

Förebygg och hantera digitala aggressioner

Stöd för att forma arbetsmiljöpolicy, riktlinjer och rutiner

Hot och våld i arbetslivet ska förebyggas enligt föreskrifter från Arbetsmiljöverket. I forskningsprojektet "Digitala aggressioner – En ny arbetsmiljörisk i skolan" kom forskarna fram till att digitala aggressioner också är en arbetsmiljörisk. De ska hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Verksamheten behöver jobba både förebyggande och ha rutiner på plats om någon blir utsatt.

Här finns stöd för att forma:

1. Arbetsmiljöpolicy
2. Riktlinjer för kommunikation
3. Rutiner för det förebyggande och efterhjälpande arbetet.

Det är viktigt med samverkan i arbetet. Frågorna kan behöva hanteras både på arbetsplatsträff / personalmöte, skyddskommitté och i centrala samverkansforum. Det kan också behövas samverkan mellan HR, personer som jobbar med säkerhet, kvalitet och it.

Digitala aggressioner

Digitala aggressioner handlar om att en mottagare upplever ett innehåll som aggressivt eller hotfullt samt att det framförs digitalt. Kanalerna kan vara mejl, mobil, chattar, sociala medier och liknande. Det kan handla om enstaka eller återkommande händelser, och även vara mildt och subtilt eller allvarligt och kraftfullt. De digitala aggressionerna kan vara en del av andra aggressiva beteenden och då också definieras som exempelvis trakasserier.

Forskningen gällde digitala aggressioner från tredje part, det vill säga från dem verksamheten är till för, eller närstående.



1. Utarbeta en övergripande arbetsmiljöpolicy



I verksamheter med fler än tio anställda ska det finnas en skriftlig arbetsmiljöpolicy. Den ska beskriva hur arbetsförhållandena ska vara för att förebygga ohälsa och uppnå en tillfredsställande arbetsmiljö.

Om digitala aggressioner är en risk i verksamheten ska arbetsmiljöpolicyen omfatta arbetet med dessa, alternativt ska det finnas en egen policy för just digitala aggressioner.

Involvera medarbetare när arbetsmiljöpolicyen tas fram.

Exempel på innehåll i policy

- Utgångspunkten och miniminivån är **lagkraven** (se vidare föreskrifterna om hot och våld, AFS 1993:2, föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1)
- Suntarbetslivs verktyg [Säkerhetsdialogen](#).
- Hur dokumentet hänger ihop med andra **styrande dokument**.
- **Nuläget**: Vilka digitala aggressioner som förekommer, vilka risker de innebär och hur organisationen fångar upp dem.
- Hur arbetet med digitala aggressioner kommer in i det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- **Det önskade läget**: Hur organisationen vill att det ska vara och konkreta mål för arbetet.
- Vilka **åtgärder** som behövs för att nå det önskade läget, exempelvis i en handlingsplan.

2. Utarbeta en riktlinje för kommunikation



Digitala aggressioner kan delvis förebyggas med en god kommunikation. Formulera gärna en riktlinje och tydliggör hur kommunikationen kan vara ett verktyg för att nå intentionen med arbetsmiljöpolicyn.

Analysera händelser

Gör en analys av befintliga händelser. De kan ge vägledning i vilka situationer eller vilken typ av kommunikation som ofta väcker frustration och därmed ökar risken för digitala aggressioner.

Exempel på innehåll i riktlinjen

- Utgå från lagkrav när det gäller arbetsmiljö.
- Hur verksamheten arbetar med kvalitet.
- Vilka som omfattas av riktlinjen, vilket ansvar olika roller har för att förebygga och hantera.
- Nuläget, det vill säga vilken typ av digitala aggressioner verksamheten behöver hantera och i vilka situationer de uppstår. Beskriv möjliga samband med kommunikation.
- Förväntningar på kommunikation, exempelvis inom vilka tidsramar andra kan förvänta sig svar och hur svaren bör formuleras.

Det önskade läget

- ✓ Vad ska känneteckna kommunikationen med dem som verksamheten finns till för och deras närstående, vilka budskap som är viktiga, lämpliga tidpunkter för kommunikation, kanaler som kan vara lämpliga med mera.
- ✓ Mål med kommunikationen för att minska risk för digitala aggressioner.
- ✓ Kommunikation i särskilt svåra situationer.
- ✓ Närvaro i sociala medier.
- ✓ Kanaler för kommunikation.
- ✓ Avsändare av kommunikation? Ta ställning till om vissa budskap kan och ska sändas med hela enheten som avsändare, eller ansvarig chef.

Att närma sig det önskade läget

- ✓ Hur organisationen arbetar för att nå det önskade läget, exempelvis genom att utbilda medarbetare och ledning i kommunikation och digitala aggressioner.
- ✓ Åtgärder i handlingsplan.

3. Utarbeta rutiner



Utifrån övergripande policy och riktlinje utarbetar varje verksamhetsområde rutiner för det förebyggande arbetet och en rutin som stöd om någon blir utsatt. **Syftet** med rutinerna är ytterst att minska risk för digitala aggressioner och minimera skador om någon ändå blir utsatt.

Hjälps åt i forum för samverkan

Verksamheter som har liknande risker och förutsättningar kan med fördel samarbeta i exempelvis samverkansforum eller skyddskommittéer på övergripande nivå.

Anpassa rutinerna lokalt i samverkan

Varje enhet anpassar sedan rutinerna för att de ska fungera lokalt och då med medverkan från medarbetare på exempelvis arbetsplatsträffar eller personalmöten.

Rutin för att förebygga

I den här rutinen beskriver ni hur verksamheten jobbar förebyggande med digitala aggressioner. Exempelvis kan det handla om kontinuerlig fortbildning då nya plattformar och nya uttryck uppstår, eller att ha rutiner för introduktion av nya medarbetare som inkluderar digitala aggressioner.

Exempel på innehåll i rutin

- **Det systematiska arbetsmiljöarbetet:** Beskriv hur ni arbetar förebyggande, hur ni undersöker, riskbedömer, åtgärdar och följer upp.
- **Fortbildning:** Alla behöver kompetens för att kunna hantera krav och risker i arbetet, även digitala aggressioner.
- **Samverkan:** Både den lokala samverkan och hur viktig den är, och att ni kan behöva samverka även med andra funktioner i organisationen.
- **Kommunikation:** Hur kommunikationen med den verksamheten finns till för och närstående ska gå till, vilka kanaler som lämpar sig för olika budskap.
- **Prata om det:** Vikten av att ha en vardaglig dialog om obehagliga mejl, sms med mera för att både hjälpas åt att hantera det, och tillsammans sätta gränser för det som inte känns ok.

Rutin när något hänt

Verksamheten kan också behöva en rutin som tydliggör vad en medarbetare gör om den blir utsatt för digitala aggressioner.

Exempel på innehåll i rutin

- **Dokumentation:** Att det är viktigt att spara bevis med skärmdumpar och hur det görs eller spara mejl.
- **Rapportering:** Att händelser ska rapporteras i system där ni rapporterar andra händelser och tillbud i arbetsmiljön.
- **Prata om det:** Att det är viktigt att prata om digitala aggressioner om de upplevs obehagliga, även de milda.
- **Stöd:** Vilket stöd utsatta kan få och hur de går till väga om de behöver kollegialt eller professionellt stöd.
- Att **säkerhetsbedömningar** kan behöva göras. Chef och skyddsombud ska kunna avgöra vilka åtgärder som behöver vidtas.
- **Samverkan:** Samverka med personer ansvariga för säkerhet om det behövs. Även polis kan behöva kopplas in för att bedöma säkerhetsläget.
- **Anmäl:** Om den digitala aggressionen är allvarlig ska den anmälas till anmalarbetskada.se och om den **kan vara** brottslig behöver ni ta ställning till om den ska polisanmälas.