumstances. For example, this research highlights that aggressive emails from guardians can be a source of strain for many educators.

At a broader level, the research also identifies some of the work environment factors that seem to be linked to cyberaggression. The researchers found that workers may be more at risk of experiencing cyberaggression when they hold a managerial position, must deal with other peoples’ emotions at work, work in the public sector, cannot conduct good quality work, and

are expected to be constantly available over technology. This suggests that organisations may be able to reduce the risk of cyberaggression by actions addressing organisational and social risk factors in the work environment. For example, reducing employees' availability expectations, which could be done by implementing clear boundaries between work and home life.

The scoping review found that none of the 42 selected papers specifically focused on how to deal with cyberaggression. This underscores the importance of building a picture of what cyberaggression looks like in a particular industry or sector and how to deal with it. For example, the findings highlighted in this project indicate that parents and guardians tend to be the primary source of cyberaggression towards educational workers, and that it tends to either take place over email or social media. This foundational understanding is important as it means that educational workers, schools, and government departments concerned with education, can use this information to develop tailored guidelines and strategies. Appropriate intervention can only flourish with a proper understanding of the organisational context in which it occurs. A main contribution of the current project is therefore the development of a toolkit for schools to work proactively with digital aggression by integrating it with psychosocial risk management. The tool kit is intended for building up capacity at schools and initiate dialogue with the aim of preventing and handling digital aggressions from third party. The tool kit comprises a text guide, and an information film and target school management and occupational safety and health representatives. Further it includes three short vignette films that illustrates characteristic situations of digital aggression in schools. These are meant to be shown at staff meeting and aims for stimulating engagement and knowledge sharing at the school. One of the advantages of capacity building as a preventive strategy is that it is adaptable to the context of each school and facilitates ownership at schools. The tool kit is made freely available to download from the website [copsoq.se](http://copsoq.se).



## 7. Appendix: Guide som ingår i verktygslådan





## 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.



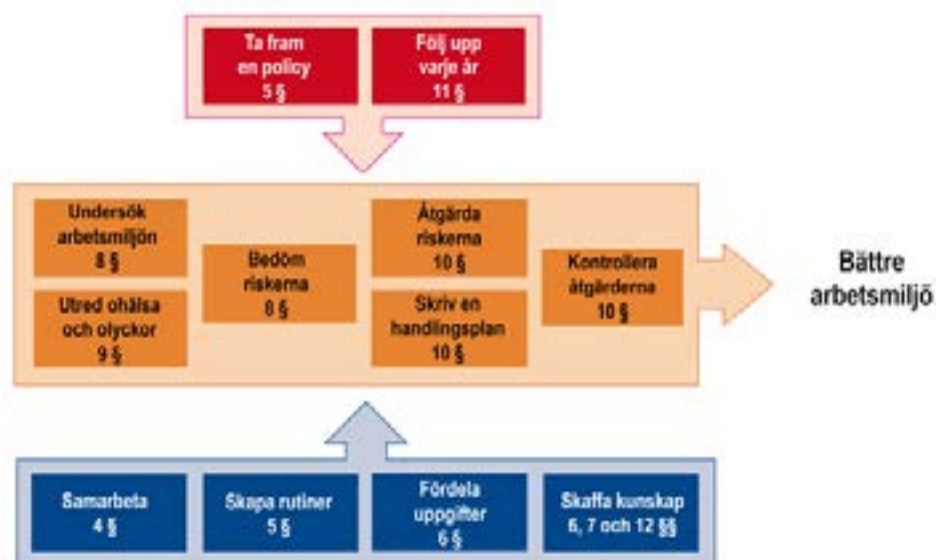
# Verktyslådan

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 policys 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 enstaka 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