

Nätmobbing inom arbetsgemenskaper

Är du en del av lösningen eller en del av problemet?

Petra Karjalainen
Nicole Stambej
Fanni Sundell

Examensarbete för socionom (YH)-examen

Utbildningen inom social- och hälsovård

Åbo 2021

EXAMENSARBETE

Författare: Petra Karjalainen, Nicole Stambej och Fanni Sundell

Utbildning och ort: Socionom (YH), Åbo

Inriktning:

Handledare: Janina Dahla och Bodil Julin

Titel: Nätmobbing inom arbetsgemenskaper

Datum: 26.4.2021

Sidantal: 46

Bilagor: 7

Abstrakt

Det här examensarbetet är en del av Yrkeshögskolan Novias projekt *Hej, chatten är öppen*, var färdigheter för att arbeta i digitala miljöer inom social- och hälsovården är i fokus. Examensarbetets syfte är att belysa och ge en insikt i fenomenet nätmobbing inom arbetsgemenskaper. Målet är att skapa en podcast i tre avsnitt var fenomenet diskuteras och synliggörs. Podcasten sammanfattar alla resultat och stöds av det skriftliga arbetet.

Examensarbetet strävar efter att göra arbetstagare och studerande inom social- och hälsovården medvetna om fenomenet nätmobbing inom arbetsgemenskaper, eftersom den ökade mängden distansarbete förorsakat att arbetsplatsmobbing ändrat form då den sociala miljön flyttat ut till nätet. Frågeställningarna i examensarbetet är följande: Hur ser nätmobbingen ut inom arbetsgemenskaper? Hur upplevs nätmobbingen inom arbetsgemenskaper?

Examensarbetet tillämpar tjänstedesignmetoden från idé till förverkligande med en podcast som slutprodukt som serviceproducenten, Yrkeshögskolan Novia, kan använda som undervisningsmaterial. Skribenterna kombinerar kvalitativ och kvantitativ forskningsmetod i form av ett frågeformulär om nätmobbing inom arbetsgemenskaper (N=197). Baserat på frågeformuläret är det unga personer, kvinnor och personer som inte arbetar i chefsposition som utsätts mest för fenomenet. Fenomenet syns främst genom hat, diskriminering, exkludering och trakasserier på nätet. Nätmobbing inom arbetsgemenskaper har en betydande koppling till användning av sociala medier.

Språk: svenska

Nyckelord: nätmobbing, cyberbullying, arbetsplatsmobbing, tjänstedesign, social- och hälsovård

OPINNÄYTETYÖ

Tekijät: Petra Karjalainen, Nicole Stambej ja Fanni Sundell

Koulutus ja paikkakunta: Sosionomi (AMK), Turku

Suuntautumisvaihtoehto:

Ohjaaja(t): Janina Dahla ja Bodil Julin

Nimike: Verkkokiusaaminen työyhteisöissä / Nätmobbning inom arbetsgemenskaper

Päivämäärä 26.4.2021 Sivumäärä 46

Liitteet 7

Tiivistelmä

Opinnäytetyö on osa Yrkeshögskolan Novian toteuttamaa *Hej, chatten är öppen* -hanketta, joka kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kykyä työskennellä verkkoympäristöissä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ja valottaa työyhteisöissä tapahtuvaa verkkokiusaamista. Työn tavoitteena on luoda kolmiosainen podcast, jossa ilmiöstä keskustellaan ja jossa sitä tehdään tunnetuksi. Podcast tiivistää kaikki tulokset, ja sitä tukee kirjallinen osuus.

Opinnäytetyö pyrkii lisäämään sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ja opiskelijoiden tietoisuutta verkkokiusaamisesta työyhteisöissä. Taustalla on se, että työpaikkakiusaaminen on muuttanut muotoaan, kun etätyö on lisääntynyt ja sosiaalinen työympäristö on siirtynyt verkkoon. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat: Millaisena verkkokiusaaminen näyttäytyy työyhteisöissä? Miten verkkokiusaaminen koetaan työyhteisöissä?

Opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilumenetelmää ideasta toteutukseen saakka. Lopputuotteena on podcast, jota palveluntuottaja Yrkeshögskolan Novia voi käyttää oppimateriaalina. Kirjoittajat ovat yhdistelleet laadullista ja määrällistä tutkimusmenetelmää toteuttamalla kyselyn, jossa selvitetään työyhteisöjen verkkokiusaamista (N=197). Kyselyn mukaan ilmiölle altistuvat eniten nuoret, naiset ja muut kuin esimiesasemassa toimivat henkilöt. Verkkokiusaaminen ilmenee lähinnä vihapuheena, syrjintänä, eristämisenä ja häirintänä. Työyhteisöissä tapahtuva verkkokiusaaminen kytkeytyy merkittävästi sosiaalisen median käyttöön.

Kieli: ruotsi

Avainsanat: verkkokiusaaminen, nettikiusaaminen, työpaikkakiusaaminen, palvelumuotoilu, sosiaali- ja terveydenhuolto

BACHELOR'S THESIS

Authors: Petra Karjalainen, Nicole Stambej and Fanni Sundell

Degree Programme: Degree Programme in Social Services, Turku

Specialisation:

Supervisor(s): Janina Dahla and Bodil Julin

Title: Cyberbullying in Work Communities / Nätmobbing inom arbetsgemenskaper

Date 26.4.2021

Number of pages 46

Appendices 7

Abstract

This degree thesis constitutes one part of the Novia UAS project *Hej, chatten är öppen*. The project focuses on the skills required of those working in digital environments in social and health services. The aim of this thesis is to highlight and gain insight into cyberbullying in the working community. The goal is to create a three-part podcast where this phenomenon is discussed and made visible. The podcast summarizes the results and is supported by the written thesis.

This thesis aims to make employees and students in social and health services aware of this type of bullying. Working remotely has increased and caused workplace bullying to change with the move to an online social environment. The authors pose the following questions in the thesis: What does cyberbullying look like in the working community? How is cyberbullying experienced within the working community?

This thesis applies the service design method from conception to realization with a podcast as the end product; Novia UAS, will be able to use this podcast as educational material. The authors combines a qualitative and a quantitative research method in the form of a questionnaire on cyberbullying within the work community (N=197). The questionnaire shows that young people, women and non-management employees are those mainly exposed to the phenomenon. Cyberbullying manifests as online hate, discrimination, exclusion and harassment. The link between cyberbullying within the working community and the use of social media is substantial.

Language: Swedish

Key words: cyberbullying, workplace bullying, service design, social and health care

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
2	Tjänstedesign som metod	3
3	Definition av målgrupp och fenomenet med nätmobbning inom arbetsgemenskaper	5
3.1	Teoretisk bakgrund och aktuell forskning	6
3.1.1	Mobbning ansikte mot ansikte och på nätet	6
3.1.2	Arbetsplatsmobbing	8
3.1.3	Nätmobbning inom arbetsgemenskaper	11
3.1.4	Ledarskap och arbetsplatsmobbing	15
3.1.5	Förfaringssätt vid arbetsplatsmobbing	16
3.2	Förundersökning genom kontakt med målgruppen.....	19
3.2.1	Förundersökning av målgrupp	20
3.2.2	Sammanfattning av förundersökningens resultat.....	21
4	Strategi och metoder.....	22
4.1	Datainsamling och litteratursökning	23
4.2	Planering enligt Yrkehögskolan Novias strategi 2030	24
5	Förståelse för målgrupp genom frågeformulär.....	25
5.1	Frågeformulär	25
5.2	Val av respondenter.....	26
5.3	Analys av frågeformulärets resultat	26
5.4	Diskussion kring frågeformulärets resultat	31
6	Planering av tjänst	33
6.1	Produktidé.....	34
6.2	Att producera en podcast	34
6.3	Prototyp och planering av podcast.....	35
7	Produktion av tjänst	37
7.1	Pilotlansering	38
7.2	Lansering av tjänst	39
8	Utvärdering.....	40
8.1	Utvärdering och fortsatt utveckling.....	41
8.2	Tillförlitlighet.....	42
8.3	Forskningsetik	43
9	Diskussion	45
	Källförteckning	

Bilagor

Bilaga 1 – Projektbeskrivning *Hej, chatten är öppen!*

Bilaga 2 – E-post från forskare Rebecka Cowen Forsell

Bilaga 3 – E-post från forskare Stefan Blomberg

Bilaga 4 - Sökrapport

Bilaga 5 – Frågeformulär

Bilaga 6 – Podcastpublikationssida *Nätmobbing inom arbetsgemenskaper*

Bilaga 7 – Diskussionsunderlag till podcastavsnitt 1–3

1 Inledning

Nätmobbing inom arbetsgemenskaper är ett relativt nytt fenomen. Aktuell statistik från Finland visar att varannan användare av sociala medier stöter på nätmobbing (Tilastokeskus, 2021) och på arbetsplatsen upplever över 17 procent månatligen nätmobbing inom sin arbetsgemenskap (Oksanen;Oksa;Savela;Kaakinen;& Ellonen, 2020, s. 5). Problematiken kring nätmobbing inom arbetsgemenskaper ökar trots myndigheternas åtgärder för att motverka den och deras rekommendationer om att upplysa arbetsgivaren om deras ansvar då en anställd blir utsatt. Där ser man nu ofta att offret blir lämnad ensam med problemet, trots att problemet är arbetsrelaterat. (Inrikesministeriet, 2019, s. 72)

Yttrandefriheten ses som en självklarhet och har fått en märkvärdig förändring i och med internet och de sociala medierna. Nätmobbing och hatretorik har kraftigt ökat och närmar sig den offentliga debatten. (Inrikesministeriet, 2019, s. 14) En ansiktslös och konsekvensfri kommunikation på nätet kan eventuellt gynna en mobbare, men publiken gör föreställningen. Mobbing är fortfarande ett gruppfenomen, och ansvaret att arbeta förebyggande och att vara medveten om sitt agerande även i digitala miljöer ligger både hos ledaren och medarbetaren. Genom att förstå vad nätmobbing inom arbetsgemenskaper innebär kan man fråga sig själv om man är en del av problemet eller en del av lösningen.

Det finns tillsvidare begränsat med studier kring detta tema eftersom forskningen ännu är i startgroparna, trots att distansarbete och arbete i digitala miljöer ökar konstant (Oksanen et al., 2020, s. 2). Nätmobbing bland barn och unga är ett välbeforskat ämne. Nätmobbing inom arbetsgemenskaper är ett fenomen som inte uppmärksammats mycket innan Rebecka Cowen Forssell gav ut en doktorsavhandling om ämnet (Cowen Forssell, 2019). En finsk forskning som bland annat drar paralleller mellan distansarbete och nätmobbing inom arbetsgemenskaper utkom 2020 (Oksanen et al.). De båda studierna väckte intresse hos skribenterna eftersom arbetsplatsmobbing inom arbetsgemenskaper är något som de flesta med erfarenheter av arbetslivet kan relatera till.

Nätmobbing inom arbetsgemenskaper är även aktuellt att uppmärksamma då rådande pandemirestriktioner orsakar att de fysiska arbetsplatserna i stor utsträckning ersatts av

distansarbete. Coronapandemin ökade distansarbetet i Europa under våren 2020. Av finska arbetstagare flyttade 60 % över till distansarbete, vilket är det högsta antalet i Europa. (Oksanen, ym., 2020) Social- och hälsovårdsministeriet i Finland publicerade rekommendationer om distansarbete från den 23 oktober 2020 som berör samtliga yrkesområden (STM, 2020).

Mot den här bakgrunden har skribenterna bakom detta examensarbete formulerat syftet att belysa och ge en insikt i fenomenet med nätmobbning inom arbetsgemenskaper. Examensarbetet utgår från följande frågeställningar:

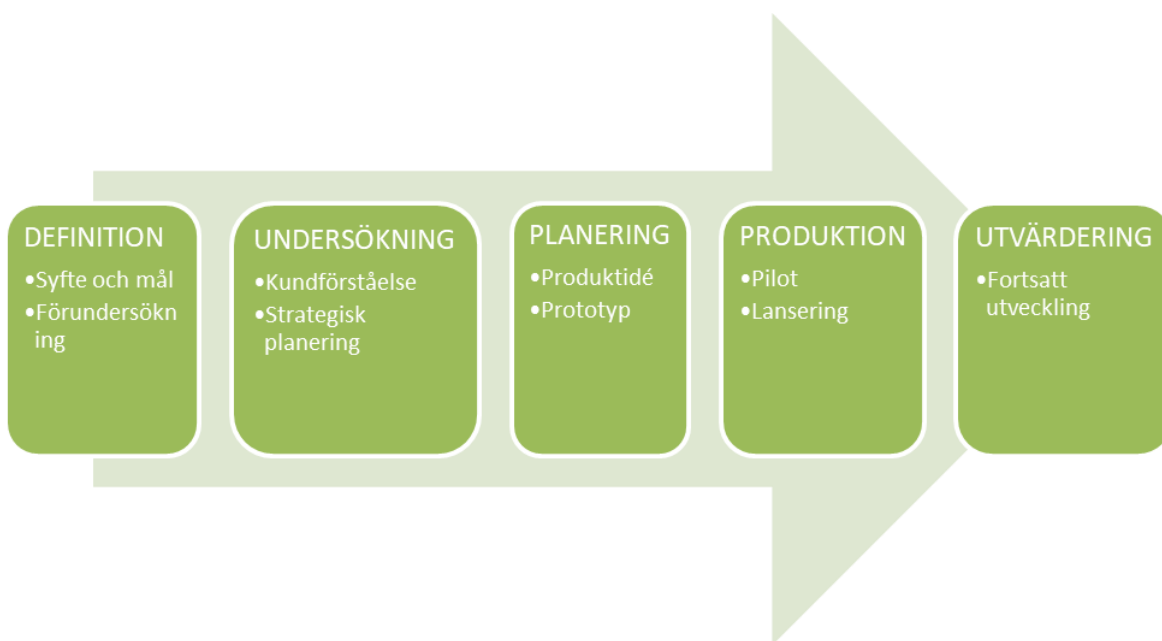
- Hur ser nätmobbning ut inom arbetsgemenskaper?
- Hur upplevs nätmobbning inom arbetsgemenskaper?

Detta examensarbete ingår i en del av serviceproducenten Yrkeshögskolan Novias projektgrupp för examensarbeten, Hej, chatten är öppen (bilaga 1), var man fokuserar på färdigheter som blivande socionomer, sjukskötare och hälsovårdare behöver för att arbeta i digitala miljöer. Examensarbetets frågeställningar besvaras genom litteraturstudier, intervjuer och undersökningar. Arbetet begränsas till att inte behandla följder av och lösningar till nätmobbning inom arbetsgemenskaper.

I samråd med beställaren ser skribenterna att den ökade mängden distansarbete inom social- och hälsovården förorsakar att nätmobbning i anslutning till arbetsgemenskaper bör belysas. Problematiken kring fenomenet är inte ny information, men en synvinkel som inte är lika konkret och utforskad som den mobbning som sker på den fysiska arbetsplatsen. Skribenterna strävar efter att synliggöra fenomenet och att ge en bild över hur det ser ut i verkligheten. Som metod tillämpas tjänstedesignmetoden, som är en lätt anpassningsbar process och ger bra strukturer för att utveckla produkten till det utsatta målet. Inom ramen för examensarbetet utvecklas även en produkt, i detta fall en podcast. Podcasten tar avstamp i det skriftliga arbetet, som dels bidrar med en teoretisk grund och dels med en fördjupad kunskap om podcastens målgrupp.

2 Tjänstedesign som metod

Tjänstedesignmetoden är en metod som används för att hitta nya eller förbättra redan existerande tjänster, med målgruppen i fokus. Tjänsten blir synad från målgruppens perspektiv för att skapa sig en bild av problemet. Därefter skapar man en tjänst som möter det verkliga behovet. (Tuulaniemi, 2011, ss. 71-74) Genom tjänstedesign ger man målgruppen en viktig roll i den värdeskapande processen genom själva utvecklandet av tjänsten som fås via användarens upplevelser. (Kristensson, Gustafsson, & Witell, 2014, s. 16) Processen delas upp i olika skeden enligt metoden som för arbetet framåt.



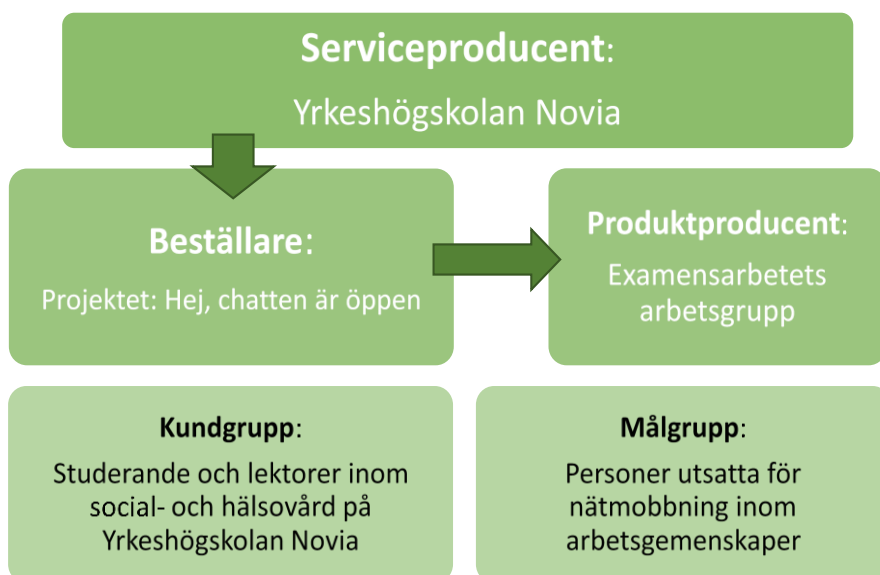
Figur 1: Översikt av tjänstedesignmetoden (Tuulaniemi, 2011, ss. 130-131)

Tjänstedesignmetoden beskriver processen som skribenterna använder, från idé till förverkligande, och omfattar insamling av data, förundersökning, frågeformulär och databehandling samt dataanalys. Processen beskrivs genomgående längs med arbetet. För att förtydliga metoden beskriver man mer i detalj de olika stegen man följer enligt Tuulaniemi (Palvelumuotoilu, 2011) under varje huvudrubrik. Därefter följer mera ingående beskrivningar i kapitlen över hur metoden tillämpas i examensarbetet.

Tjänstedesignmetoden fokuserar på att utveckla en användbar produkt som tillgodoser behoven och beställarens krav på produkten. Inom ramen för examensarbetet tillämpar skribenterna metoden genom att utveckla en produkt i form av en podcast som belyser

fenomenet nätmobbning inom arbetsgemenskaper. Podcasten riktar sig till studeranden inom social- och hälsovård och stöds av det skriftliga arbetet.

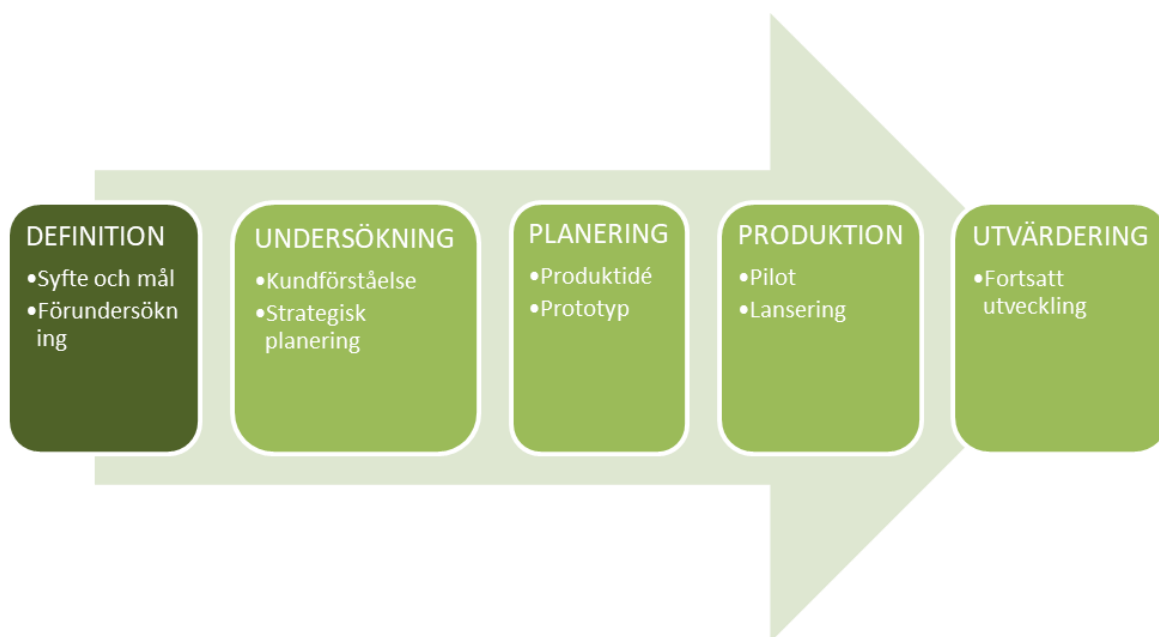
Skribenternas tillämpning av tjänstedesignmetoden börjar med att definiera syfte och mål, för att sedan gå vidare till en analys av målgruppen och en förundersökning. För att öka den egna kunskapen om hur fenomenet ser ut inom olika åldersgrupper utarbetar man ett frågeformulär. De insamlade svaren analyseras och resultaten är utgångspunkt för podcasten, som är den tjänst som utvecklas inom ramen för examensarbetet. Därefter planeras utförande av tjänsten samt ett pilotavsnitt med syftet av att förbättra slutprodukten. Processen avslutas med en lansering av tjänsten och en utvärdering av resultat samt en utvecklingsprocess för att bedöma hur bra resultat skribenterna når.



Figur 2: Tankekarta för förtydligande över rollerna vid tillämpningen av tjänstedesignmetoden

3 Definition av målgrupp och fenomenet med nätmobbning inom arbetsgemenskaper

Tjänstedesignmetodens första steg i processen är att definiera målet och syftet med den tjänst som skall utvecklas. I det ingår att närmare skapa en förståelse för målgruppen. Detta skede kallas också för briefing, som går ut på att produktproducent tillsammans med beställare kommer fram till vad man vill uppnå med processen och vilket det huvudsakliga målet i processen är. (Tuulaniemi, 2011, s. 132)



Figur 3: Definition enligt tjänstedesignmetodens process (Palvelumuotoilu, 2011, ss. 130-131)

Under definitionsskedet fastställer man tidsramar för processen och även målsättningar tillsammans med beställaren (Tuulaniemi, 2011, ss. 133, 136), projektet Hej, chatten är öppen. Vid första briefen bestämmer skribenterna tillsammans med beställaren att målgruppen utgör personer utsatta för nätmobbning inom arbetsgemenskaper. Skribenterna bekantar sig närmare med målgruppen och gör en mera ingående litteraturstudie samt en förundersökning för att skapa en djupare förståelse för fenomenet. På basen av den information om fenomenet som samlats in genom förundersökningen kan skribenterna skapa ett frågeformulär där man ställer relevanta frågor till respondenten. Frågeformuläret baserar sig även delvis på litteraturstudier för att vara teoretiskt förankrat.

Dessutom fördjupar skribenterna sig i den finska lagstiftningen kring mobbning, och tar reda på var man kan söka hjälp om man upplever nätmobbning inom arbetsgemenskapen.

3.1 Teoretisk bakgrund och aktuell forskning

Genom att definiera slutproduktens ändamål börjar processen med att syna hur målgruppen ser ut. (Tuulaniemi, 2011, ss. 132-133) Skribenterna skapar sig en uppfattning om hur nätmobbning inom arbetsgemenskaper uttrycker sig och vilka delar som är väsentliga vid fenomenet genom att definiera de olika formerna av mobbning.

I denna del presenteras material från litteraturstudier, finsk lagstiftning och en förundersökning av målgruppen. Först definierar skribenterna fenomenet genom att syna arbetsplatsmobbning från olika perspektiv. Därefter beskriver man ledarskapet i arbetsgruppen samt tillgängligt stöd vid upplevd mobbning inom arbetsgemenskaper.

3.1.1 Mobbning ansikte mot ansikte och på nätet

Skribenterna använder benämningen traditionell mobbning då man syftar på mobbning som sker ansikte mot ansikte i examensarbetet. Mobbning som beskrivs i detta kapitel är inte relaterad till arbetet och sker i verkliga livet samt på nätet. Efter detta kapitel (från och med kapitel 3.1.2) benämner skribenterna begreppet nätmobbning inom arbetsgemenskaper enbart som nätmobbning ifall sammanhanget inte kräver att det förtydligas.

Oksanen et al. (2020, s. 7) hävdar i sin forskning (enligt Privitera & Campbell 2009) att de som utsätts för nätmobbning ofta också är offer för traditionell mobbning. Mobbning definieras som återkommande negativa gärningar som riktas mot en person och utförs medvetet under en längre tidsperiod (Hallberg & Strandmark, 2004, s. 25). Det centrala i fenomenet mobbning är maktskillnad och kontroll. Det kan vara frågan om en grupp mot en person, en maktfylld person mot en maktlös person, skillnader i social status, förmögenhet, kunskap eller annat. (Blomberg, 2016, s. 32) Den negativa upplevelsen påverkar allvarligt de utsattas hälsa, välbefinnande och arbetsförmåga. Mobbning kan leda till psykiska och fysiska hälsoproblem och kan resultera i posttraumatisk stress, utbrändhet, minskad arbetsglädje och i värsta fall självmordstankar. (Cowen Forssell, 2019, s. 2)

Det fysiska avståndet i en nätbaserad diskussion skapar ofta utrymme för egna tolkningar och missförstånd, och även förhastade kommentarer utan reflektioner kring handling och konsekvens. En fysisk kommunikation inkluderar ansiktsuttryck och blickar som leder till olika direkta reaktioner som påverkar hur diskussionen fortsätter. Kommunikation som äger rum i fysiska omgivningar och på internet har därmed olika förutsättningar. (Bladini, 2017, s. 18) Med hjälp av modern kommunikationsteknik kan nya strategier för att utöva makt uppstå. Det är viktigt att förstå maktförhållanden inom traditionell mobbning, och även hur makt utövas i praktiken vid användning av kommunikationsteknik. (Cowen Forssell, 2019, s. 8)

Hat, hot och kränkningar som utförs på nätet har en chans att stanna kvar en längre tid. En del nätmobbningshandlingar är möjliga att söka upp på nätet genom namnsökning på den utsatta personens namn (Cowen Forssell, 2019, s. 96). Vanligtvis går inte en anonym kränkare att identifiera, vilket gör det omöjligt att avlägsna de kränkande orden. Det finns dessutom en möjlighet att det som en gång spridits på nätet hunnit laddas ner och fått en ytterligare spridning. Det stannar ofta inte vid en engångshändelse eftersom det inte alltid är möjligt att avlägsna skadligt innehåll permanent från internet (Oksanen et al., s. 2). Det som är upplagt på internet är lätt att sparas och kan obegränsat laddas upp på nytt. (Bladini, 2017, s. 19)

Man talar både om direkt nätmobbning och indirekt nätmobbning. Skillnaden är ifall den elektroniska kommunikationen riktar sig direkt till den utsatta personen eller publiceras på nätet utan att den som det riktas till har kontroll över eller är medveten om det. Nätmobbning kan kopplas till element som upprepning, maktobalans, avsiktlighet och aggression. Uttrycken är de samma inom traditionell mobbning. Också då nätmobbning erbjuder förövaren anonymitet, lättillgängliga offer och en möjlighet att utsätta personer för nätmobbning vilken tid på dygnet som helst. (Oksanen et al., s. 2) På sociala medier kan man förolämba och ifrågasätta någon inför en bred publik, och nätmobbningen blir en sorts maktutövning var alla kan få en maktposition och ingen frågar efter bakomliggande orsaker eller berättigande till beteendet. (Inrikesministeriet, 2019, ss. 13-14)

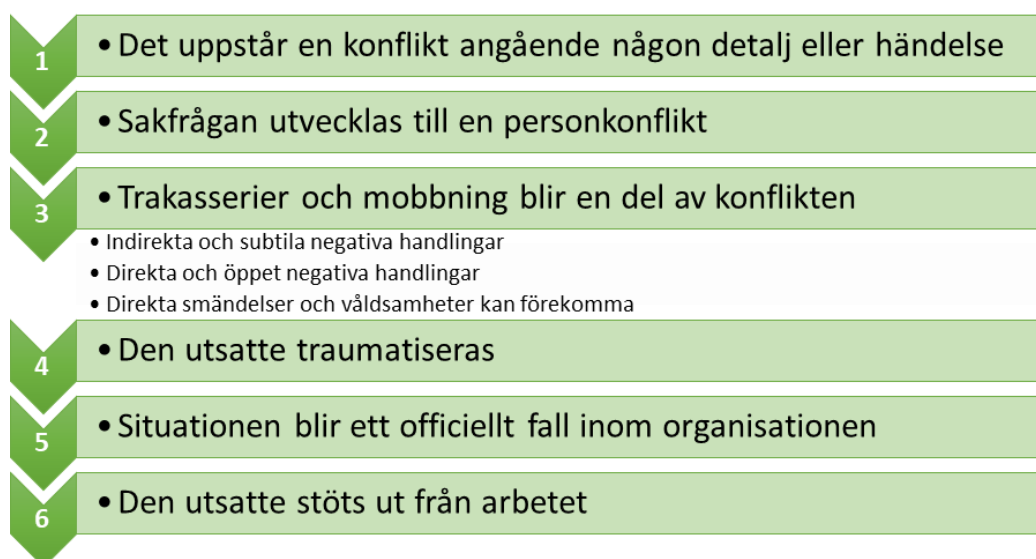
3.1.2 Arbetsplatsmobbing

Arbetsplatsmobbing är systematiska och nedlåtande handlingar av medarbetare eller chef. Beteendet pågår under en längre tid och riktar sig mot en person som hamnar i underläge och känner sig försvarslös. (Birkeland Nielsen;Rosander;Blomberg;& Valvatne Einarsen, 2020, s. 262) Handlingarna kan vara aktiva eller passiva samt verbala eller tysta. Samtliga situationer är olagliga, och kan traumatisera en person som blir utsatt. (Birkeland et al., 2020, s. 262) Aktiva handlingar kan handla om upprepad kritik, trakasserier, kränkande ord och olika former av övergrepp. De passiva handlingarna kan betyda utfrysning eller social isolering. Den som blir drabbad känner sig utsatt, rädd och kan uppleva händelserna som någon form av bestraffning. (Blomberg, ss. 26-27) Arbetsplatsmobbing anses även vara en form av psykiskt våld (Lundell, 2021).

Den sociala miljön har stor betydelse på en arbetsplats. Ifall stämningen är otrygg inom arbetsgemenskapen finns en underliggande fara för mobbing och konflikter, vilket stegvis fördärvar arbetsmiljön. (Blomberg, s. 79) Inom arbetsgemenskaper där mobbing förekommer, finns ofta problem relaterade till arbetandet och arbetsgemenskapens verksamhet. Det kan handla om rollkonflikter, ständig tidspress och problem inom arbetsgemenskapens funktion, som exempelvis dåligt informationsdelande. Andra bakomliggande faktorer kan vara brist på påverkningsmöjligheter, extremt krävande arbete, stora förändringar, hot och osäkerhet samt problem relaterade till förmansarbetet. (Vartia;Olin;Kalavainen;Joki;& Pahkin, 2016, s. 16) Arbetsplatsmobbing har negativa effekter för den utsattas hälsa samt för arbetsgemenskaper och samhället överlag. På individnivå avspeglar mobbningen både psykiska och fysiska symptom, och inom arbetsgemenskapen nedsatt arbetsmotivation. (Arbets- och Näringsministeriet, 2020, s. 84)

Arbetsplatsmobbing kan delas in i två primära typer, arbetsrelaterad och personorienterad mobbing. Arbetsrelaterad mobbing innebär att ständigt söka efter fel i någon annans arbetsmetoder, ohållbara tidsramar, meningslösa arbetsuppdrag, ohanterliga arbetsmängder eller inga arbetsuppgifter alls. Det är mer vanligt att personer i ledande position står bakom arbetsrelaterade mobbningsbeteenden (Cowen Forssell, 2019, s. 18). Personorienterad mobbing handlar om förödmjukelser, ryktesspridning, förtal, narr, kritik och uttryckt hot. (Blomberg, 2016, s. 27; Cowen Forssell, 2019, ss. 18-19)

En mobbningsprocess kan också förklaras som en konflikteskalering. Ifall en konflikt inte blir utredd på ett korrekt sätt finns en risk att situationen eskalerar. Konflikten kan då övergå från en saklig diskussion till meningsskiljaktigheter med ambitioner att segra och hämnas. En mänsklig motreaktion vid utsättning för påhopp är att gå till motangrepp. Att ta upp ärendet med arbetskyddet kan leda till både ytterligare hämndaktioner mot den som blir utsatt, eller ett försök att slå tillbaka mot förövaren. En eskalerad konflikt har ofta destruktiva uttryck, och det kan innebära att man inte hittar några lösningar. I värsta fall kan den som utsätts för arbetsplatsmobbing till slut vara tvungen att avgå från sin arbetsplats, antingen på egen eller arbetsgivarens begäran. Bilden visar en tematisk beskrivning av en konflikteskalering enligt Blomberg. (2016, ss. 33-35)



Figur 4: En tematisk beskrivning av en konflikteskalering (Blomberg, 2016, s. 33)

Bland arbetsplatsmobbarna framträder främst två väsentliga förövare, aktiva och passiva. En aktiv förövare utsätter en person för trakasserier och kränkningar, både avsiktligt och planlagt. Meningen är oftast att skada den som blir utsatt, fysiskt, psykiskt, arbetsmässigt, ekonomiskt eller på annat sätt. En passiv förövare låter bli att ingripa vid mobbing. Beteendet kallas för åskådareffekten och grundar sig på en rädsla för att själv drabbas. Effekten syns genom att flera ser något destruktivt hända och väljer att se åt ett annat håll i hopp om att någon annan ingriper, vilket skapar plats för ytterligare mobbing. (Blomberg, ss. 62-63) Att bevittna arbetsplatsmobbing vid sidan om har liknande konsekvenser som att själv utsättas för mobbing. Påföljderna kan visa sig i uttryck som depression, nervositet eller sömnsvårigheter. (Arbets- och Näringsministeriet, 2020, s. 84)

Birkeland et al. (2020) skriver att bevittnande av arbetsplatsmobbing har skadliga effekter för observatörens mentala hälsa vid situationer där man förblivit passiv och inte ingripit i situationen. Observerad arbetsplatsmobbing utgör inte direkt en hälsorisk, men att ingripa i mobbing är ett moraliskt beslut. Ett ingripande kan rädda en utsatt från långsiktiga hälsokonsekvenser. Även om det inte leder till att mobbningen tar slut upplever den utsatta ett stöd som kan dämpa mobbningens negativa påföljder. (Birkeland et al., 2020, s. 270)

Finland befinner sig stadigt i täten i statistiksiffror över arbetsplatsmobbing inom Europa sedan början av 2000-talet. Det är dock problematiskt att forska inom teman som mobbing, trakasserier och sexuella trakasserier. Framför allt är det svårt att jämföra länder med varandra. Dessa ämnen är känsliga men också kulturbundna. Det kan finnas stora variationer över vad som betraktas som mobbing eller sexuella trakasserier, och det finns också skillnader i hur öppet man är beredd att tala om dessa saker eller överlag identifiera och erkänna fenomenets existens inom olika kulturer. I Finland är man väl medveten om problematiken kring arbetsplatsmobbing, vilket kan underlätta att identifiera och tala om fenomenet. Det sänker också tröskeln för att berätta om egna erfarenheter angående psykiskt våld i en intervjustudie. (Sutela;Pärnänen;& Keyriläinen, 2019, s. 197)

Forskning inom arbetslivskvaliteten i Finland visar att 56 % av löntagarna har observerat sporadisk arbetsplatsmobbing bland medarbetare, chefer eller kunder. Andelen har sjunkit med tre procent sedan 2018. Av kvinnorna har 66 % upplevt arbetsplatsmobbing medan männens motsvarande siffra är 45 %. Ihållande mobbningshandlingar på arbetsplatsen är mer sällsynt än tillfälliga mobbningsbeteenden. Tre procent av arbetstagarna upplever att ihållande mobbing sker på arbetsplatsen medan 33 % har observerat tillfällig mobbing. (Arbets- och Näringsministeriet, 2020, ss. 91-92) Diskriminering av visstidsanställning upplevs av 13 % medan 7 % upplever diskriminering på grund av deltidsanställning (Arbets- och Näringsministeriet, 2020, s. 88). Hälsovården är en av branscherna var det förekommer mest arbetsplatsmobbing bland de anställda i Finland (Sutela et al., 2019, s. 196).

Det finns genomgående teman inom mobbningen på nätet och i vardagen som den finska lagen tar fasta på. Diskrimineringslagen (1325/2014) 8 § förbjuder diskriminering på

arbetsplatser på grund av ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, politisk verksamhet, facklig verksamhet, familjerelationer, hälsa, funktionshinder, sexuell läggning eller andra personrelaterade orsaker. (Sutela et al., 2019, s. 199)

Majoriteten av undersökningar som behandlar könsskillnader indikerar att kvinnor är mera utsatta för mobbning. Forskning inom arbetsplatsmobbning påvisar att kvinnor är mera utsatta för arbetsplatsmobbning än män, men det finns även motsatta resultat som framhäver männen som större offer. Med dessa resultat som underlag skriver Rosander et al. i sin studie (2020) att kvinnor är betydligt överrepresenterade i undersökningar som behandlar könsskillnader inom arbetsplatsmobbning. Man hävdar även att kvinnor utnämner sig själva som mobbningsoffer i större skala än män, vilket kan förklara skillnaderna i undersökningens resultat mellan män och kvinnor. (Rosander;Salin;Viita;& Blomberg, 2020, s. 2)

Rosander et al. hänvisar till könsrollsteorin som en förklaring till att män har en lägre tendens att utpeka sig själva som offer för arbetsplatsmobbning. Teorin handlar om att det ses som ett hot mot mannens maskulinitet om han betraktas som svag och ett offer. Skammen över en koppling till sårbarhet kan anknytas till mäns låga delaktighet i undersökningar. Tidigare forskning kring könsskillnader inom arbetsplatsmobbning har gett varierande resultat. Författarna betonar i sin studie att det av den orsaken är viktigt att förstå relevansen av könet inom mobbningshandlingen, och att man bör belysa vikten av metoden som används för att mäta arbetsplatsmobbningen, vilket kan förklara den tidigare forskningens varierande svar. (Rosander et al., 2020, s. 3, 11)

3.1.3 Nätmobbing inom arbetsgemenskaper

Utvecklingen inom informations- och kommunikationstekniken, framför allt på sociala medier, har snabbt förändrat mönstren för människors sociala samspel under det senaste decenniet. Nätmobbing inom arbetsgemenskaper är ett relativt nytt fenomen som en påföljd av att arbetet flyttat allt mer på distans de senaste åren. (Oksanen et al., 2020, s. 1) Ett ökat intresse för forskning kring nätmobbing beror antagligen på att allt mer arbetsrelaterad kommunikation sker digitalt (Cowen Forssell, 2019, s. 32).

En sammanfattning av hur förekomsten av nätmobbing visar sig i Finland förklaras i en studie av Oksanen et al. Studien visar att 17,39 % av den finska arbetande befolkningen

varje månad utsätts för arbetsrelaterad nätmobbning. Den vanligaste formen av nätmobbning inom expertorganisationer syns genom social exkludering och aggressivt formulerade meddelanden. Ungefär fem procent av den finländska befolkningen upplever fenomenet främst i form av personliga kränkningar som handlar om närstående eller personliga ärenden på sociala medier. (Oksanen et al., 2020, s. 5)

Personer i Finland som upplever nätmobbning inom arbetet varje månad har en koppling till ledarpositioner, distansarbete, lågt stöd av chef, privat och yrkesrelaterad användning av sociala medier eller en identitet kopplad till sociala medier. Särskilt utsatta är unga män med lägre utbildning. (Oksanen et al., 2020, s. 5) Forssells studie från Sverige påvisar att det främst är manliga personer i ledande positioner framöver kvinnliga personer som inte är i ledarställning som utsätts för nätmobbning. Denna observation handlar enbart om mobbningsbeteenden på nätet. (Cowen Forssell, 2019, s. 101)

Oksanen et al. påvisar att sociala medier har en stark koppling till nätmobbning i Finland. Personer vars yrkesidentiteter är starkt kopplade till sociala medier är mer utsatta. Det bottnar i en problematik kring suddiga gränser mellan privat och professionell användning av sociala medier. Även om sociala medier har stora fördelar inom arbetet kan det medföra negativa konsekvenser ifall det finns problem inom arbetsmiljön. Den som utsätts för nätmobbning har ofta dåligt med redskap för att skydda sig själv. Med ett svagt stöd av chefen känner sig den anställda lämnad ensam med problemet. Skadan är mer begränsad hos personer som inte har en yrkesidentitet starkt kopplad till sociala medier. Det ger arbetsgivaren en utmaning i att forma klara riktlinjer för yrkesrelaterad användning av sociala medier samt att stärka medarbetarnas förmåga att hantera nätmobbning. (Oksanen et al., 2020, ss. 7-8)

I Finland är millennials, personer födda på 1980 och 1990-talet, mera aktiva på sociala medier än den äldre generationen både privat och inom arbetslivet. Millennials, som också kallas för generation Y, använder mera inofficiell kommunikation inom arbetet än vad de äldre generationerna gör. De populäraste sociala medierna för inofficiell kommunikation är Facebook, WhatsApp, Microsoft Teams och Messenger (Oksanen, ym., 2020, s. 33). Denna grupp är också ofta de som är mest utsatta för arbetsplatsmobbing på nätet. (Oksanen, ym., 2020, s. 26)

Nätmobbing förekommer i flera former av aggressivt och hotande beteende. Det kan handla om kränkande e-postmeddelanden, personliga hot, sexuella trakasserier, att låta bli att dela arbetsrelaterad information, ryktesspridning, spridning av bilder på sociala medier samt social exkludering. (Oksanen et al., 2020, s. 2) Olika arbetsrelaterade stressfaktorer som exempelvis rollkonflikter, personliga konflikter, organisationsförändringar och dåligt arbetsklimat ger upphov till nätmobbing (Oksanen et al., 2020, s. 1).

Nätmobbing är ett fenomen med negativa kopplingar till arbetstrivseln, som visar sig i form av psykisk ohälsa, teknostress och utmattningssyndrom på arbetet. De negativa påföljderna är mer allvarliga hos personer som har en yrkesidentitet starkt kopplat till sociala medier. (Oksanen et al., 2020, s. 9) Med teknostress avses ett stresstillstånd som orsakas av teknikanvändning. Det är främst informationsteknik som orsakar ett ständigt behov att uppdatera sin egen kunskap, hantera komplexa operativsystem och en ökad efterfrågan av effektivitet på arbetet som skapar stress. (Keyriläinen & Sutela, 2018, s. 277) Forskning pekar på en klar koppling mellan nätmobbing och teknostress (Oksanen et al., 2020, s. 7).

Nätmobbing utmanar gränser i arbetslivet på olika sätt. Jämfört med traditionell arbetsplatsmobbing kan arbetsrelaterad nätmobbing fortsätta eller till och med börja när arbetsdagen är över. Förmågan att förstå skillnaden mellan arbetsrelaterade och privata konflikter blir avgörande. (Cowen Forssell, 2019, ss. 7-8) Det krävs förståelse att uppfatta när mobbningen är arbetsrelaterad, eftersom chefer är skyldiga att agera och förhindra mobbing på arbetsplatsen enligt arbetarskyddslagen (738/2002) § 28.

Eftersom nätmobbing inte är begränsat till ett fysiskt utrymme har sociala medier en tendens att sudda ut gränserna mellan vad som är professionellt och privat, offentligt och privat samt digitala och fysiska utrymmen. Man blandar lätt ihop sina professionella och privata profiler på nätet. Det kan uppstå en känsla av försvarslöshet hos de professionella och privata identiteterna på nätet då gränserna mellan dem är suddiga och går in i varandra. När den professionella profilen blir utsatt påverkas ofta även den privata profilen. (Cowen Forssell, 2019, s. 96)

Problematiken med maktobalans och digital kommunikation var människor inte kan försvara sig själva då deras sociala identiteter utsätts baserar sig på att internet gör

människor mera tillgängliga. Då en individ blir attackerad och den sociala identiteten utsätts på offentliga plattformar kan det jämföras med en sorts offentlig skam, som går utanför det professionella utrymmet. För en organisation kopplas denna offentliga skam med dålig publicitet. Offentlig skam är ett effektivt sätt att förstöra individers och organisationers rykte och trovärdighet. (Cowen Forssell, 2019, ss. 106-107)

Sociala medier är i dagsläget kraftfulla verktyg för både nätmobbning och andra typer av kränkande beteenden var den som utsätts ofta befinner sig i en svagare ställning. Eftersom användning av sociala medier varierar bland individer kan det också variera hur man påverkas av nätmobbning. Personer vars identitet är starkt baserad på nätbaserade aktiviteter har svårare att hantera utsatthet för nätmobbning. (Oksanen et al., 2020, s. 2)

Olika plattformar på sociala medier har varierande funktioner. En plattform som Facebook skapar möjligheter att blanda ihop privata och arbetsrelaterade relationer, och det erbjuds en större insikt bakom kulisserna i en medarbetares beteende. En användare väljer dock själv vilken information som är tillgänglig, och hurdan bild man ger av sig själv på profilen. (Cowen Forssell, 2019, s. 60)

Nätmobbingen ser olika ut i olika digitala utrymmen och är mer media-specifik. Facebook erbjuder en gränslös publik var även den utsattas vänner och familj kan ta del av de kränkande kommentarerna eller bilderna. Däremot är ett e-postmeddelande som är skickat till flera avsändare är mindre explosivt och ger mottagaren en möjlighet att noga överväga sina ord i sitt svar. (Cowen Forssell, 2019, s. 96)

Rebecka Cowen Forssell som har doktorerat inom nätmobbning i anslutning till arbetsplatsen kommenterar vad hon ser är viktigt att belysa inom fenomenet med nätmobbning:

Det finns mycket att belysa och inte minst nyansera i diskussioner om nätmobbning. En sådan aspekt är att betrakta nätmobbning som ett plattformspecifikt fenomen. Internet består av många olika digitala rum och varje plattform skapar ett digitalt rum eller kontext som spelar roll för hur vi interagerar med varandra och inte minst vilken spridning och konsekvenser som nätmobbning har för de berörda. E-mail och Facebook är exempel på olika plattformar som skapar olika situationer, uttrycksformer och konsekvenser för de berörda. Kanske finns det även olika motiv till nätmobbning när det sker direkt via e-mail respektive när det sker indirekt på Facebook. Från ett arbetsgivarperspektiv är även den här distinktionen viktig eftersom de olika plattformarna är mer eller mindre kopplade till arbetsorganisationen. Kollegial närvaro på Facebook skapar frågeställningar om var arbetsgivarens ansvar börjar och sluta. (Bilaga 2)

3.1.4 Ledarskap och arbetsplatsmobbing

Ett gott ledarskap grundar sig i att chefen och medarbetarna uppfattar helheten de skapar inom arbetsgemenskapen, och att alla inblandade är på det klara att man är beroende av varandra för att det skall fungera (Erikson, 2018, s. 13). En ledare bör kunna skapa en funktionell kommunikationsprocess, behandla personer på ett produktivt sätt, och ha en förmåga att engagera människor samt skapa förtroende genom det egna handlandet (Erikson, 2018, ss. 29-30). Ledaren fungerar som en betydelsefull förebild i sin roll. En rättvis och stödjande ledare skapar ett förtroendefullt och stöttande klimat på arbetsplatsen (Blomberg, s. 79).

Stefan Blomberg som forskar inom arbetsplatsmobbing kommenterar det stödjande ledarskapet:

Att vara en stödjande ledare innebär att bry sig om sina medarbetare. Att då leda på distans innebär att det handlar om att på olika sätt visa att medarbetarnas situation intresserar chefen. Det kan ske genom att höra av sig på olika sätt och fråga hur det går om de behöver någon form av hjälp eller stöd. Det handlar också om att se till att man är tillgänglig om/när någon behöver akut hjälp eller om det händer något viktigt. Det går att skapa upplevelser av att vara tillgänglig även då man leder via distans. Man ska akta sig för att försöka detaljstyra eller kontrollera medarbetarna. Att leda på distans fungerar bäst genom tillit och tydlighet. (Bilaga 3)

Verksamhetens ledare sätter prägel på vad som betonas och prioriteras inom arbetsgemenskapen. Genom att vara närvarande och tydlig skapar ledaren en struktur som inverkar på arbetsgemenskapen. En ledare som är aktiv i frågor som berör likabehandling, mobbing, diskriminering och värderingar skapar en trygg och öppen arbetsmiljö inom organisationen. En ledare som vidarebefordrar värderingsfrågor och inte är delaktig i verksamheten visar med sin frånvaro att det inte är betydelsefullt för en själv. Ifall ledaren själv är delaktig i mobbing kan det leda till destruktiva påföljder inom arbetsgemenskapen. (Blomberg, s. 72)

Labila och oinspirerade chefer utgör en risk för att skada både arbetsgemenskap och företag. Då ledarskapet brister är medarbetarna ofta tvungna att hantera påföljden i form av en organisatorisk oreda, vilket ofta skapar påfrestningar, otrygghet och meningsskiljaktigheter. Ett oansvarsfullt chefskap som också har benämningen låt gå-ledarskap är ett riskabelt ledarskap som relateras till betydliga svårigheter och möjliggör en specifik risk för mobbing. (Blomberg, s. 71) I vissa fall kan passivitet och icke-agerande från ledarens håll tolkas som att chefen tar förövarens sida vid mobbing på arbetsplatsen. Ett fortsatt mobbningsbeteende utan chefens ingripande kan leda till att den utsatta är

oförmögen att försvara sig själv och upplevs vara svår, oresonlig och hysterisk. Vid försök att förklara situationen för en ledningsgrupp kan den utsatta själv uppfattas som orsaken till problemet och bli utan stöd. (Glambek;Skogstad;& Einarsen, 2018, s. 306)

Ett klart och tydligt ledarskap skapas genom en tydlig gränsdragning för vad som är tillåtet inom arbetets ramar. En typisk låt gå-ledare ger fria händer åt alla med en uppmaning till ansvarskänsla och beskrivning av vad som är betydelsefullt, men inte en tanke på att forma ord till gärningar. Att bryta mot ledarens ord leder inte till konsekvenser. Det kan i sin tur leda till en sorts djungelns lag då självutnämnda medarbetare bestämmer vilka handlingar och normer som råder. Verksamheten är då helt beroende av dessa individers kunnighet och produktivitet. Låt gå-ledarskapet skapar med andra ord utrymme för informella ledare. (Blomberg, 2016, s. 72)

Arbetsgemenskaper var informella ledare och gruppindelningar tilldelas makt och inflytande kan bli handlingsförlamade vid uppkomst av meningsskiljaktigheter och stridigheter om ledarskapet är svagt i förhållande till konflikthantering. Bakomliggande orsaker till konflikter inom arbetsgemenskaper kan basera sig på konkurrens, förtal och stridigheter. (Blomberg, s. 73) Maktobalansen inom arbetsgemenskapen speglas ofta i arbetsplatsens formella maktstruktur, och kan existera redan innan en konfliktsituation som bottnar i en föröwares formella eller informella ställning inom organisationen. Konflikten kan också bero på ett inflytande av en informell ledare med social makt och sociala nätverk, eller som ett resultat av att flera individer engagerar sig i att ingripa i mobbningen. Två personer kan inleda en konflikt som likvärdiga maktinnehavare, men situationen kan eskalera till att den ena hamnar i en svagare position om det uppstår en maktobalans. (Cowen Forssell, 2019, s. 20)

3.1.5 Förfaringssätt vid arbetsplatsmobbning

Både medarbetare och chefer kan bli utsatta för trakasserier och mobbning. Det är arbetsgivarens plikt att vidta åtgärder då det kommer till kännedom att en anställd behandlas osakligt. Information kan delges av företagshälsovården, arbetsskyddsfullmäktige, förtroendemannen, arbetstagarerna själv eller en medarbetare. Det är arbetsgivarens skyldighet att opartiskt utreda händelserna. (Työturvallisuuskeskus, 2019, s. 58)









Företagshälsovårdens roll är att stödja chefen och arbetsgemenskapen vid utredning av trakasserifall, samt att förebygga arbetsrelaterade olycksfall och sjukdomar enligt lagen om företagshälsovård (1383/2001) § 4. Lagen stöder även arbetsgivarens skyldighet att anordna företagshälsovård för de anställda i förebyggande syfte och se efter deras hälsa och säkerhet på arbetet. Trakasserier är enligt arbetarskyddslagen (738/2002) § 28 en osaklig handling som kan äventyra eller skada en anställds säkerhet eller hälsa.

Diskriminering är ojämlik behandling av människor och förbjudet enligt lag med stöd av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män (609/1986), som förebygger diskriminering på grund av kön och även på grund av könsidentitet och könsuttryck. Diskrimineringslagen (1325/2014) och arbetarskyddslagen (738/2002) främjar likabehandling och förebygger diskriminering. Sexuella trakasserier är också arbetsplatsmobbing och därmed förbjudet enligt arbetarskyddslagen (738/2002) § 28 samt lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män (609/1986) § 8d. Jämställdhetslagen kräver även att arbetsgivaren arbetar aktivt för förebyggande av diskriminering på grund av kön och andra trakasserier, som exempelvis sexuella trakasserier. Därmed är det arbetsgivarens ansvar att sträva efter att det inte förekommer trakasserier i arbetsmiljön (Arbete 2020, 2021). Enligt strafflagen (2013/879) 24 kap § 8 är spridning av bilder och information som kränker privatlivet en straffbar handling. I fall gärningen orsakar stor skada och brottet anses vara allvarligt, bör förövaren dömas till böter eller fängelse för spridning av kränkande information (Inrikesministeriet, 2019, s. 38).

Det är arbetsgivarens skyldighet att bemöta alla parter opartiskt vid arbetsplatsmobbing enligt arbetsavtalslagen (55/2001) 2 kap § 2. Vid situationer där chefen kan upplevas subjektiv är det bra att inkalla utomstående hjälp för att fatta beslut om åtgärder. (Vartia et al., 2016, s. 67) Arbetshandledning är en lösning för att se över bakomliggande orsaker och konkreta lösningar för att arbetsmiljön och samspelet i arbetsgemenskapen skall förbättras (Kaski & Nevalainen, 2017, ss. 167-168). Arbetarskyddslagen (738/2002) stöder förbättrade arbetsförhållanden och arbetsmiljö och ser efter att upprätthålla arbetsförmågan hos arbetstagarna. Som en sista utväg kontaktas arbetarskyddsmyndigheterna som utreder varför arbetsgivaren inte reagerar enligt arbetarskyddslagen (738/2002) 28 §, och ser till att situationen åtgärdas.

De flesta arbetsplatser har utvecklat egna riktlinjer som kan innehålla vad som är lämpligt beteende på arbetsplatsen, hur man agerar vid upplevt osakligt beteende och vart man vänder sig vid problemsituationer. Riktlinjerna kan ingå i arbetarskyddets handlingsplan. (Työturvallisuuskeskus, 2019, s. 59; Arbetshälsoinstitutet, 2021) Arbetshälsoinstitutet rekommenderar att arbetsplatserna skall ha en handlingsplan med direktiv hur arbetsgivaren förhåller sig till arbetsplatsmobbing och hur man agerar (Arbetshälsoinstitutet, 2021). En handlingsplan innehåller både ett förebyggande syfte, konkret information över gemensamma spelregler och normer på arbetsplatsen samt hur man går till väga vid olika situationer. (Blomberg, 2016, ss. 105-107) Oksanen et al. (2020, s. 8) uttalar ett klart behov av en handlingsplan hur man ska behandla nätmobbingsbeteende och utsättning av nätmobbing, samt riktlinjer eller direktiv över passande beteende och språkanvändning i arbetsmanhang.

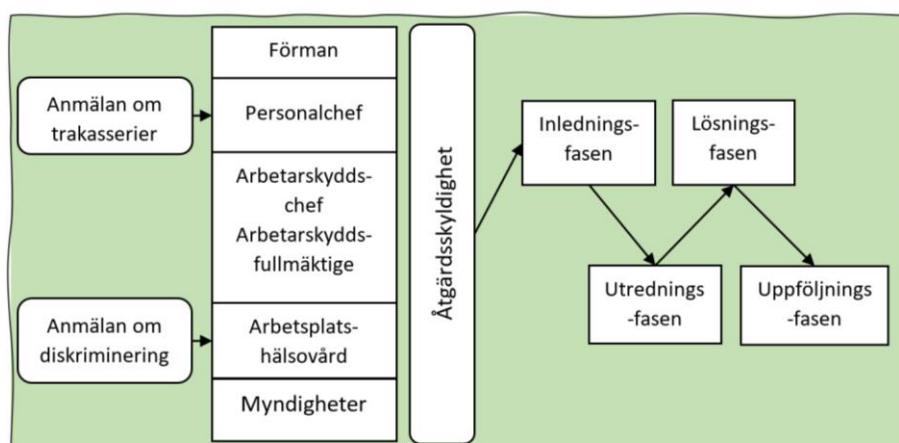
Arbetshälsoministeriet har utarbetat en uppföljningsmodell för nolltolerans på arbetsplatsen i samarbete med Statistikcentralen för att stärka en arbetskultur var man inte accepterar osakligt och mobbade beteende. (Vartia et al., 2016, s. 8)

-  Gemensam oaccepterande kultur där ledningen kommunicerar tydligt: osakligt beteende och mobbing accepteras inte
-  Mobbing uppfattas som ett gemensamt problem, det är frågan om organisationens etik
-  Organisationen har en verksamhetsmodell med uppföljning, som alla känner till
-  Genom en riskbedömning eller arbetsmiljöundersökning, investerar organisationen i förebyggande av osakligt beteende och mobbing
-  Organisationen investerar i aktiviteter som befrämjar positiv kommunikation
-  Vid mobbing eller osakligt bemötande tas saken upp och den utsatte får stöd
-  Alla som uppfattar mobbing på arbetsplatsen ifrågasätter det och ingriper
-  Vid kännedom om mobbing tar förmanen omedelbart upp ärendet, som utreds sakligt och utan dröjsmål

Figur 5: Uppföljningsmodell för nolltolerans på arbetsplatsen (Vartia et al., 2016, s. 9)

Enligt lagen om tillsynen över arbetarskyddet och om arbetarskyddssamarbete på arbetsplatsen (2006/44) § 29 ordinerar att en arbetsplats med minst tio arbetstagare bör anordna arbetarskyddsval med två års mellanrum. Medarbetarna väljer internt en arbetarskyddsfullmäktig och två ersättare som representanter inom arbetarskyddets samarbete och kontakt till arbetarskyddsmyndigheterna. (Ahlroth, 2015, ss. 90-91) På en arbetsplats med färre anställda genomförs dessa ärenden genom direkt interaktion mellan arbetsgivaren och arbetstagaren. (Työturvallisuuskeskus, 2019, s. 26).

Arbetsgivaren ansvarar alltid i första hand för arbetarskyddet. Detta betyder också att ingripa i trakasserier och diskriminering. Med arbetsgivare avses förmän på alla nivåer, ledare, chefer och andra representanter för arbetsgivaren. Personaladministrationen sköter även ärenden som är relaterade till arbetsplatsmobbing. De ansvarar för ärenden om utredning av en mobbningsituation och kan fungera som en verkställare av ett samarbete mellan arbetshälsovården och företaget. (Ahlroth, 2015, s. 94)



Figur 6: Lösningsprocessen vid mobbnings- och trakasserisituationer (Ahlroth, 2015, s. 66)

3.2 Förundersökning genom kontakt med målgruppen

Målet med en förundersökning enligt tjänstedesignmetoden är att skapa sig en förståelse för vilka ämnen och teman som är viktiga och berör fenomenet. Det kan handla om att få klarhet i målsättningen eller hur situationen ser ut idag. (Tuulaniemi, 2011, ss. 136-137)

Genom att ta del av respondenters personliga erfarenheter i förundersökningen får skribenterna mer kunskap om fenomenet i problemformuleringen. Förundersökningen utgör en del av definitionsskedet i enlighet med tjänstedesignmetoden. Skribenterna

definierar Yrkeshögskolan Novias strategi 2030 i förundersökningen för att produkten och examensarbetet skall täcka beställarens krav på produkten. Förundersökningen fungerar även som ett underlag för frågeformuläret och som ett stöd till hur arbetet med upplägget kring podcasten fortskrider. Här presenteras Yrkeshögskolan Novias strategi, skribenternas tillvägagångsätt och förundersökningens resultat.

3.2.1 Förundersökning av målgrupp

Målet med en förundersökning är att få en bredare uppfattning om tjänsten. Det betyder i detta fall att skapa sig en uppfattning om målgruppen genom en förundersökning. Genom att ha ett klart syfte och mål, kan man genom förundersökningen skapa sig en mera täckande helhetsuppfattning och bilda sig en uppfattning om vilka punkter som är viktiga att ta upp i fortsatta undersökningar för tjänsten. (Tuulaniemi, 2011, s. 136)

Skribenterna efterlyser erfarenheter av nätmobbning genom att lägga upp förfrågningar på egna privata konton på olika sociala medier för att nå personer med erfarenheter av fenomenet som är av känslig karaktär. En första kontakt med kundgruppen hjälper skribenterna att skapa en uppfattning om fenomenet nätmobbning samt i hurdana former det sker. Respondenternas erfarenheter från förundersökningen samt litteraturstudier skall fungera som grund till frågeformuläret.

Förundersökningens deltagande är frivilligt. I förfrågan på de sociala medierna är det förtydligat att den som svarar på förundersökningen själv väljer att ta kontakt och att alla förblir anonyma. Inlägget klargör vad förundersökningens syfte är och vad den insamlade informationen används till. Respondenter som tar kontakt får samma information på nytt med ett förtydligande om anonymitet och att insamlad information inte kan bli spårad till en person. Man uppnår samtycke för deltagandet genom att respondenten självmant kontaktar skribenterna och godkänner att materialet används till det som är beskrivet i förundersökningen (Eldén, 2020, ss. 84-89).

Hej i kölden! Dela gärna 😊

Vi studerar till socionomer och håller nu på och skriver vårt examensarbete med det viktiga temat – Nätmobbing på arbetsplatsen. Detta handlar ofta om exkludering, kränkningar och/eller hot. Så nu funderar vi om vi har någon bland våra vänner som utsatts för någon form av nätmobbing på sin nuvarande eller tidigare arbetsplats och är i åldern 25–65? Om du känner att detta är någonting som du varit med om och vill dela med dig, får du jättegärna ta kontakt med någon av oss och berätta om din upplevelse liten som stor. Med denna förundersökning ämnar vi få en bättre bild av vad nätmobbing på arbetsplatsen handlar om i praktiken. Detta skulle såklart vara helt anonymt och man får själv bestämma i vilken mån vi får använda av informationen som man delger oss. Man får gärna kontakta oss via förnamn.efternamn@edu.novia.fi, via telefon eller så går vi på kaffedejt. Hoppas få många svar för att kunna dela med oss av problematiken som finns men inte syns!

Figur 7: Förfrågan om erfarenheter till förundersökningen på sociala medier den 14.1.2021.

3.2.2 Sammanfattning av förundersökningens resultat

Fem av sex respondenter valde att svara via chattfunktionen Messenger eller e-post. Respondenterna delgav sina svar i fritt formulerad text medan en respondent svarade muntligt. Av de sex respondenterna arbetade en person i chefsposition och de övriga fem arbetade inte med chefsuppgifter. Respondenten i chefsposition påvisade att det finns problem med nätmobbing på alla nivåer i arbetslivet.

Respondenterna lyfte fram upplevelser från flera delområden inom nätmobbingen. Bland dessa områden hörde bland annat digitala möten, och i detta fall på plattformen Teams. Respondenterna delgav mötesupplevelser som innehöll nedlåtande och förlöjligande kommentarer från chef och kritiskt påpekande om brister i IT-kunnande från andra mötesdeltagare. Osakligt beteende på ett teamsmöte upplevdes som ännu mera synligt då det är digitalt och man kommunicerar via skärmar. Respondenterna beskrev även situationer av baktalande av den som inte deltog i Teamsmötet. Man beskrev även uteslutning av timarbetare som gick miste om väsentlig information. Till sist lyfte respondenterna fram situationer var man baktalade närvarande mötesdeltagare parallellt i mindre grupper på WhatsApp under pågående möten.

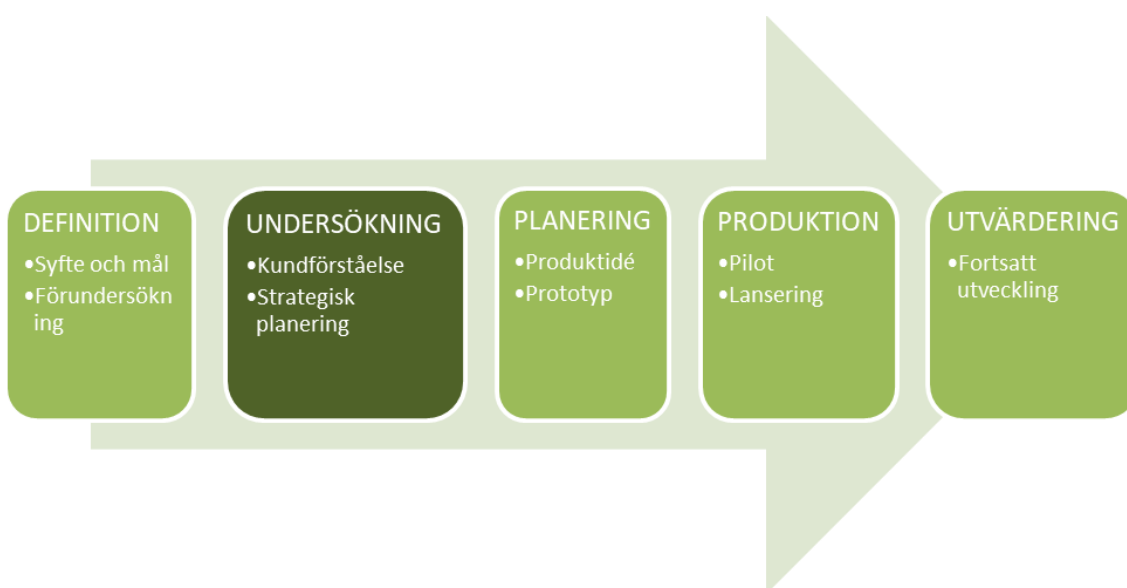
Ett annat nätmobbningsfenomen som flera respondenter lyfte fram var e-postmeddelanden där respondenten fått ta del av osakligheter. Meddelandena var bland annat arga och hotande, skrivna i nedvärderande ton där man mindervärderar

medarbetarnas professionalitet och framhävde både anställningspositioner och hierarkin inom arbetsplatsen. Det tredje beteendet som hälften av respondenterna lyfte fram var en problematik kring grupper på WhatsApp. Genom meddelanden har respondenter fått ta del av osakligt beteende i form av, hot och kränkningar, baktalande vid mötessituationer, exkludering ur arbetsteamets kedjor och ignorerande av meddelanden genom att låta bli att svara.

Skribenternas analys av förundersökningen visar att de främsta kategorierna av mobbningsuttryck kopplade till arbetsgemenskaper och nätet är hot, hat, kränkningar, diskriminering och exkludering. Skribenterna tar fasta vid dessa uttryck i frågeformuläret. Underkategorier som identifieras i respondenternas svar är ignorerad, baktalad, kränkningar, hot, nedlåtande, nervärderande, osakligt beteende och exkludering.

4 Strategi och metoder

Syftet med detta skede är att fördjupa förståelsen för målgruppen och behovet kring produkten för att nå beställarens krav och önsksningar (Tuulaniemi, 2011, s. 130). Undersökningens resultat utgör det material som sedan kan användas i planeringen av produkten. Detta skede är därför en direkt och ändamålsenlig informationssökning samt en grund för produkten i form av inspiration och fakta om målgruppen. Utmaningen är att utarbeta hur materialet används på bästa sätt i produkten. (Tuulaniemi, 2011, ss. 142-143)



Figur 8: Undersökning enligt tjänstedesignmetodens (Tuulaniemi, 2011, ss. 130-131)

Skribenterna tillämpar tjänstedesignmetoden genom att dela ett frågeformulär med både kvalitativa och kvantitativa frågor för att fördjupa förståelsen ytterligare för nätmobbning. Frågeformuläret hjälper skribenterna ett steg framåt i insamlingen av information kring målgruppen. Man samlar in kvalitativt material via de öppna frågorna och kvantitativt material via de slutna frågorna. Utöver det har skribenterna en andra kontakt med beställaren, en så kallad andra briefing, där man planerar podcastens innehåll utgående från Yrkehögskolan Novias 2030 strategi.

4.1 Datainsamling och litteratursökning

Kunskapsområdet och teknologin inom hat och hot på nätet går snabbt framåt och människans beteende förändras därefter (Bladini, 2017, s. 22). Skribenterna använder sig därför endast av aktuell forskning, från 2016 och framåt. Genom en medveten begränsning inom litteratursökningen vidkommande forskning håller man sig till ny evidensbaserad kunskap.

Artikelsökningen utförs i databaserna EBSCO, DIVA, (CINAHL) och Google Scholar, främst med sökorden mobbning (*bullying*), nätmobbning (*cyberbullying*) och arbetsplatsmobbning (*työpaikkakiusaaminen*). Övriga relevanta sökord presenteras i bilaga 4. Forskning inom detta område föråldras snabbt eftersom teknologin och individens förhållande till olika sociala medier och nätbaserade arbetsuppgifter ökar allt mer. Utöver ovannämnda sökkriterier begränsar man sökningen till artiklar från 2016 till 2021. För att öka tillförlitligheten på källorna avgränsar skribenterna sökresultaten till artiklar markerade som *peer reviewed* (förhandsgranskad). Sökkriterierna ändras något efter hand och artiklarna begränsas till Norden för att öka relevansen i anslutning till ämnet. Litteratursökningen av tryckt litteratur sker manuellt via olika bibliotek. Utöver biblioteken använder man även andra relevanta källor, exempelvis Finlex, Arbetshälsoinstitutets samt Social- och hälsovårdsministeriets nätsidor. Forskning kring examensarbetets ämne är delvis begränsat. Skribenterna kontakter forskare inom ämnet med relevanta frågor för examensarbetet för att få en vidare uppfattning om fenomenet.

4.2 Planering enligt Yrkeshögskolan Novias strategi 2030

Serviceproducenten Yrkeshögskolan Novias strategi 2030 utgår från högskolan som en ledande aktör inom kontinuerligt lärande genom att stöda arbetslivet med högklassig utbildning samt forsknings-, utvecklings- och innovationsverksamhet. Strategin fokuserar på värderingar där kompetens, engagemang och hållbarhet har en central roll. Yrkeshögskolan Novia värnar för engagemang och betonar fördomsfrihet, dynamik och kreativitet. Det handlar om ett ständigt utvecklande och en gemenskap var man värdesätter varandras kunskap. Arbetsgemenskapen präglas av öppenhet, delaktighet, respekt och ansvarstagande. (Ab yrkeshögskolan vid Åbo Akademi, 2020)

Genom att implementera examensarbetets produkt, i detta fall en podcast, har Yrkeshögskolan Novia möjlighet att erbjuda en bredare insikt i fenomenet kring nätmobbning. Detta är i linje med Yrkeshögskolan Novias strategi 2030, som betonar vikten att stödja studerande på väg ut i arbetslivet att ta eget ansvar inom arbetsgemenskapen. Under den andra briefinggen kompletteras produktbeställningen med ett diskussionsunderlag i anslutning till podcasten, som stöder studerandes inläring.

”Novias verksamhet är starkt arbetslivsförankrat och -relevant, då verksamheten genomsyras av en aktiv dialog med arbetslivet och samhället.” Strategin behandlar även den digitala teknologin och människors dagliga interaktion via den som vardag och arbetar för att bidra till en ökad förståelse för teknologin. (Ab yrkeshögskolan vid Åbo Akademi, 2020) Arbetslivsrelevansen fungerar som en ledstjärna för Yrkeshögskolan Novias verksamhet det gör examensarbetets ämne relevant för de studerande som utbildas, oberoende av inriktning, då distansarbete utgör en växande del av det aktiva arbetslivet. Distansarbetet medför att sociala medier, arbetsplatsmöten och kontakt via e-post ingår i arbetslivet mer än tidigare och att den fysiska miljön allt mer blir digital.

I strategin uttrycker Yrkeshögskolan Novia ett behov av nya kompetenser och nytt kunnande i takt med att arbetslivet utvecklas. Man arbetar samtidigt för att förbättra skolans digitala tjänster och att stärka sin nätbaserade utbildning och flerformutbildning. De digitala processerna och tjänsterna står även under de strategiska målen som åtgärder. (Ab yrkeshögskolan vid Åbo Akademi, 2020) Genom en beställning av examensarbetet stärks kunskapen inom Yrkeshögskolan Novia om nätmobbning kopplat till arbetsgemenskaper för både studerande och personal.

5 Förståelse för målgrupp genom frågeformulär

Förståelse för målgruppen är ett av de mera kritiska skeden inom tjänstedesign, eftersom det handlar om en direkt ändamålsenlig införskaffning av information som är användbar i planeringen av produkten till beställaren. Informationen samlas in genom undersökningen och analyseras för att ge kundgruppen den bästa möjliga slutprodukt som motsvarar beställarens önskemål. (Tuulaniemi, 2011, ss. 142-143)

Skribenterna kombinerar kvalitativ och kvantitativ forskningsmetod i form av ett frågeformulär. Frågeformuläret består främst av slutna frågor med några kvalitativa öppna frågor. För att få en bättre uppfattning om målgruppen använder skribenterna ett elektroniskt frågeformulär som fördjupar den egna kunskapen kring fenomenet nätmobbning. Man formulerar frågorna i frågeformuläret utgående från insamlad information vid definitionsskedet samt förundersökningen. Syftet med de frivilliga öppna frågorna är att samla in material till podcasten som beskriver verkliga situationer på arbetsplatsen. De slutna frågorna är ämnade för att samla in kvantitativt material för analys av fenomenet.

5.1 Frågeformulär

Frågeformuläret som skapas i Google forms innehåller nio obligatoriska flervalsfrågor med anslutning till nätmobbning samt bakgrundsfrågor med koppling till hur fenomenet ser ut inom olika kategorier. Frågorna i frågeformuläret är enkla. För att få flera svar i undersökningen begränsar man frågorna till ett lågt antal eftersom det är mera sannolikt att korta och konkreta frågeformulär besvaras. Frågorna i frågeformuläret och svarsalternativen är presenterade i bilaga 5.

Undersökningen innehåller känsliga frågor. Ett frågeformulär eliminerar den så kallade intervjuareffekten. Skribenterna ser att metoden är lämplig eftersom en respondent inte behöver uttrycka sig verbalt i ett frågeformulär. Det förutsätter att svaren i formuläret hanteras så att den som svarar förblir anonym. En fördel med ett frågeformulär är att man undviker en känsla av tidspress. Respondenten kan i lugn och ro begrunda frågorna och fundera över svaren. Det finns även några nackdelar med frågeformulär. Frågorna är begränsade och respondenten har inte en möjlighet till kompletterande frågor ifall något i

undersökningen är oklart. Respondentens identitet går inte att styrka, och en person som har svårt att uttrycka sig i skrift väljer ofta att inte delta i frågeformulär. (Ejlertsson, 2005, ss. 11-13)

5.2 Val av respondenter

Frågeformulärets målgrupp består av personer i åldern 25 år och uppåt med olika erfarenheter av att vara en del av en arbetsgemenskap. Skribenterna delar frågeformuläret på egna privata konton på sociala medier och olika plattformar för sociala nätverk. Man skickar frågeformuläret till alla studeranden på Yrkeshögskolan Novia per e-post efter godkännande av ITC-chefen. Eftersom det handlar om nätmobbning som kan utspelas i den digitala miljön, bedöms distribueringsmetoden vara effektiv för att nå fram till potentiella deltagare. I inläggen på sociala medier uppmuntrar man även andra att dela undersökningen för att få en bredare spridning. Frågeformuläret är tvåspråkigt för att öka svarsantalet, trots att det huvudsakligen delas i finlandssvenska forum.

Skribenterna begränsar den yngre åldern till 25 år, eftersom den emotionella mognaden hos respondenterna anses viktig med tanke på frågeformulärets karaktär. Det anses relevant för undersökningen att respondenterna har en förmåga att sätta ord på och analysera sina upplevelser från arbetslivet. För att öka tillförlitligheten använder skribenterna samma åldersavgränsningar som i Rebecka Cowen Forssells studie (Cowen Forssell, 2019, s. 78).

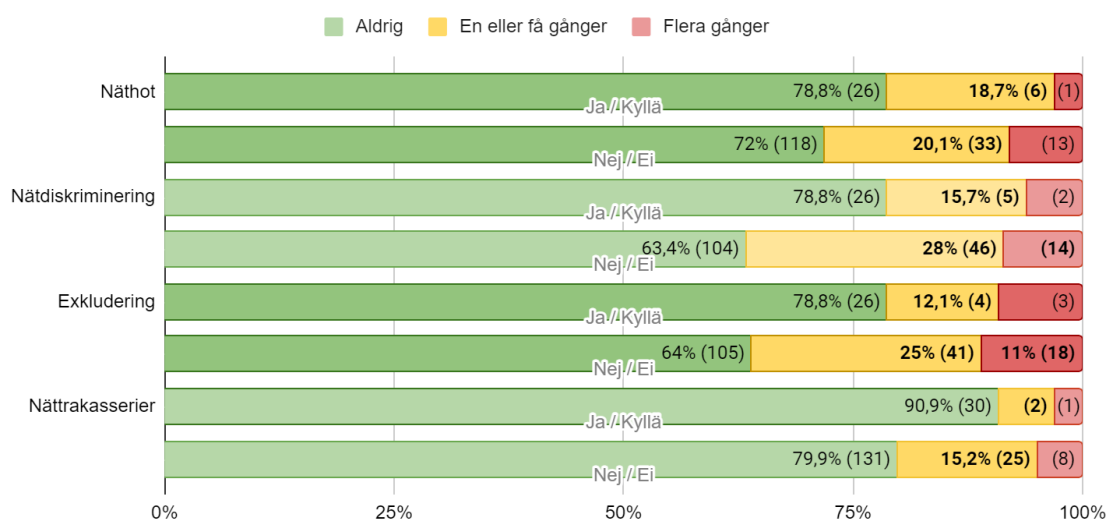
5.3 Analys av frågeformulärets resultat

Frågeformuläret hjälper skribenterna att få en insikt i hur nätmobbning syns och framkommer på arbetsplatser. Enligt förundersökningen är diskriminering, kränkningar, hot och exkludering är de mest förekommande nätmobbningsuttrycken i arbetsgemenskaper. Man tar fasta på de främsta mobbningsuttrycken från förundersökningen och jämför dem med chefskap, ålder, kön och arbetsförhållande. 197 respondenter svarar på frågeformuläret (N=197).

Resultaten visar att chefer i lägre grad utsätts för nätmobbning än personer som inte arbetar i chefsposition. Det högsta svarsantalet för upplevelser av nätmobbning påvisas av personer som inte jobbar i chefsposition vid frågan om upplevd nätdiskriminering.

Resultaten visar att 60 av 164 respondenter som inte arbetar i chefsposition har upplevt nätdiskriminering en till få eller flera gånger. Detta utgör en svarsprocent på 36,5 i denna kategori. Motsvarande siffror hittas i frågan om exkludering bland medarbetaren som inte arbetar i chefsposition. Svaren pekar på att 36 % av respondenterna som inte arbetar i chefsposition någon gång eller flera gånger upplevt exkludering.

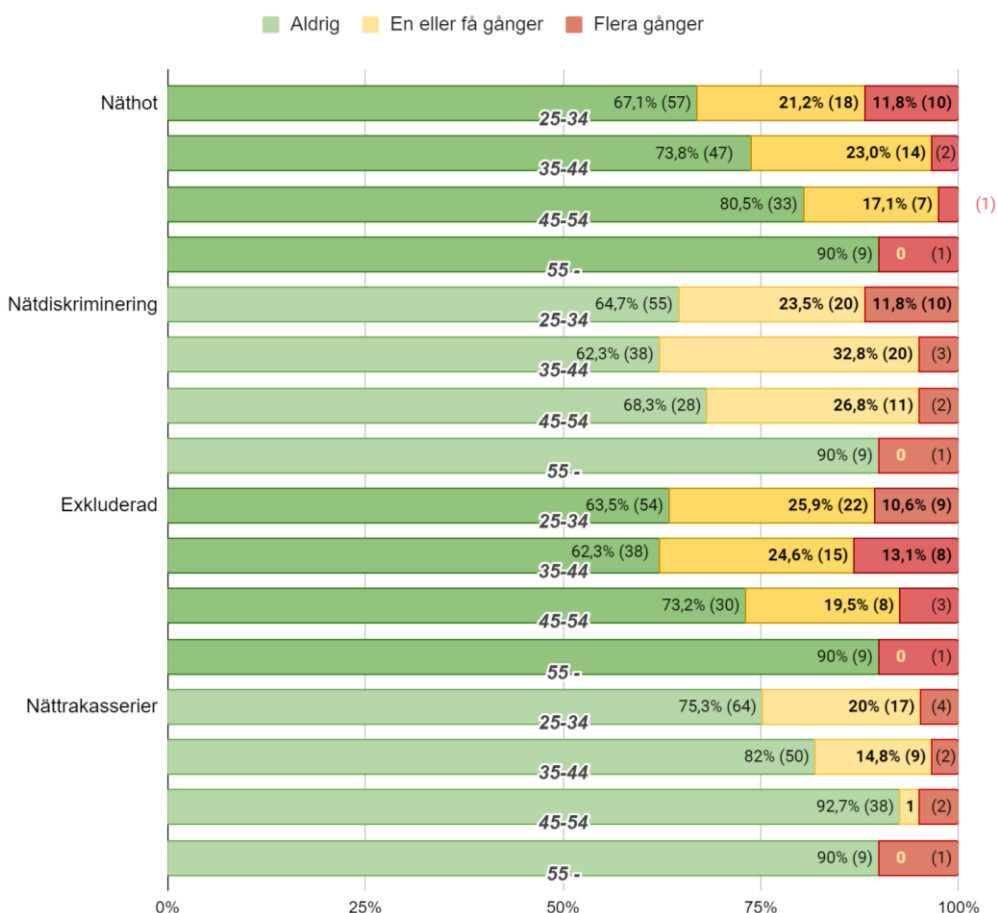
Nätmobbing i arbetsgemenskapen / Arbetar du i chefsposition?



Figur 9: Översikt av svaren i frågeformuläret (Chefsposition)

Frågeformuläret innehåller en fråga om ålder som jämförs med de olika kategorierna av nätmobbing. Resultaten visar att den yngsta åldersgruppen, 25–34 åringar, hör till en av de mest utsatta grupperna då det gäller nätmobbing. Enligt resultaten har över 30 % av respondenterna en eller flera gånger upplevt näthot, nätdiskriminering eller exkludering. Nästan 25 % har en eller flera gånger blivit utsatta för nättrakasserier. Den andra gruppen respondenter som är mera utsatta för nätmobbing är gruppen i åldern 35–44 år. Svaren visar att över 37 % av respondenterna har upplevt nätdiskriminering och exkludering en eller flera gånger. I jämförelse med den yngre gruppen är färre respondenter utsatta för dessa fenomen flera gånger än i den yngre gruppen där nästan 11 % uppger att utsatthet för näthot och exkludering. Gruppen med 35–44 åringar är den åldersgrupp som har upplevt exkludering mest. I åldern 45–54 minskar utsattheten för nätmobbing något. Över 30 % ser att de upplevt exkludering en eller flera gånger. Åldersgruppen 55 och uppåt består av tio respondenter, varav endast en (10 %) har upplevt nätmobbing.

Nätmobbing i arbetsgemenskapen / Ålder

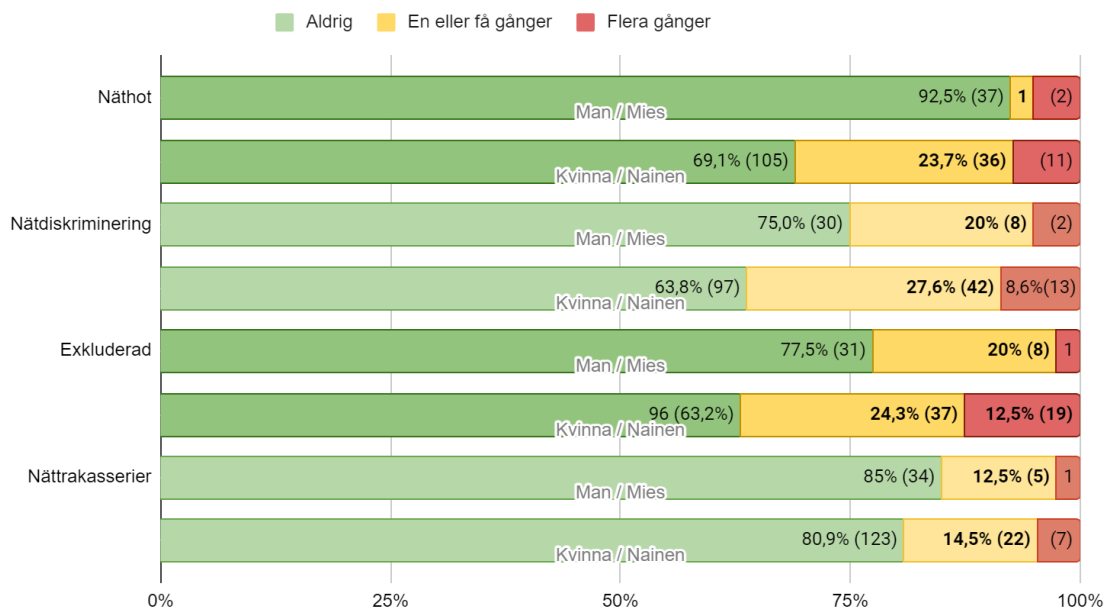


Figur 10: Översikt av svaren i frågeformuläret (Ålder)

I frågeformuläret jämförs även nätmobbing i förhållande till kön. Resultaten visar att kvinnor utgör den mest utsatta gruppen, men att män också utsätts för nätmobbing. Av respondenterna anger 152 personer att de är kvinnor och 40 personer att de är män. Enligt svaren är kvinnorna mest utsatta för nätdiskriminering och exkludering. Över 36 % anger att de en eller flera gånger upplevt dessa fenomen. Den största skillnaden hittas i svaret om näthot där 7,5 % av männen har upplevt detta jämfört med kvinnornas 30,9 %.

De personer som svarat *Annat* eller *Vill inte säga* i frågeformuläret vid frågan om upplevt kön är för få för att utgöra ett tillförlitligt resultat som på ett realistiskt sätt skulle beskriva utsattheten för grupperna. I samtycke med beställaren har dessa respondenter lämnats bort från resultatet.

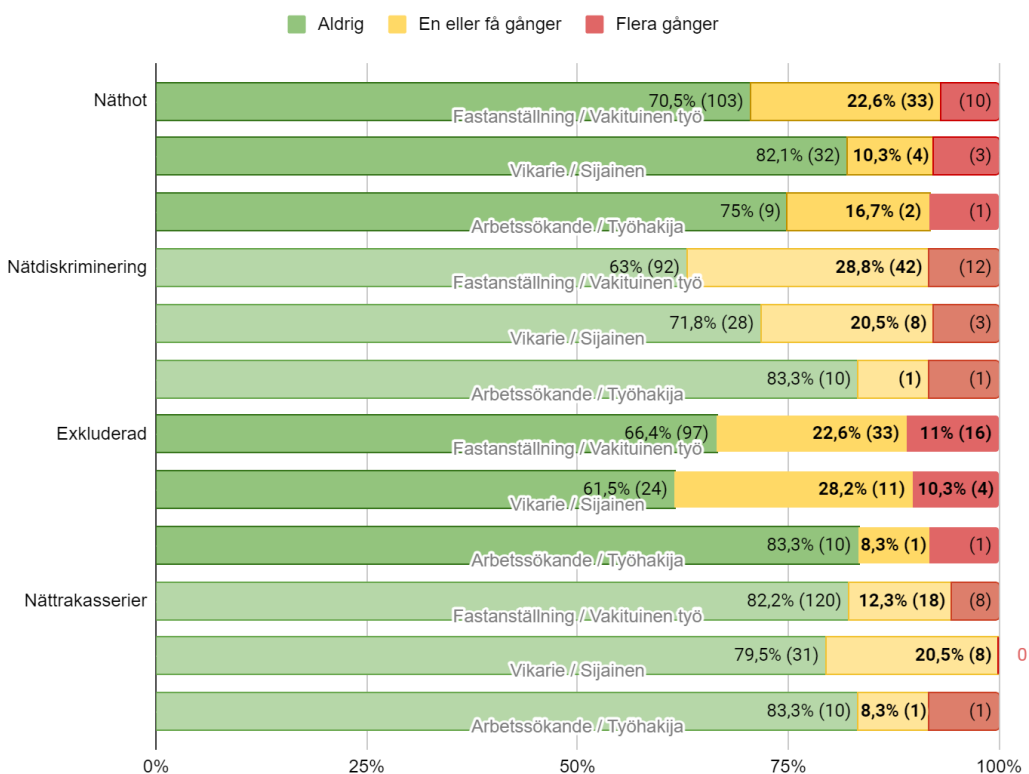
Nätmobbing i arbetsgemenskapen / Kön



Figur 11: Översikt av svaren i frågeformuläret (Kön)

I frågeformuläret jämförs nätmobbing med arbetsförhållande. Svaren indikerar på att respondenterna har upplevt nätmobbing olika beroende på anställningsförhållande. Den fastanställda respondenten är mest utsatt för nätthot, en eller flera gånger (29,5 %) och diskriminering en eller flera gånger (37 %). Vikarien är mest utsatt för exkludering, en eller flera gånger (33,6%) och trakasserier en eller flera gånger (20,5 %). Den arbetssökande respondenten är mindre utsatt. Resultaten från kategorin arbetssökande är inte lika tillförlitliga då endast tolv arbetssökande respondenter svarade på frågeformuläret.

Nätmobbing i arbetsgemenskapen / Arbetsförhållande



Figur 12: Översikt av svaren i frågeformuläret (Arbetsförhållande)

Frågeformulärets sista fråga löd: Har du själv utsatt någon för nätmobbing inom din arbetsgemenskap? Av respondenterna svarade 3,6 % att de själva utsatt en kollega för nätmobbing, medan 96,4 % upplevde att de inte har gjort det.

Frågeformulärets öppna frågor bidrog med personliga upplevelser av nätmobbing från arbetslivet. Efter kategorisering av svaren framkommer att sociala medier har en betydande roll vid nätmobbing. Plattformarna WhatsApp, Instagram, e-post och Facebook har använts för att exkludera och baktala. Respondenterna lyfter fram upplevelser från kommunikation via e-post som innehåller ett rakt språk utan filter och saknar finkänslighet. Man ser också att personer uttryckt sig på ett sätt som inte skulle vara godtagbart på den fysiska arbetsplatsen. Svaren lyfter även fram e-postmeddelanden där personer lämnats utanför informationskedjor och att viktiga meddelanden per e-post inte besvarats. Från distansmöten delgavs olika upplevelser av baktalande via sms eller sociala medier, och även att personer blivit ignorerade och överröstade. Bland svaren framkom även upplevelser av homofobiska kommentarer och sexuella trakasserier. I svaren togs upp att man upplever att det är lätt att dras med i baktalande av kolleger på sociala medier. En

respondent lyfte fram att förmannen är medveten om problematiken men inte har åtgärdat situationen.

5.4 Diskussion kring frågeformulärets resultat

De öppna svaren i frågeformuläret fungerar som materialunderlag och presenteras i podcastens andra avsnitt. I svaren framkommer att WhatsApp, Facebook, e-post och Microsoft Teams är sociala plattformar på nätet där respondenterna upplever nätmobbning. Svaren stöder uppfattningen om att de angivna plattformarna används både för officiell och inofficiell kommunikation inom arbetsgemenskaper (Oksanen, ym., 2020, s. 33).

Frågeformulärets resultat visar att åldersgrupperna 25–34 år och 35–44 år är de mest utsatta grupperna i förhållande till nätmobbning. Personer födda på 1980- och 1990 talet beskrivs närmare i kapitel 3.1.3. Denna grupp har vuxit upp med kommunikationsteknologi och använder mera sociala medier än de äldre generationerna och tillhör åldersgruppen som oftare utsätts för nätmobbning (Oksanen, ym., 2020, ss. 26-27). Flera undersökningar har kommit till detta resultat, då man ser på nätmobbning på arbetsplatsen i anslutning till åldersgrupper.

Kvinnor är mera utsatta för nätmobbning än män inom alla mobbningskategorier som angavs i anslutning till nätmobbningen enligt resultaten i frågeformuläret. De kvinnliga respondenternas antal i frågeformuläret är över tredubbelt så många som de manliga. Rosander et al. (2020, s. 2), hänvisat till Salin (2018), påvisar att fördelningen av kvinnor och män är ojämn i undersökningar vilket kan påverka resultatet. Enligt statistikcentralen i Finland har 49 % av alla arbetstagare någon gång utsatts för arbetsplatsmobbing och 7 % upplever det kontinuerligt, och bland männen har 33 % någon gång upplevt arbetsplatsmobbing medan 5 % upplever det kontinuerligt (Sutela et al., 2019). Arbetslivsbarometern påvisar motsvarande resultat, var kvinnors upplevelser av arbetsplatsmobbing är 45 % medan männens siffra är 29 % (Arbets- och Näringsministeriet, 2020).

Forsells studie från Sverige som behandlar nätmobbning i anslutning till arbetsplatsen ger ett motsatt resultat i fråga om kön. Studien påvisar att män utsätts mera för nätmobbning än kvinnor. Det gör att nätmobbning och traditionell mobbing ser olika ut inom

maktdynamiken då även cheferna är mera utsatta enligt samma studie. (Cowen Forssell, 2019, ss. 101-102) Denna koppling är även stödd av en studie gjord i Finland som visar att unga män med låg utbildning är mest utsatta av nätmobbning (Oksanen et al., 2020, s. 8).

Resultaten från dessa undersökningar avviker från frågeformulärets resultat i examensarbetet som antyder att chefer i Finland är mindre utsatta än medarbetarna och kvinnorna mera utsatta än männen. Rosander et al. (2020) skriver om könsrollsteorin, var mannen inte vill bli sedd som svag eller ett offer, som en förklaring till varför männen med lägre sannolikhet pekar ut sig själva som offer för mobbning. Även skamkänslan kopplad till att vara sårbar som man, kan förklara männens motvilja till att ta på sig rollen som mobbningsoffer (Rosander et al., 2020, s. sid 3).

Skribenternas undersökning indikerar på att resultaten från Forssells studie och den egna undersökningen skiljer sig på flera punkter. Undersökningen har sina begränsningar och kan inte anses allmängiltiga. Det kan dock vara problematiskt att jämföra resultat från Finland med resultat från andra länder, då ämnet i sig kan vara kulturbundet genom hur man ser på vad som definieras som mobbning och hur öppet man diskuterar dessa fenomen inom kulturen (Sutela et al., 2019, s. 197).

Enligt en publikation av statistikcentralen i Finland påvisar statistiken att de som utsätts för diskriminering på arbetsplatsen på grund av arbetsförhållande i form av vikariat och deltid är 14 %. Av kvinnorna har 11 % och av männen har 6 % upplevt den här formen av diskriminering på arbetsplatsen år 2018. (Sutela et al., 2019, ss. 200-201) Frågeformulärets resultat visar att fastanställda personer och vikarier är mest utsatta för nätmobbning. Av vikarierna svarade över 15 % att de blivit utsatta för exkludering och nätttrakasserier.

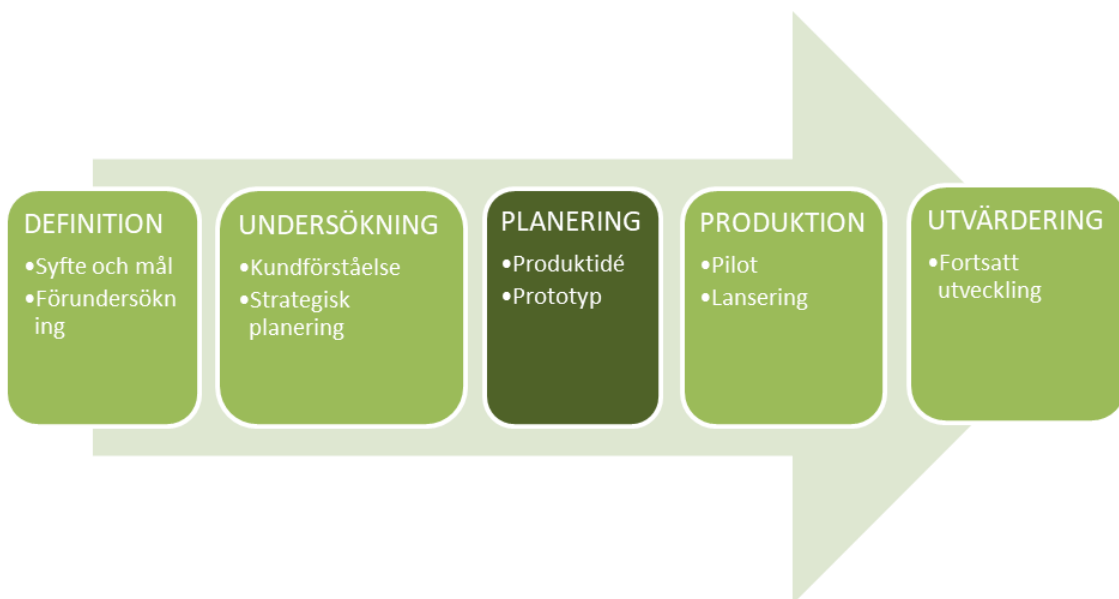
Resultaten i frågeformuläret visar att endast 3,6 % kan relatera att de själva utsatt någon för nätmobbning. Detta stöds av en undersökning gjord i Finland av IRO Research Oy på beställning av MySafety, som visar att endast fyra procent medvetet utsatt någon annan för nätmobbning. (MySafety, 2020) Denna procent är relativt liten i jämförelse med hur många som upplever nätmobbning.

Studier kring vem som främst utsätts för nätmobbning ger resultat som motsäger varandra. Detta kan vara beroende av metoden som används för att komma till resultatet. I metoder där man tar fasta på respondenters upplevelser av beteenden, visar resultat inom

arbetsplatsmobbing att män är mera utsatta. Resultat från studier där respondenter själv har definierat sig som mobbare påvisar ett högre antal av kvinnor som utsätts för mobbing. Det är inte en ovanlighet att resultaten ser olika ut. Det finns studier som påvisar att personer upplever att de utsätts för mobbing, även om mobbningskriterierna inte uppnås. Likväl finns även studier som påvisar att personer som utsätts för mobbing inte själv upplever det. (Rosander et al., 2020, s. 7) För att komma till tillförlitliga svar bör man eventuellt undersöka detta fenomen i Finland på flera olika sätt och utöver det värna om en jämn könsfördelning vid val av respondenter.

6 Planering av tjänst

Vid planeringsdelen i processen byggs stommen kring tjänsten. Från formande av idé går man över till konceptskapande. Skapandet besvarar hurudan tjänsten är, hur man skall leverera tjänsten och vilka krav tjänsten ställer på serviceproducenten. (Tuulaniemi, 2011, ss. 189-190)



Figur 13: Planering enligt tjänstedesignmetodens process (Tuulaniemi, 2011, ss. 130-131)

Vid denna del påbörjar skribenterna skapandet av tjänsten och en planering utgående från möjligheterna att förverkliga idéerna. Skribenterna arbetar med olika lösningar för att skapa tjänsten. Man planerar och presenterar produktidén samt även arbetsprocessen från produktidén till den verkliga prototypen. Att skapa en produktidé betyder att skribenterna skapar sig en uppfattning om hur en podcast produceras i praktiken. Därefter börjar man

utforma en prototyp på basen av den information som samlats in under de tidigare stegen i tjänstedesignmetoden.

6.1 Produktidé

Skribenterna planerar att göra en podcast med tre avsnitt som produkt. Varje avsnitt planeras vara 20 minuter långt var man lyfter upp olika teman kring fenomenet. Skribenterna planerar in en belysande diskussion kring nätmobbning som sker inom arbetsgemenskaper som innehåller olika exempel från verkliga livet insamlade via frågeformuläret. Man planerar in intervjuer med några experter och ser över svar som forskare inom ämnet eventuellt besvarar. Skribenterna reflekterar även över olika aspekter av nätmobbning som framkommit, visioner om framtiden och vilka vidare forskning som skulle vara intressanta. Utöver podcastavsnitten skapar man ett diskussionsunderlag som kan vara till hjälp för vidare reflektioner inom undervisningen.

Skribenterna omarbetar materialet under processen så att podcasten omfattar de viktigaste delarna inom fenomenet som framkommer i definitionsdelen, förundersökningen och frågeformuläret. Man planerar även att ta kontakt med en expert inom podcastproduktion då ingen av skribenterna har tidigare erfarenheter av att producera en podcast. I planeringen av produkten utgår skribenterna från målgruppen och beställarens önskemål.

6.2 Att producera en podcast

En podcast är en ljudsändning som ofta består av förinspelade video- eller ljudfiler som är delbara på olika podcastkanaler på nätet. Fördelen med podcastsändningar är att de inte kräver att man är uppkopplad till nätet. Det går att ladda ner ett podcastavsnitt och lyssna vid lämpligt tillfälle. (McLeod & Lehmann, 2012) Att producera en podcast kräver förberedelser, planering av innehåll och rätt utrustning för att banda in ljudspår. Man börjar med att skapa en idé för innehållet i podcasten. Med en bearbetad tanke och definierad frågeställning till inslaget planerar man till näst hur materialet skall presenteras och vem som skall höras i podcasten. Man strävar efter att väcka lyssnarnas intresse redan vid namnet och introduktionsbilden för att inspirera att även lyssna på podcasten. (Lund, 2020)

Det är viktigt att kontrollera att inspelningsutrymmet och utrustningen är bra samt att kontrollera att akustiken och bakgrundsljudet i utrymmet fungerar innan inspelningen av podcastavsnittet påbörjas. Som inspelningsinstrument fungerar en vanlig telefon. Flera podcastproducenter rekommenderar dock mikrofoner som avskärmar eventuella bakgrundsljud. Inspelningar på distans kan med fördel göras via Skype eller Anchor. (Lund, 2020; Sandström, 2020) Skribenterna gör ett beslut om att använda dator som inspelningsinstrument.

För att få mer kunskap i podcastproduktion kontaktar skribenterna en expert per e-post som rekommenderar användning av hörlurar för att den som intervjuar skall ha bättre möjlighet att reagera på bakgrundsljud. Det är då också lättare att följa med hur alla röster låter vid inspelningstillfället. Vid bandning av ljudfiler föreslår experten Anchor, som är ett enkelt program och användbart via mobiltelefoner vid intervjuer på distans. När de egna inspelningarna är bearbetade i ett program för att förbättra lyssnarupplevelsen finns olika program för ljudredigering. (Lund, 2020) Experten föreslår Audacity för redigering av podcasten. Det är ett gratis och enkelt ljudredigeringsprogram med möjlighet att arbeta med flera ljudspår samtidigt. (Audacity, 2020) Skribenterna gör ett beslut att använda sig av båda programmen som rekommenderas.

Experten ger några praktiska råd angående intervjuteknik och inspelning. Intervjuteknik går ut på att lyckas fånga lyssnarens intresse och förmedla ett budskap. Genom att planera en intervju på förhand och fundera över praktiska lösningar och minnesregler skapar man ett bättre material. Det lönar sig att tänka ut på förhand vem som säger vad, och i vilken ordning. Vid inspelning av en podcast är det bra att dela upp avsnitten i kortare segment med förberedda skriftliga frågor. Intervjufrågorna formas genom att fundera ut på förhand hurdant material som önskas ur svaren från intervjun. Det är bra att se över hur frågorna ställs och när det passar med öppna slutna frågor, samt att fråga korta frågor och ställa en fråga i taget. Skribenterna tar till sig råden och använder kunskapen i praktiken.

6.3 Prototyp och planering av podcast

Genom att skapa en prototyp, en första version av produkten eller tjänsten, och pröva den på kundgruppen ökar man förståelsen för vad som fungerar bra enligt kunden. Inom tjänstedesign används prototypmetoden genomgående i utvecklingen av produkten. Med

hjälp av prototypen får tjänsten eller produktens utvecklare information om hur bra den tas emot av kunderna och var förbättringsmöjligheterna finns. (Tuulaniemi, 2011, ss. 194-195)

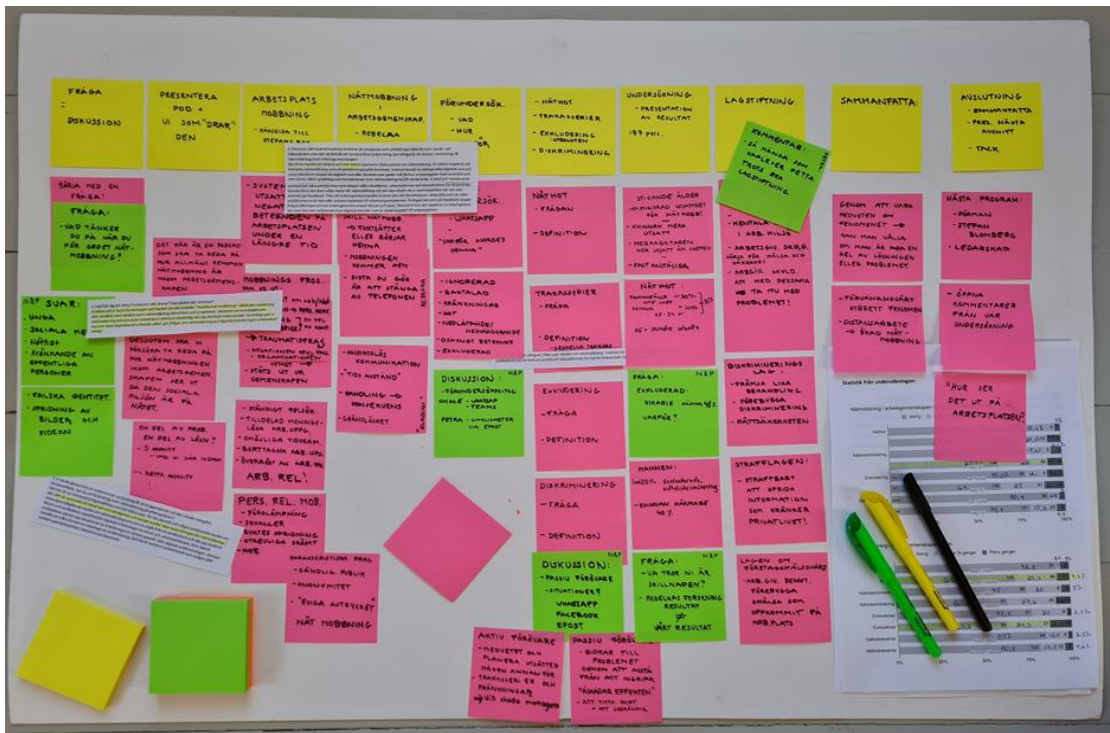
Från produktidén skapas och planeras podcasten och prototypen. För att kunna skapa en prototyp av podcastens första avsnitt planerar man hela upplägget för podcastens tre avsnitt. Skribenterna bandar in prototypen, podcastens pilotavsnitt, och skapar ett innehåll utgående från definition av målgrupp och resultaten av frågeformuläret. Avsnittet består huvudsakligen av information och fakta kring ämnet. I de följande avsnitten fortsätter man med intervjuer och öppna svar från undersökningen.

Avsnitt 1: Är du en del av problemet? (20 min) – Presentation av podcastens tema. Definition av arbetsplatsmobbing samt nätmobbing inom arbetsgemenskapen. Utlåtande från forskare som har gjort studier inom fenomenen kring arbetsplatsmobbing. Presentation av förundersökningen och undersökningsresultat. Podcasten avslutas med en fråga riktad till lyssnarna – Hur ser det ut på din arbetsplats?

Avsnitt 2: Är det verkligen så här det skall se ut? (20 min) – Presentation av undersökningens öppna svar. Intervju med en person i förmansposition. Diskussion kring ledarens ansvar och utmaningar inom arbetsgemenskapen samt svaga ledaregenskaper. Statistik kring arbetsplatsmobbing. Podcastavsnittet avslutas med en fråga riktad till lyssnarna – Finns det en antimobbingsplan på din arbetsplats? Hur ser den ut?

Avsnitt 3: Du är en del av lösningen (20 min) – Avslutande podcast som knyter ihop ämnet. Diskussion om medarbetarens ansvar, var man kan söka hjälp, hur man ska agera vid arbetsplatsmobbing samt arbetarskyddets roll. Intervju med arbetsplatshandledare. Podcastavsnittet avslutas med en fråga riktad till lyssnarna – Är du en del av problemet eller är du en del av lösningen?

I planeringen av upplägget strävar man efter att all relevant information skall rymmas med i avsnittet. Man bearbetar systematiskt examensarbetets teoridel, läser igenom undersökningen samt de kontaktade forskarnas svar. Skribenterna får en bra helhetsöversikt och bygger in en röd tråd genom hela avsnittet tack vare en bra detaljplanering (se bilden nedan). Planeringen hjälper även lyssnaren att hänga med i ett avsnitt som räcker 20 minuter. Prototypen är grunden för podcastens pilotavsnitt.

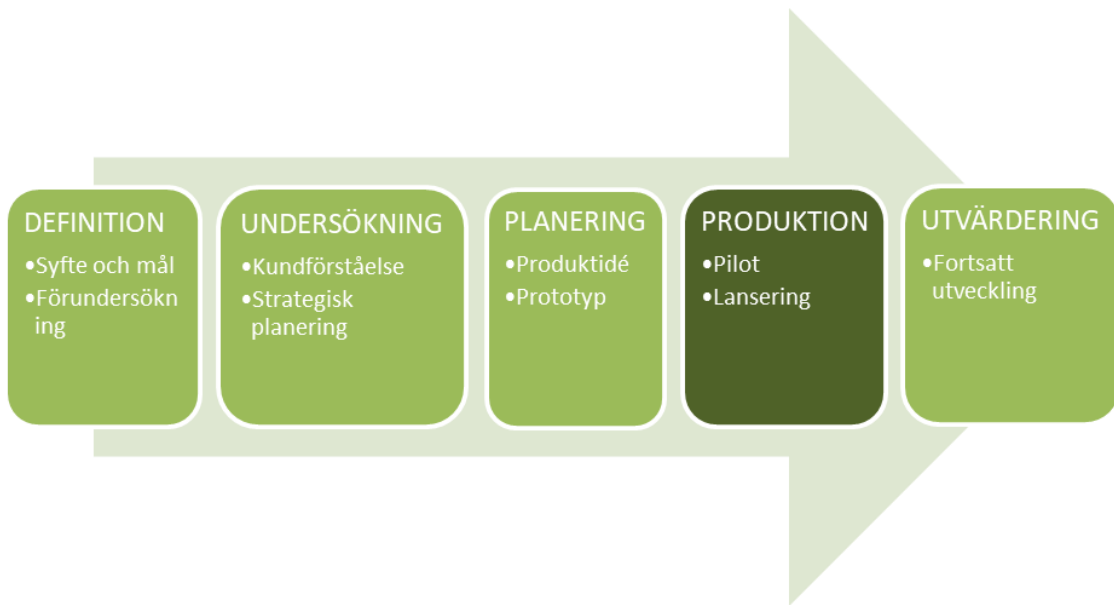


Figur 14: Skribenternas semistrukturerade planering

Skribenterna bygger upp prototyper för podcastens samtliga avsnitt. Produktens helhet blir på så vis mera sammanhängande och underlättar produktionen av avsnitten. Man uppnår även syftet med produkten eftersom den omfattar alla delar som tas upp i det skriftliga arbetet. När prototypen färdigställs gör man en provinspelning för att testa tidsanvändning och programmen som används vid inspelning. Efter provinspelningen övergår man till produktion av produktens alla tre podcastavsnitt.

7 Produktion av tjänst

Följande steg av processen handlar om produktion. Tjänsteproduktion handlar om att utveckla en pilotprodukt. Efter förbättringar som baserar sig på utvärderingar av pilotprodukten utvecklas den slutgiltiga produkten som sedan lanseras. Utmaningen i detta skede handlar om att försöka skapa en helhet av det som framkommer i förståelsen för målgruppen. Man bör även tänka på de strategiska riktlinjerna givna av beställaren, de avgörande idéerna och tjänstekonceptet. Som tjänsteproducent bör man vara noggrann med att få med alla kritiska komponenter för att skapa en bra produkt. (Tuulaniemi, 2011, ss. 228-230)



Figur 15: Produktion enligt tjänstedesignmetodens process (Tuulaniemi, 2011, ss. 130-131)

I produktionsdelen presenterar man pilotlanseringen och förbättringsförslagen i anslutning till den. Här beskriver skribenterna även den egentliga lanseringen av produkten och hur man gått till väga i denna del av tjänstedesignmetoden.

7.1 Pilotlansering

Skribenterna använder ett rekommenderat ljudupptagningsprogram som heter Cleanfeed för att skapa ett pilotavsnitt för pilotlanseringen. De färdigt skapade ljudfilerna redigeras sedan i redigeringsprogrammet Audacity. Utöver dessa program använder man Microsoft Teams som videokanal vid intervjutillfällena samtidigt som ljudupptagningen pågår via Cleanfeed.

Beställaren föreslår fyra studeranden som är intresserade av att lyssna på pilotavsnittet. Skribenterna kontaktar ytterligare två personer som hör till kundgruppen och en person med podcasterfarenheter. Alla tilltänkta personer tillför relevanta förbättringsförslag till podcasten och diskussionsunderlaget. Det är värdefull information för skribenterna som kan göra förbättringar och utveckla tjänsten ytterligare.

För att utvärdera de egna kunskaperna i att producera en podcast gör skribenterna en första ljudupptagning till podcasten. Efter det spelar man in det första avsnittet och formar

det till ett pilotavsnitt utvecklat efter pilotgruppens utvärderingar. Efter det skickas avsnittet ut till pilotgruppen.

Pilotgruppen delger upplevelser och konstruktiv kritik efter att ha lyssnat på pilotavsnittet. Förbättringsförslagen för det tekniska utförandet ger en insikt om att sänka tempot, inflika tankepauser och planera in en bättre balans angående vem som pratar inför följande avsnitt. I fortsättningen är man mer observant på avståndet till mikrofonen för att ljudkvaliteten skall vara den samma för alla. Pilotgruppen föreslår även fler kopplingar till traditionell arbetsplatsmobbing och arbetsgivarens ansvar samt mera diskussion. Övriga önskemål är en presentation och bild på skribenterna, presentation av projektet, och en direktlänk till det skriftliga arbetet som hänvisas till i podcasten. Skribenterna tar förbättringsförslagen i beaktande vid inspelningen av den slutgiltiga produkten.

7.2 Lansering av tjänst

Kundgruppen tas i beaktande vid lansering av en tjänst. Tjänsten lanseras på en lättillgänglig plattform som anpassas efter kundgruppens behov och sker så att intresse väcks hos kundgruppen och informationen kring lanseringen är väl uttänkt. En väl utarbetad tjänst förlorar sitt syfte ifall kunden inte ser nytta med den. Det resulterar endast i en bra idé medan själva tjänsten uteblir. (Tuulaniemi, 2011, ss. 237-238)

Lanseringen av produkten och det skriftliga arbetet sker i samband med slutseminariet den 11 maj 2021, och allmänheten kan då ta del av den slutgiltiga produkten. En version skickas in för godkännande till serviceproducenten den 26 april 2021. Ljudfilerna laddas upp på podcastdistributören Anchors nätsida så att beställaren kan ta del av produkten. I anslutning till plattformen som podcasten lanseras bifogar man en beskrivning av examensarbetets syfte, beställaren av produkten samt en bild av skribenterna bakom podcasten för att väcka intresse. I det skriftliga arbetet finns en direktlänk till podcasten så att det lätt går att hitta det tillhörande materialet.

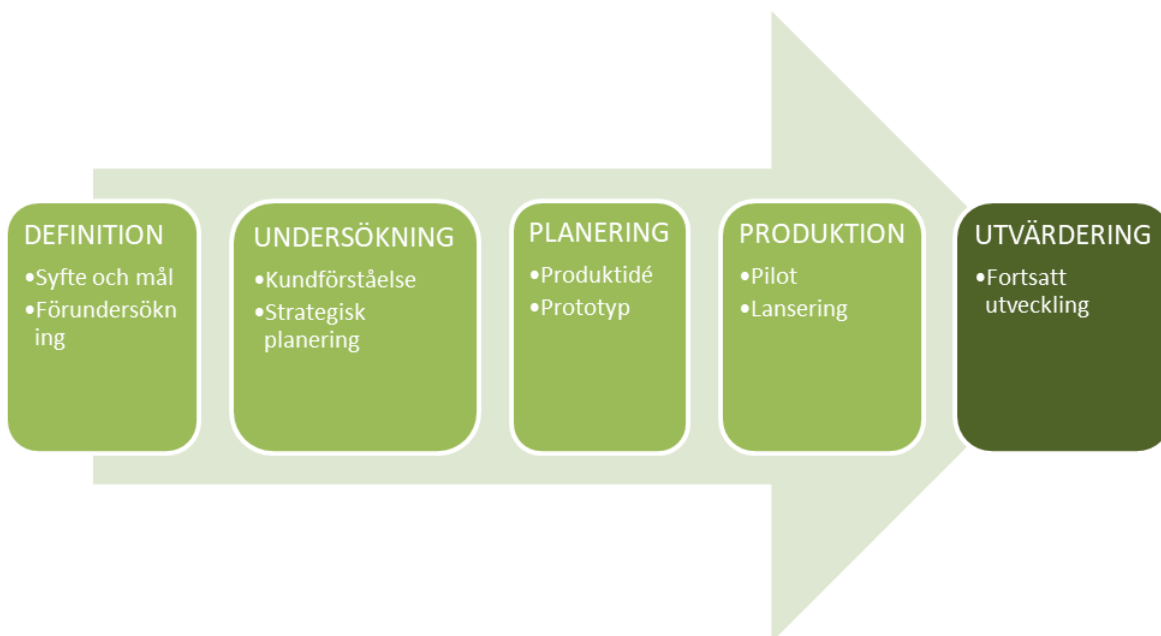
Podcastens alla avsnitt finns uppladdade på podcastdistribueringssidan Anchor och finns tillgänglig på: <https://open.spotify.com/show/6uY3c2myYBh4p2i5RrHKwr> (bilaga 6). Det tillhörande diskussionsunderlaget finns bifogat i det skriftliga arbetet (bilaga 7).



Figur 16: Podcastens presentationssida

8 Utvärdering

Utvärdering är det sista skedet i tjänstedesignprocessen. Man gör en utvärdering av processen och produkten, och även en utvärdering om hur utvecklingen inom tjänsten kan ske i fortsättningen. En tjänst, och därmed också tjänstedesign, är en process som inte avslutas, utan vidareutvecklas. (Tuulaniemi, 2011, s. 243)



Figur 17: Utvärdering enligt tjänstedesignmetodens process (Tuulaniemi, 2011, ss. 130-131)

I det sista skedet av arbetet utvärderar skribenterna det genomförda projektet och hur tjänsten kan vidareutvecklas. I följande avsnitt redogör man för utvärderingen av arbetet

med podcasten och det skriftliga arbetet. Skribenterna ger även förslag på vidareutveckling av tjänsten och hur syftet med produkten kan stödas.

8.1 Utvärdering och fortsatt utveckling

Produktens resultat kan inte utvärderas till fullo eftersom examensarbetet finns tillgängligt som undervisningsmaterial först efter inlämning av examensarbetet. Beställaren och tjänsteproducenten ansvarar för den fortsatta utvecklingen. Skribenterna bidrar med förslag hur syftet med produkten kan vidareutvecklas.

Tillämpningen av tjänstedesignmetoden medförde några utmaningar i processen. Utmaningen var av att särskilja kundgruppen och målgruppen. Metoden är kundorienterad, och skribenterna undersökte målgruppen istället för kunden med syftet att skapa ett material riktat till kunden. Genom att klargöra detta i början av examensarbetet (se kapitel 2, figur 2) strävade man efter en förtydligad implementering av tjänstedesignmetoden. Med hjälp av ett mera omfattande arbete i definitionsdelen skapade sig skribenterna en bild av fenomenet nätmobbning. Med det som utgångsläge fortsatte utvecklingen av produkten. Tjänstedesignmetoden upplevdes för övrigt fungerande då metodens syfte är att skapa en produkt eller tjänst. Metodens olika skeden, exempelvis förundersökning och pilotansering, förbättrade den slutgiltiga produkten.

Skribenterna upplevde valet av podcast som informationskanal som lyckat. I en podcast är materialet komprimerat till det mest väsentliga, och personliga kommentarer samt upplevelser väcker intresse. Podcasts är lättillgängliga och det är möjligt att lyssna på undervisningsmaterialet även på distans. Det kan vara utmanande att hålla sig till en tidsbegränsning ifall man har mycket material, och ändå vill bevara lyssnarens intresse från början till slut. Pilotavsnittet tillförde bra insikter hur man skapar en bra podcast som tilltar kundgruppen.

Yrkeshögskolan Novia har en färdigt existerande strategi (Novia 2030, 2020), som stöder digitaliseringen och kontakten med arbetslivet. En fortsatt betoning på strategin hjälper att stödja studerande som är på väg ut i arbetslivet. Skribenterna ser utvecklingsmöjligheter för podcasten i form av flera avsnitt med andra synvinklar. Man kan exempelvis sätta fokus på problemlösning i konfliktsituationer, antimobbingsplaner och antinätmobbingsplaner eller gruppdynamik på arbetsplatsen.

Skribenterna ser också möjligheter att utnyttja innehållet i undervisningen. Man kan förslagsvis utveckla tankar kring vad nätmobbning innebär, var kopplingen till arbetslivet ligger, de vaga skillnaderna mellan arbetslivet och privatlivet, välmående i anslutning till en arbetsgemenskap eller arbetsplatsmobbing i nya miljöer. Det är möjligt att bredda uppgifterna inom arbetspraktiker för att ge blivande ledare inblickar i hur det kan se ut i arbetslivet, och hur man kan förebygga arbetsplatsmobbing och nätmobbning. En av de viktiga komponenterna för en välmående arbetsgrupp är att det inte förekommer mobbing på arbetsplatsen, som för stunden utgör ett problem. Ungefär hälften av de finska arbetstagarna uppgav år 2018 att det förekommer arbetsplatsmobbing ibland (Sutela et al., 2019, s. 194). Kopplingar till mental belastning, depression, sjukfrånvaro, ångest och tankar på att byta jobb och minskad arbetsglädje har också gjorts i anslutning till nätmobbning (Oksanen et al., 2020, s. 2), vilket utgör flera av ledarens utmanande arbetsuppgifter.

8.2 Tillförlitlighet

En vetenskaplig undersökning bör följa god vetenskaplig praxis för att vara etiskt korrekt och uppnå en hög tillförlitlighet. Anvisningar för god vetenskaplig praxis och tillämpningar av dessa, är en del av forskarsamfundets självkontroll vars definitioner återfinns i Finlands lagstiftning. (Forskningsetiska delegationen, 2021)

För att ett arbete skall följa god vetenskaplig praxis bör man tillämpa hederlighet, allmän omsorgsfullhet och noggrannhet genom hela arbetet. Det gäller alla delområden, från dokumentering och undersökning till undersökningsresultat och presentation. Skribenterna tar hänsyn till andra forskares arbeten och resultat och hänvisar till deras publikationer. God vetenskaplig praxis förutsätter även att forskningsetiken övervägs i anslutning till undersökningar. (Forskningsetiska delegationen, 2021)

I frågeformuläret uppstår alltid frågan om de resultat skribenterna fått in är korrekta. Man bör minnas att validera syftet i förhållande till frågorna och inte den enskilda frågan eller frågeformuläret. Kopplingen till definitionerna som utgör grunden för frågorna i undersökningen finns i själva frågorna. (Ejlertsson, 2005, ss. 99, 101) Eftersom frågorna i frågeformuläret begränsas till nätmobbning inom arbetsgemenskaper och inte allmän arbetsplatsmobbing kan detta påverka resultatet positivt. Studier påvisar dock att en stor

del av den vuxna populationen har upplevt nätmobbning (Oksanen et al., 2020, s. 9). Det torde därmed vara klart för respondenten vad nätmobbning handlar om. I anslutning till frågorna i frågeformuläret finns en kort förklaring över de olika fenomenen. Vid varje enskild fråga förtydligas att det handlar om nätrelaterad mobbning inom arbetsgemenskaper.

Examensarbetet skrivs enligt tjänstedesignmetoden som inte har direkta riktlinjer för litteratursökningen. Skribenterna tar ansvar för att uppmärksamma och följa god vetenskaplig praxis. Man följer ett kritiskt tänkande och gör en litteratursökning som är tillförlitlig i förhållande till problemformuleringen och frågeställningen. Tillvägagångssättet ser att arbetets innehåll håller en god standard. Skribenterna använder sig av vetenskapliga artiklar med avgränsningen *peer-reviewed* (referentgranskad) och begränsar sökningen till artiklar från 2016 och framåt. Man använder endast nyare evidensbaserat material inom ämnet eftersom informationen snabbt förändras genom digitaliseringen och förändrade arbetsformer. Källornas tillförlitlighet ökas därmed i anslutning till frågeställningen.

Skribenternas fokusämne behandlar en problematik som anses vara relativt ny och forskning kring ämnet är ännu i startgroparna (Oksanen et al., 2020, s. 2). Det beror dels på att forskning snabbt föråldras i relation till den digitala framfarten, samtidigt som det digitala tar allt större utrymme i arbetslivet. För att öka tillförlitligheten i undersökningsresultaten, har skribenterna kontaktat forskare som är aktiva inom ämnet för kommentarer.

8.3 Forskningsetik

All forskning bör ha ett etiskt förhållningssätt. Det handlar främst om att forskningens dokumentation och resultat görs med hederlighet, noggrannhet och omsorgsfullhet. (Forskningsetiska delegationen, 2021, s. 18) Skribenterna tar i sitt arbete hänsyn till de forskares arbeten som man använder sig av och göra korrekta hänvisningar till forskarnas publikationer.

Skribenterna gör en förundersökning samt ett frågeformulär som metod för att komma i kontakt med målgruppen. En frivillig personlig kontakt möjliggör att deltagarna kan svara anonymt och mera öppet på de kvalitativa frågorna i frågeformuläret, och svaren i frågeformuläret blir inte påverkade av nyanskillnader i frågorna som eventuellt uppstår i

en intervju (Eldén, 2020, s. 99). I förundersökningen svarar respondenterna med sina egna namn. Skribenterna ansvarar för att personernas integritet skyddas. Man bedömer även vilka frågor som på grund av känslighet behöver behandlas med särskild försiktighet med risk för identifiering (Kuula, 2006, s. 204). Materialet som samlas in hanteras så att skyddet av personernas integritet inte äventyras, exempelvis genom oaktsam lagring av materialet eller genom oskyddad elektronisk överföring. Relevansen av forskningsmaterial är också betydelsefull. Insamlat material för forskningsändamål får endast användas för det utnämnda ändamålet. (Kuula, 2006, ss. 208-209) Man raderar behandlat material permanent från de forum insamlingen har utförs. Samtycke till analysen fås genom att deltagaren i undersökningen fyller i formuläret och skickar in det.

De fyra huvudkraven vid en undersökning är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet betyder att respondenten i en undersökning bör få ingående information om syftet tillhanda samt att det är frivilligt att delta i undersökningen. Samtyckeskravet ger deltagaren i undersökningen rätt att själv bestämma över medverkan i undersökningen. I nätbaserade frågeformulär samtycker respondenten genom att svara på undersökningen. Konfidentialitetskravet ger respondenten största möjliga konfidentialitet. Det skall inte vara möjligt att identifiera respondenter utifrån givna svar. Nyttjandekravet är en precisering på att materialet endast används till det som respondenten ger samtycke till vid besvarande på undersökningen. (Ejlertsson, 2005, ss. 29-30)

Dataskyddslagen stöder principen om att intervjuobjekten inte kan identifieras, men möjliggör bevarande av material och publicering av forskningstexter var de intervjuade inte är anonyma. Detta är möjligt då det uttryckligen görs en specifik överenskommelse med den som intervjuas. (Kuula, 2006, s. 203) Skribenterna har uttrycklig tillåtelse av de personer som bidrar med sin expertis i examensarbetet att använda materialet i det skriftliga arbetet och i podcasten. Vid publicering av forskningsresultaten meddelas alla berörda på vilken plattform och vilken tidpunkt slutresultatet lanseras (Forskningsetiska delegationen, 2021, s. 18).

9 Diskussion

Med facit i hand vet man att nätmobbning inom arbetsgemenskaper redan är en existerande problematik som såväl forskare som myndigheter uppmärksammar mer och mer: Till näst bör fokus riktas mot arbetsgruppen och det personliga ansvaret inom arbetsgemenskapen. Statistiken visar att social- och hälsovården utgör ett av de områden där nätmobbning förekommer, som samtidigt är ett område som går framåt inom de sociala miljöerna och digitaliseringen. Då man är medveten om att fenomenet existerar är det betydelsefullt att redan i utbildningen av social- och hälsovårdspersonal öka kännedomen om nätmobbning inom arbetsgemenskaper. Vikten av att belysa detta för studerande kan ytterligare stärkas i det som påvisats i form av resultaten om ung ålder och koppling till arbetsrelaterad nätmobbning.

När man kommer ut i arbetslivet och blir en del av en arbetsgemenskap påverkas man oundvikligen av hur den tillhörande gruppen fungerar. Forskning inom det relativt nya fenomenet påvisar att observerad mobbning har en direkt skadlig inverkan på den mentala hälsan för den som väljer att inte ingripa. Effekterna av detta och omfattningen av nätmobbning inom arbetsgemenskaper bör av den orsaken diskuteras ute i arbetslivet och inom utbildningen. Det är relevant att se på det som en helhet både från den utsattas och arbetsgemenskapens perspektiv. Genom att inkludera hela arbetsgemenskapen samt föra en öppen diskussion om fenomenet och rådande normer kan det allmänna välbefinnandet på arbetsplatsen höjas. En uppmuntran till att gå emellan och stoppa mobbningsituationer som både för personen som mobbas och för den som går emellan har en positiv effekt på den mentala hälsan för både den utsatta och den som säger ifrån. Det gynnar i längden hela arbetsgemenskapen och kan ses som ett viktigt ställningstagande inom gruppen för att arbeta för en bättre social miljö på arbetsplatsen.

Skribenterna upplever att resultaten som visar att en hög procent arbetstagare upplever att de utsätts för nätmobbning medan en ytterst låg procent vidkänner en medverkan i nätmobbning som oroväckande. En ökad allmän medvetenhet på arbetsplatserna om vad fenomenet innebär kan även ge en bättre självinsikt över vad som är godtagbart. Man bör även se över ifall sociala medier är ett hot eller en möjlighet som arbetsredskap då arbetstagare har olika förmåga att hantera nätmobbning.

Detta examensarbete begränsas till att belysa problematiken och tar enbart fasta på en liten del av fenomenet som ses växa i takt med att de sociala arbetsmiljöerna flyttar ut på nätet. Det finns ett klart behov för mer ingående forskning inom området för att kunna skapa en uppfattning om hur fenomenet ser ut, hur arbetsgemenskapen påverkas samt hurdana förebyggande åtgärder krävs. Vidare ser skribenterna ett behov att uppmärksamma jämlikhetsperspektivet och transpersoners utsatthet inom de digitala arbetsmiljöerna ännu mer inom forskningen.

Mer kunskap inom ämnet kan bidra till att serviceproducentens studerande inom området för social- och hälsovård utexamineras med en bättre inblick i ett fenomen som berör både arbetstagare och arbetsgivare. Nätmobbning påverkar inte enbart individen utan hela arbetsgemenskapens samhörighet och arbetshälsa, vilket talar för att det finns goda skäl att medvetandegöra samtliga om både handling och konsekvens.

Examensarbetets syfte och mål är att ge en större insikt i hur nätmobbningen inom arbetsgemenskaper ser ut och hur det upplevs. Fenomenet visar sig i olika former och uttrycker sig främst genom hot och hat, diskriminering, exkludering och trakasserier. Allas upplevelser är naturligtvis individuella. Ifall man själv är en del av problemet eller en del av lösningen är ett viktigt budskap som skribenterna hoppas att läsarna fått en bättre insikt i.

Under examensarbetets process har skribenterna fått ovärderlig hjälp och stöd från flera experter och forskare och vill rikta ett stort tack till alla som ställt upp och bidragit till att nå detta resultat.

Källförteckning

- Ab yrkeshögskolan vid Åbo Akademi. (den 27 3 2020). *Novia 2030*. Hämtat från Yrkeshögskolan Novia : <https://www.novia.fi/om-oss/om-novia/styrande-dokument/strategi>
- Ahlroth, M. (2015). *Häirintä ja syrjintä työpaikalla - ennaltaehkäisy, tunnistaminen ja selvittäminen*. Borgå: Edita Publishing Oy.
- Arbetskyddscentralen. (den 4 4 2021). *Epäsasiällisen kohtelun ehkäisy ja käsittely työpaikalla*. Hämtat från Arbetskyddscentralen: https://ttk.fi/oppaat_ohjeet/ladattavat_julkaisut/epasasiällisen_kohtelun_ehkäisy_ja_käsittely_työpaikalla#14e057a4
- Arbetskyddslag 23.8.2002/738*. (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Arbete 2020. (den 6 4 2021). *En trakasserifri arbetsplats*. Hämtat från <https://tem.fi/etusivu>: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160886/TEM_10_2018_En_trakasserifri_arbetsplats_25052018.pdf
- Arbets- och Näringsministeriet. (2020). *Työolobarometri 2019*. Helsinki: Arbets- och Näringsministeriet. Hämtat från <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162527>
- Arbetsavtalslag 26.1.2001/55*. (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2001/20010055>
- Arbetshälsoinstitutet. (den 21 4 2021). *Förebyggande av och ingripande i mobbning*. Hämtat från Arbetshälsoinstitutet : <https://www.ttl.fi/sv/arbetsgemenskap/mobbning-pa-arbetsplatsen/forebyggande-av-och-ingripande-i-mobbning/>
- Arbetshälsoinstitutet. (den 19 01 2021). *Gör så här om du upplever att du blir mobbad*. Hämtat från Arbetshälsoinstitutet : <https://www.ttl.fi/sv/arbetsgemenskap/mobbning-pa-arbetsplatsen/gor-sa-har-om-du-upplever-att-du-blir-mobbad/>
- Audacity. (den 17 1 2020). *Free, open source, cross-platform audio software*. Hämtat från Audacityteam: <https://www.audacityteam.org/>
- Birkeland Nielsen, M., Rosander, M., Blomberg, S., & Valvatne Einarsen, S. (2020). Killing two birds with one stone: how intervening when witnessing. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 261-273. doi:<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs00420-020-01575-w>
- Bladini, M. (2017). *Hat och hot på nätet*. Göteborg: NIKK, Nordisk information för kunskap om kön, på uppdrag av Nordiska ministerrådet. Hämtat från https://www.nikk.no/wp-content/uploads/Hat-och-hot-p%C3%A5-n%C3%A4tet_170627.pdf
- Blomberg, S. (2016). *Mobbning på jobbet, uttryck och åtgärder*. Lund: Studentlitteratur AB.

- Cowen Forssell, R. (2019). *Cyberbullying : transformation of working life and its boundaries*. Malmö: Malmö University, Faculty of Culture and Society. doi:<https://doi.org/10.24834/2043/26918>
- Diskrimineringslagen (1325/2014)*. (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2014/20141325>
- Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Eldén, S. (2020). *Forskningsetik vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.
- Erikson, T. (2018). *Omgiven av dåliga chefer*. Stockholm: Bokförlaget Forum.
- Forskningsetiska delegationen. (den 6 3 2021). *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finalnd*. Hämtat från Forskningsetiska delegationen (TENK): https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Forss, M. (2014). *Fobban sosiaalisen median selviytymisopas*. Helsinki: Crime Time.
- Glambek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study. *Routledge Taylor & Francis Group, VOL. 32, NO. 3*, 297-312. Hämtat från Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study: https://www.researchgate.net/publication/322726874_Workplace_bullying_the_development_of_job_insecurity_and_the_role_of_laissez-faire_leadership_A_two-wave_moderated_mediation_study
- Hallberg, L., & Strandmark, M. (2004). *Vuxenmobbing i människovårdande yrken*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Inrikesministeriet. (2019). *Ord är handlingar. Åtgärder mot hatretorik och nätmobbing effektiviseras*. Helsingfors: Inrikesministeriet. Hämtat från https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161672/SM_28_19_Ord%20ar%20handlingar_och%20bilaga.pdf
- Kaski, S., & Nevalainen, V. (2017). *Jo Riittää, irti kiusaamisesta ja kiusaajista*. Helsingfors: Kirjapaja.
- Keyriläinen, M., & Sutela, H. (2018). Suomalaisten palkansaajien kokemuksia. *Työelämän tutkimus – Arbetlivsforskning 16 (4)*, 275-288. Hämtat från <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/82704/41912>
- Kristensson, P., Gustafsson, A., & Witell, L. (2014). *Tjänsteinnovation*. Lund: Studentlitteratur.
- Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lag om företagshälsovård 21.12.2001/1383*. (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2001/20011383>

- Lag om jämställdhet mellan kvinnor och män 8.8.1986/609.* (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1986/19860609>
- Lag om tillsynen över arbetarskyddet och om arbetarskyddssamarbete på arbetsplatsen 20.1.2006/44.* (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2006/20060044>
- Lund, S. (den 17 1 2020). *Så enkelt startar du en egen podcast – steg för steg.* Hämtat från Modette : <https://modette.se/livsstil/902884-sa-startar-du-egen-podcast-enkelt>
- Lundell, S. (den 8 4 2021). *Työpaikkakiusaaminen ja kaksoisuhriutumisen dynamiikka.* Hämtat från Haaste : <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste12018/tyopaikkakiusaaminenjakaksoisuhriutumisendynamiikka.html>
- McLeod, S., & Lehmann, C. (2012). *What School leaders need to know about digital technologies and social media.* United States of America: JOSSEY-BRASS.
- MySafety. (2020). *TUTKIMUS: NETTIKUSAAMINEN SUOMESSA.* Helsinki: MySafety. Hämtat från https://www.mysafety.fi/sites/mysafety.fi/files/Mysafety_nettikusaaminen_Suomessa_tutkimus_kesa_2020_08072020.pdf
- Oksanen, A., Oksa, R., Kaakinen, M., Savela, N., Latikka, R., & Ellonen, N. (2020). *Sosiaalinen media työelämässä: hyvinvoinnin ulottuvuuksia.* Helsinki: Tampere University. Hämtat från <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/123340?show=full>
- Oksanen, A., Oksa, R., Savela, N., Kaakinen, M., & Ellonen, N. (2020). Cyberbullying victimization at work: Social media identity bubble approach. *Computers in Human Behavior*, Volume 109, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106363>
- Rosander, M., Salin, D., Viita, L., & Blomberg, S. (2020). Gender Matters: Workplace Bullying, Gender, and Mental Health. *Frontiers in Psychology*, Volyme 11, 1-13. doi:<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.560178/full>
- Sandström, J. (den 17 1 2020). *Starta en podcast - hur gör man?* Hämtat från Jennifer Sandström : <https://jennifersandstrom.se/starta-en-podcast/>
- STM. (den 17 1 2020). *Social- och hälsovårdsministeriet.* (D. u. coronavirussituationen, Producent) Hämtat från Distansarbete under coronavirussituationen: <https://stm.fi/sv/distansarbete-i-coronaviruslaget>
- Strafflag 19.12.1889/39.* (den 4 4 2021). Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1889/18890039001#L24>
- Sutela, H., Pärnänen, A., & Keyriläinen, M. (2019). *Digiajan työelämä - Työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018.* Helsingfors: Statistikcentralen. Hämtat från https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977-2018_2019_21473_net.pdf
- Tilastokeskus. (den 21 4 2021). *Vihapuhe, nettikiusaaminen ja häirintä koskettaa erityisesti nuoria.* Hämtat från Tieto&Trendit :

<https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/vihapuhe-nettikiusaaminen-ja-hairinta-koskettaa-erityisesti-nuoria/>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Hämeenlinna: Talentum.

Työturvallisuuskeskus. (2019). *Työturvallisuus ja työsuojelu*. Helsinki: Pekan Offset Oy.

Vartia, M., Gröndahl, M., Joki, M., Lahtinen, M., & Soini, S. (2014). *Utmanande situationer i chefsarbetet*. Helsingfors: Arbetshälsoinstitutet.

Vartia, M., Olin, N., Kalavainen, S., Joki, M., & Pahkin, K. (2016). *Katkaise kiusaamisen kierre*. Helsingfors: Arbetshälsoinstitutet. Hämtat från <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131494/Katkaise%20kiusaamisen%20kierre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Institutionen för hälsa och välfärd, Åbo Projektbeskrivning för examensarbeten

Examensarbetsprojektets namn: Hej, chatten är öppen!

Ansvarig lärare: Janina Dahla

Bakgrund:

Vilka färdigheter behöver du som blivande socionom, sjukskötare eller hälsovårdare för att arbeta i digitala miljöer? Hur arbetar du professionellt på nätet med chattar, AI (vad mera)? Vad säger framtidsforskningen, vilka är visionerna för digital handledning? Snabba förändringar i samhället förutsätter att vi också möter våra patienter/klienter på nätet och det behöver vi bli bättre på.

Syfte:

Reda ut vilka attityder, kunskaper och färdigheter studerande inom social- och hälsovård behöver använda mångdimensionella arbetsmetoder i möten med patienter- och klienter på nätet.

Utförande:

Studerande arbetar i grupper på 3–4 studerande. Examensarbetet kan göras som litteraturs- intervjuer/fokusgruppintervjuer eller andra lämpliga metoder.

Förväntade resultat:

En produkt (-er) som ökar studerandes färdigheter att arbeta i digitala miljöer.

Partners: -

Examensarbetets kompetenser:

Utbildning till socionom YH Studerande

- Kan systematiskt utveckla sitt yrkesområde och har förmåga att på ett vetenskapligt granska, diskutera och presentera forsknings- och utvecklingsprojekt
- Kan utföra forsknings- och utvecklingsverksamhet i mångprofessionella team
- Kan tillämpa ett resursförstärkande perspektiv på utredning, utveckling och utvärdering av yrkespraxis inom social- och hälsovård

Utbildning till sjukskötare YH och hälsovårdare YH

Studerande

- Kan systematiskt utveckla sitt yrkesområde och har förmåga att på ett vetenskapligt (med fokus på vårdvetenskaplig forskning) utföra, presentera, diskutera och granska utvecklingsprojekt i mångprofessionella team

Intervjuförfrågan till examensarbete

Från: Rebecka Cowen Forssell <rebecka.forssell@mau.se>

Skickat: fredag 19 mars 2021 13:35

Till: Nicole Stambej <nicole.stambej@edu.novia.fi>

Ämne: Re: Intervjuförfrågan till examensarbete

Hej Nicole,

Nedan hittar ni mina svar på era frågor. Jag önskar er lycka till med slutställandet av er undersökning!

Hälsningar

Rebecka

1 Vad fick dig att börja forska om ditt ämne? Vad väckte ditt intresse?

Insikten att vi inom forskningen vet mycket om det vi kallar "traditionell mobbing" alltså den mobbing sker ansikte-mot-ansikte samt nätmobbing bland barn och ungdomar, däremot var kunskapen om nätmobbing bland vuxna i arbetslivet närmast obefintlig när jag startade mina studier. Samtidigt går vi mot ett ökat digitaliserat arbetsliv vilket gör frågor om nätmobbing och digitala kränkningar i arbetslivet viktigt.

2 Vi skulle gärna höra en kommentar i anslutning till coronapandemin och den ökade mängden distansarbete. Ser du en förändring inom nätmobbing på arbetsplatsen?

Det här är en intressant frågeställning som bör följas upp. Än har jag inte sett några publicerade studier om det. Det är sannolikt att ökad närvaro på digitala och sociala medier ökar exponeringen för nätmobbing. I mina egna pågående studier om nätmobbing som just nu utgår från en skolkontext och där jag studerar lärare och skolledares utsatthet för digitala kränkningar av elever och vårdnadshavare, finns bland indikationer på att nya situationer av kränkningar av lärare uppstår i den digitala undervisningen. Det kan handla om olika former av sabotage av undervisning. Det här är också en problematik som nyligen fått medial uppmärksamhet i bland annat Danmark.

3 Vår undersökning har inte ett vetenskapligt underlag. Dock indikerar våra resultat på att det finns en skillnad i hur nätmobbingen inom arbetsgemenskapen ser ut i Finland jämfört med dina resultat på forskning gjord i Sverige. Skillnaden i vår undersökning med 197 respondenter och din forskning ligger i gruppen som är mest utsatt för nätmobbing i arbetsgemenskapen. Där din forskning visar på chefen och den manliga medarbetaren som de mest utsatta, visar vår undersökning på att det skulle vara kvinnor som inte är i chefsposition som är mest utsatta. Vi skulle gärna höra hur du tänker om våra resultat i jämförelse med dina forskningsresultat?

Spännande med olika resultat! För att kunna jämföra studier är det viktigt att ta hänsyn till hur något har studerats och vilka avgränsningar som har gjorts. Hur definieras exempelvis nätmobbing och hur mäts det? Studerar man en viss profession, organisation eller arbetslivet i stort? Inkluderas kränkningar från personer utanför den egna organisationen men som man ändå arbetar nära mot. I min studie som ni refererar till inkluderas aktörer som vi brukar benämna "organizational outsiders" eller "tredje part", det kan handla om patienter, anhöriga, studenter, elever, vårdnadshavare, klienter, kunder etc. Med tanke på att chefer är ansiktet utåt i organisationen är det också sannolikt att de blir mer exponerade för kränkningar från "organizational outsiders".

Genusaspekten är viktigt att följa upp i studier om nätmobbing. I relation till näthat finns det exempelvis indikationer på att kvinnor utsätts för sexualiserade former av trakasserier och kränkningar.

4 Eftersom vårt examensarbete kommer att användas som utbildningsmaterial inom social- och hälsovården vore det värdefullt att ha med dina tankar kring det viktigaste att belysa i anslutning till nätmobbing inom arbetsgemenskapen.

Det finns mycket att belysa och inte minst nyansera i diskussioner om nätmobbing. En sådan aspekt är att betrakta nätmobbing som ett plattformspecifikt fenomen. Internet består av många olika digitala rum och varje plattform skapar ett digitalt rum eller kontext som spelar roll för hur vi interagerar med varandra och inte minst vilken spridning och konsekvenser som nätmobbing har för de berörda. E-mail och Facebook är exempel på olika plattformar som skapar olika situationer, uttrycksformer och konsekvenser för de berörda. Kanske finns det även olika motiv till nätmobbing när det sker direkt via e-mail respektive när det sker indirekt på Facebook. Från ett arbetsgivarperspektiv är även den här distinktionen viktig eftersom de olika plattformarna är mer eller mindre kopplade till arbetsorganisationen. Kollegial närvaro på Facebook skapar frågeställningar om var arbetsgivarens ansvar börjar och sluta. Dessutom kan det upplevas av arbetsgivare att man har mer inflytande över digitala kanaler som är direkt kopplat till arbetsplatsen.

Vi undrar också ifall det passar att vi använder dina svar på detta mail i podcasten, då endast som direkta citat? Vi tänkte diskutera dina svar redan i öppningsavsnittet av podcasten, och vi är väldigt tacksamma för att du tar dig tid att svara på våra frågor.

Det går bra att använda citaten i podden.

: Intervjuförfrågan till examensarbete

Från: Stefan Blomberg <stefan.blomberg@liu.se>
 Skickat: måndag 22 mars 2021 16:58
 Till: Nicole Stambej <nicole.stambej@edu.novia.fi>
 Ämne: Re: Intervjuförfrågan till examensarbete

Hej Nicole!

Jag skriver in mina svar efter era frågor nedan.
 Lycka till!

Med vänlig hälsning,

Stefan Blomberg
 Licensed Psychologist, Doctoral Researcher
 Licensed Consultant in Work & Organizational Psychology
 +46 10 103 14 56, +46 76 633 06 65

Linköping University
 Social Psychology Research Group
 Department of Behavioural Sciences and Learning (IBL)
 Visit: Room 1:3 426
 SE-581 03 Linköping, Sweden
stefan.blomberg@liu.se

Department of Occupational & Environmental Medicine
 Linköping University Hospital
 Visit: Entrance 14, floor 10.
 SE-581 85 Linköping, Sweden
stefan.blomberg@regionostergotland.se

17 mars 2021 kl. 22:55 skrev Nicole Stambej <nicole.stambej@edu.novia.fi>:

Hej Stefan!

Vad glada vi är för att du vill svara på våra frågor. De är nu sammanställda, och vi bifogar ännu lite information därtill.

Det övergripande syftet med vår undersökning är främst att belysa fenomenet nätmobbning inom arbetsgemenskapen. Vi utvecklar ett material som skall användas som undervisningsmaterial hos vår beställare, Yrkeshögskolan Novia, inom social- och hälsovård. Vi kommer dels att utföra detta som en litteraturstudie men också som en podcast som baserar sig på det skriftliga arbetet.

Vår podcast kommer att definiera fenomenet och arbetsgemenskapens verklighet inom nätmobbningen baserat på öppna svar från vår undersökning. Vi kommer också att ta upp arbetsgivarens och medarbetarens roll i nätmobbningen i arbetsgemenskaper och intervjua några yrkesmänniskor med erfarenhet av problematiken.

Vi har tre frågor som vi gärna skulle höra dina tankar kring. Ditt arbete är en del av stommen i svaren på vår frågeställning, så dina svar är mycket värdefulla för oss.

1 Vilken är den stödjande ledarskapsrollen då den sociala miljön är på nätet? Hur ser du på saken i koppling till arbetsplatsmobbing.

Att vara en stödjande ledare innebär att bry sig om sina medarbetare. Att då leda på distans innebär att det handlar om att på olika sätt visa att medarbetarnas situation intresserar chefen. Det kan ske genom att höra av sig på olika sätt och fråga hur det går om de behöver någon form av hjälp eller stöd. Det handlar också om att se till att man är tillgänglig om/när någon behöver akut hjälp eller om det händer något viktigt. Det går att skapa upplevelser av att vara tillgänglig även då man leder via distans. Man ska akta sig för att försöka detaljstyra eller kontrollera medarbetarna. Att leda på distans fungerar bäst genom tillit och tydlighet.

2 Vilka är de största utmaningarna för en ledare i en situation av arbetsplatsmobbing, såväl på nätet som på den fysiska arbetsplatsen? Här kommer vi att diskutera dina svar tillsammans med en person i förmansroll.

Det är flera utmaningar för den som är ledare. Dels att ta uppgifter om utsatthet på allvar, men också agera övertänkt (varken över- eller underreagera). Här handlar det om att ha grundläggande kunskap om hur man på lämpligt sätt reder i missförstånd, konflikter och utsatthet. Det finns tre nyckelord som sammanfattar och ger guidning om hur man bör agera. Dessa tre ord är respekt, saklighet och systematik. Det är viktigt att man som ledare behandlar alla inblandade parter med respekt, även den som är utpekad och beskyldd. Agerandet ska också grundas på saklighet så inte rykten, lösa påståenden eller ogrundade anklagelser leder till åtgärder mot någon. Inte heller att allvarliga påståenden/anklagelser sopas under mattan och negligeras. Att agera systematiskt och genomtänkt är också viktigt. Det innebär att man behöver vara förberedd på dessa situationer. Har man i förväg – i organisationen – gått igenom hur dessa situationer ska hanteras blir det mycket enklare för chefen att agera korrekt. I annat fall riskerar hanteringen bli godtycklig. Om respekt, saklighet och systematik brister är risken att någon av parterna upplever sig orättvist behandlad vilket ökar risken för att situationen förvärras. En annan mycket viktig sak är att man som ledare inte ska gå in i situationer där man är partisk. Då är det viktigt att lämna över hanteringen till någon som kan se opartiskt på situationen. Att agera när man är partisk riskerar leda till att någon part upplever hanteringen som rättvis vilket förvärrar situationen. Slutligen är det mycket viktigt att inte gå med på att den som framför anklagelser får vara anonym gentemot den som anklagas. Anonymitet skapar enorma problem i dessa situationer och leder alltid till att situationen förvärras och att den som anklagas upplever situationen som djupt orättvis vilket kommer förvärra situationen dramatiskt. Det innebär också en mycket stor hälsorisk för den anklagade. Ogrundade anklagelser som tillåtits vara anonyma har lett till flera kända självmord.

3 Eftersom vårt examensarbete kommer att användas som utbildningsmaterial inom social- och hälsovården vore det värdefullt att ha med dina tankar kring det viktigaste att belysa i anslutning till nätmobbning inom arbetsgemenskapen.

Tyvärr är jag inte tillräckligt påläst då det gäller nätmobbning. Här måste jag hänvisa till Rebecca Cowen Forsell.

Sökrapport

Datum för sökning	Databas	Sökord	Antal träffar	Avgränsningar	Träffar efter avgränsning	Valda artiklar
11.1.2021	Academic search elite EBSCO	Cyberbullying	3026	Full text Peer reviewed 2016-2021	150	0
11.1.2021	Helda	Cyberbullying	66	-	-	0
11.1.2021	SpringerLink	Cyberbullying Workplace	496	2016	327	0
11.1.2021	Diva	Cyberbullying work	10	Enkel sökning	10	1 ¹
27.1.2021	Juuli	Bullying Workplace	38	2016–2021	29	1 ²
14.2.2021	Julkari	Työpaikka Kiusaaminen	27	-	-	1 ³
20.3.2021	SpringerLink	Bullying Workplace	1983	2020 - 2021	444	1 ⁴
20.3.2021	Trepo	Nettikiusaaminen	38	-	-	1 ⁵
12.4.2021	Academic search elite EBSCO	Laissez faire Leadership Workplace bullying		2017 - 2021	110	1 ⁶

¹ Cowen Forsell R. (2019) Cyberbullying: transformation of working life and its boundaries

² Rosander, M.;Salin, D.;Viita, L.;& Blomberg, S. (2020) Gender Matters: Workplace Bullying, Gender, and Mental Health

³ Vartia, M.;Olin, N.;Kalavainen, S.;Joki, M.;& Pahkin, K. (2016). Katkaise kiusaamisen kierre

⁴ Birkeland Nielsen, M.;Rosander, M.;Blomberg, S.;& Valvatne Einarsen, S. (2020). Killing two birds with one stone: how intervening when witnessing

⁵ Oksanen, A.;Oksa, R.;Kaakinen, M.;Savela, N.;Latikka, R.;& Ellonen, N. (2020). Sosiaalinen media työelämässä: hyvinvoinnin ulottuvuuksia

⁶ Glambek, M.;Skogstad, A.;& Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study



Nätmobbing inom arbetsgemenskapen / Verkkokiusaaminen työyhteisössä

Vill du hjälpa oss genom att delta i vår undersökning? Det tar några minuter att fylla i frågeformuläret som innehåller elva frågor, och alla svar är värdefulla för oss.

Auttaistko meitä osallistumalla kyselyymme? Kyselylomakkeen vastaamiseen menee muutama minuutti, ja kysymyksiä on yhteensä 11 kappaletta. Kaikki vastaukset ovat meille tärkeitä.

Förfrågan om att delta i undersökning

Vi gör en undersökning i samband med vårt examensarbete, vars syfte är att utreda hur allmänt förekommande fenomen nätmobbing inom arbetsgemenskaper är. Examensarbetet har även som mål att belysa i hurdan form mobbing inom arbetsgemenskaper förekommer på nätet.

Ansvariga för undersökningen

Examensarbetets författare, en grupp på tre studerande som gör sin socionom YH-examen vid Yrkeshögskolan Novia i Åbo, ansvarar för undersökningen. Informationen och resultaten sparas av författarna själva och förstörs då undersökningen är färdig.

Undersökningens resultat

Undersökningens resultat publiceras i form av ett examensarbete, som finns till påseende i databasen Theseus då det är färdigt, samt i en tillhörande podcast. Undersökningens resultat anonymiseras så att svaren inte är identifierbara med respondenterna.

Datainsamlingsmetod

I undersökningen samlas informationen genom ett frågeformulär. Ingen direkt identifierbar information samlas in via frågeformulären. Följande indirekta identifieringsuppgifter samlas in via frågeformuläret: ålder, kön, arbetsförhållande, arbetsroll, erfarenheter av nätmobbing inom arbetsgemenskapen.

Att fylla i frågeformuläret

Ifall ni använder en mobilapparat då ni svarar rekommenderar vi att vända rutan vågrätt. Ifall



ni vill komplettera något svar går det bra att göra det i slutet i fältet för fria kommentarer.
Undersökningen avslutas den 21.2.2021 kl. 23.59.

Samtycke till att delta i undersökningen.

Det är frivilligt att svara på undersökningen. Om du beslutar dig för att besvara webbenkäten samtycker du till att delta i enkätundersökningen.

Vi svarar gärna på möjliga frågor!

Pyntö osallistua kyselyyn

Pyydämme vastaamaan opinnäytetyöhömmö liittävään kyselyyn, jonka tarkoituksena on selvittää miten yleistä verkkokiusaaminen on työyhteisöissä. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esille, millä tavalla työyhteisöissä tapahtuva kiusaaminen näyttää, kun se tapahtuu verkossa.

Kyselyn toteuttajat

Kyselystä vastaa opinnäytetyöntekijät, kolmen opiskelijan ryhmä joka suorittaa sosionomin AMK-tutkintoa Yrkeshögskolan Noviassa. Opinnäytetyöntekijät säilyttävät itse tiedot ja tulokset ja ne tuhotaan, kun tutkimus on saatu valmiiksi.

Kyselyn tuloksista tiedottaminen

Kyselyn tulokset julkaistaan opinnäytetyön muodossa joka on julkaisun jälkeen avoimesti saatavilla Theseus-tietokannassa, sekä työhön kuuluva podcast. Kyselyn tulokset anonymisoidaan, jotta vastaajat eivät ole tunnistettavissa.

Tiedonkeruumenetelmät

Kysely toteutetaan keräämällä tietoa kyselylomakkeella. Kyselylomake ei kerää vastaajista suoria tunnistetietoja. Kyselylomake kerää seuraavia epäsuoria tunnistetietoja: ikä, sukupuoli, työsuhteen luonne, työsuhteen asema, kokemuksia verkkokiusaamisesta työyhteisössä.

Ohjeita lomakkeen täyttämiseen

Mikäli vastaat kyselyyn mobiililaitteella, suositlemme kääntämään ruudun vaakatasoon. Vastauksia voi täydentää loppuun sijoitetussa vapaassa kentässä. Kyselylomake sulkeutuu 21.2.2021 klo 23.59.

Suostumus osallistumaan kyselyyn

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Jos päätät vastata verkkokyselyyn, suostut osallistumaan kyselytutkimukseen.

Vastaamme mielellämme mahdollisiin kysymyksiinne!



Petra Karjalainen
Socionomstuderande (YH) / Sosionomiopiskelija (AMK)
Yrkeshögskolan Novia
petra.karjalainen@edu.novia.fi

Nicole Stambej
Socionomstuderande (YH) / Sosionomiopiskelija (AMK)
Yrkeshögskolan Novia
nicole.stambej@edu.novia.fi

Fanni Sundell
Socionomstuderande (YH) / Sosionomiopiskelija (AMK)
Yrkeshögskolan Novia
fanni.sundell@edu.novia.fi

Examensarbetets handledare
Janina Dahla
Yrkeshögskolan Novia

*Obligatorisk

Ålder / Ikä *

- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55 -

Kön / Sukupuoli *

- Man / Mies
- Kvinna / Nainen
- Annat / Muu
- Vill inte säga / En halua kertoa



Arbetsförhållande / Työsuhde *

- Fastanställning / Vakituinen työ
- Vikarie / Sijainen
- Arbetsökande / Työhakija

Jobbar du i chefsposition / Oletko esihenkilöasemassa *

- Ja / Kyllä
- Nej / Ei

Har du upplevt näthot och näthat/kränkningar kopplat till din arbetsgemenskap? / Onko sinuun kohdistunut työyhteisössä tapahtuva vihapuhe, häirintä ja kiusaaminen verkossa?

Till exempel: Spridit rykten på nätet, hot om våld via nätet, baktalande, tilltalad vid öknamn på nätet, blir du ständigt avbruten vid nätmöten, osakligt bemötande eller sårande kommentarer via epost/meddelanden/sociala medier

Esimerkkejä: Huhujen levittäminen verkossa, uhkailua väkivallasta verkon kautta, haukkumista selän takana, nimittelyä verkossa, keskeyttämistä etäpalavereissa, asiatonta kohtelua tai loukkaavia kommentteja sähköpostin tai sosiaalisen median kautta.

Svar / Vaihtoehdot *

- Aldrig / Ei koskaan
- En eller få gånger / Yksi tai harva kerta
- Flera gånger / Useamman kerran



Har du upplevt nätdiskriminering kopplat till din arbetsgemenskap? / Onko sinuun kohdistunut työyhteisössä tapahtuva syrjintä verkossa?

Till exempel: nedvärderande ton och baktalande på sociala medier/epost/meddelanden, förminskande av arbetsinsats, kritik av kollega över teknisk okunnighet i anslutning till nätet, ifrågasättande, undervärderande av professionalitet via nätet.

Esimerkkejä: Halventava äänensävy ja selän takana puhuminen sosiaalisessa mediassa tai sähköpostitse, työpanostuksen vähättelyä, kritiikkiä työtoverilta digitaalisesta osaamattomuudesta etäpalaverissa, kyseenalaistamista tai ammatillisuuden arvostelua verkossa.

Svar / Vaihtoehdot *

- Aldrig / Ei koskaan
- En eller få gånger / Yksi tai harva kerta
- Flera gånger / Useamman kerran

Har du blivit exkluderad/ignorerad på nätet i koppling till din arbetsgemenskap? / Onko sinuun kohdistunut työyhteisössä tapahtuva sivuuttaminen verkossa?

Till exempel: utesluten från någon av arbetsgemenskapens interna informationskanaler, utesluten från en mailkedja, någon annan gör dina arbetsuppgifter, utesluten ur en arbetsrelaterad gemenskap på nätet, får inget svar på viktiga epost/samtal/meddelanden

Esimerkkejä: Poissulkeminen työyhteisön sisäisistä tiedotuskanavista, poistaminen sähköpostiketjusta, joku muu hoitaa työtehtäväsi, poissulkeminen työyhteisöstä verkossa, tärkeään sähköpostiisi tai viestiisi ei vastata.

Svar / Vaihtoehdot *

- Aldrig / Ei koskaan
- En eller få gånger / Yksi tai harva kerta
- Flera gånger / Useamman kerran



Har du upplevt nättrakasserier kopplat till din arbetsgemenskap? / Onko sinuun kohdistunut työyhteisössä tapahtuva ahdistelu verkossa?

Till exempel: Homofobiska/rasistiska trakasserier via nätet, sexuella trakasserier på nätet, stalking på nätet, övervakande av kollegas arbetsinsats via nätet, ogrundat konfliktsökande på nätet, spridande av osakligheter och bilder på nätet.

Esimerkkejä: Homofobista/rasistista ahdistelua verkossa, seksuaalista ahdistelua verkossa, työkavereiden tehtävien käyttäilyä verkossa, riidanhaku verkossa, turhien asioiden ja kuvien jakaminen verkossa.

Svar / Vaihtoehdot *

- Aldrig / Ei koskaan
- En eller få gånger / Yksi tai harva kerta
- Flera gånger / Useamman kerran

Öppen kommentar om upplevd nätmobbning inom arbetsgemenskapen / Avoin kommentti sinuun kohdistuvasta verkkokiusaamisesta työyhteisössä

Ditt svar

Har du själv utsatt någon för nätmobbning inom din arbetsgemenskap? / Oletko itse ollut verkkokiusaajan roolissa työyhteisössä? *

- Ja / Kyllä
- Nej / Ei



Öppen kommentar om situation var det framkommit att man deltagit i



nätmobbing inom arbetsgemenskapen / Avoin kommentti tilanteesta missä
havaitseen että olen syylistynyt verkkokiusaamiseen työyhteisössä

Ditt svar

Skicka

Skicka aldrig lösenord med Google Formulär

Det här innehållet har varken skapats eller godkänts av Google. [Anmäl otillåten användning](#) - [Användarvillkor](#) - [Sekretesspolicy](#)

Google Formulär



<https://open.spotify.com/show/6uY3c2myYBh4p2i5RrHKwr>



Nätmobbing inom arbetsgemenskaper

By Fanni, Nicole och Petra

Podcasten belyser fenomenet med nätmobbing inom arbetsgemenskaper från olika synvinklar. Vi frågar oss själva och er, är vi en del av problemet eller en del av lösningen. Det här examensarbetet är en del av Yrkehögskolan Novias projekt Hej, Chatten är öppen, var färdigheter för att arbeta i digitala miljöer inom social- och hälsovården är i fokus.

Listen on Spotify

Message

NÄTMOBBNING INOM
ARBETSGEMENSKAPER

Del 3 Du är en del av lösningen!

Nätmobbing inom arbetsgemenskaper • 3 minutes ago

00:00 21:00

Share

Del 3 Du är en del av lösningen!

April 24, 2021

I det här avsnittet diskuterar Fanni, Nicole och Petra om medarbetarens ansvar och den egna rollen i arbetsgemenskapen. Arbetsgruppen intervjuar en arbetsplatshandledare och psykoterapeut. Hela podcastens innehåll sammanfattas avslutningsvis genom frågan: Är du en del av problemet eller en del av lösningen? Denna podcast är gjord som ett beställningsarbete för Yrkehögskolan Novia.

21:00

Del 2 Är det verkligen så här det skal...

April 24, 2021

I det här avsnittet diskuterar Fanni, Nicole och Petra kring ledarskapet och upplevda nätmobbingssituationer i arbetsgemenskaper. Arbetsgruppen intervjuar en förman om utmaningarna som ledare vid distansarbete. Denna podcast är gjord som ett beställningsarbete för Yrkehögskolan Novia.

22:48

Del 1 Är du en del av problemet?

April 24, 2021

I den här avsnittet diskuterar Fanni, Nicole och Petra kring fenomenet med arbetsplatsmobbing samt nätmobbing inom arbetsgemenskapen. Forskning från Finland och Sverige jämförs mot arbetsgruppens egna resultat. Denna podcast är gjord som ett beställningsarbete för Yrkehögskolan Novia i Åbo.

18:04

Diskussionsunderlag till podcastavsnitt 1

ÄR DU EN DEL AV PROBLEMET?

- Vad tänker du på när du hör begreppet nätmobbning inom arbetsgemenskaper?
- Hur ser du på din egen roll i anslutning till nätmobbning inom arbetsgemenskaper?
- Reflektera över en situation som kan definieras som nätmobbning inom arbetsgemenskapen. Hur reagerade du och hur hanterade man det inom organisationen?
- Uttrycker du dig på samma sätt på nätet mot dina kolleger som på den fysiska arbetsplatsen?
- Är du med i grupper på arbetsplatser där inte alla är med? Varför i så fall?
- Är du vän med alla i din arbetsgemenskap på sociala medier? Måste man vara det?
- Funderar du ibland över hur din text kan tolkas av den som läser den? Är det lättare att uttrycka sig kritiskt över ett e-postmeddelande än när man pratar ansikte mot ansikte med en arbetskollega?
- Hur ser du på fenomenet efter att du tagit del av detta avsnitt?

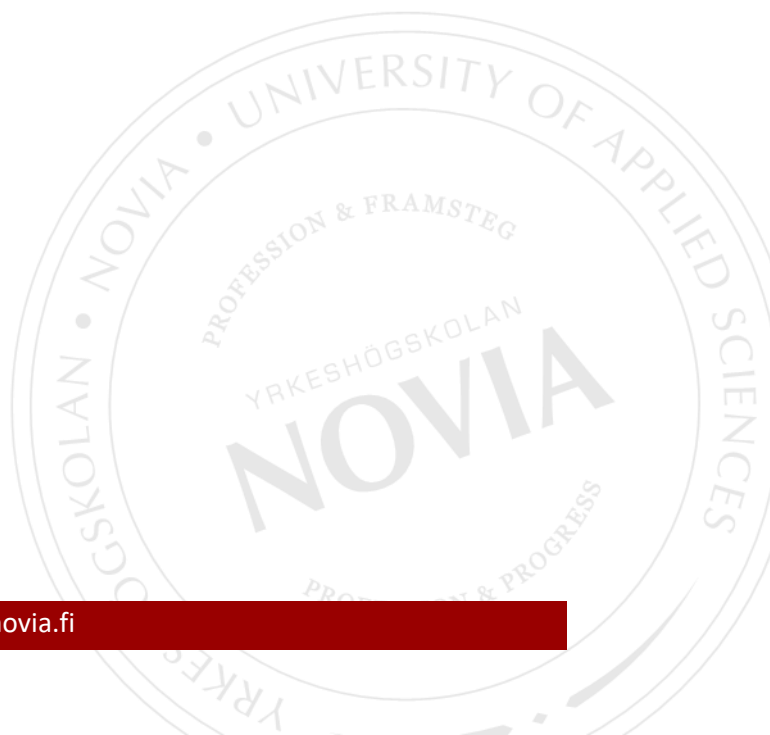
Reflektera över frågan "*Hur ser det ut på din arbetsplats?*" tillsammans med en eller flera i grupp.

Diskussionsunderlag till podcastavsnitt 2:

ÄR DET VERKLIGEN SÅ HÄR DET SKALL SE UT?

- Vilka av svaren kan du relatera till? Har du upplevt detta, antingen som utsatt eller åskådare?
- Hur kan man agera som medarbetare när dessa situationer kommer emot?
- Hur upplever du ledarskapet på den arbetsplats du senast arbetade på? Det är lätt att kritisera, men vad gjorde ledaren rätt?
- Är det lätt att göra beslut vid arbetsplatsmobbing på nätet som ledare?
- Ser du skillnad på arbetsrelaterade konflikter och privata konflikter? Finns det en skillnad? Var drar man gränsen?
- Vad är skillnaden mellan en svag och en stark ledare? Kan du som individ i gruppen påverka hela arbetsgemenskapens mående på ett stärkande sätt? Är det ledaren som styr över arbetsgruppens välmående och interna kommunikation?

Reflektera över frågan *"Finns det en antimobbingsplan på din arbetsplats?"* Hur ser den ut? Vad tycker du att det borde finnas i en antimobbingsplan och antinätmobbingplan?



Diskussionsunderlag till podcastavsnitt 3:

DU ÄR EN DEL AV LÖSNINGEN!

- Hur ser du på din egen roll i ett lösningsinriktat samtal?
- Hur känns det då du sätter ner foten och säger emot? Kan det verkligen vara så att du själv mår bättre av att "blanda dig i"?
- Berätta om när du gjorde en skillnad för arbetsgemenskapens välmående.
- Har du deltagit i arbetsplatshandledning? Hur kändes det? Var det till hjälp?
- Hur kan man agera för att förebygga nätmobbning inom den egna arbetsgemenskapen?
- Vet du vart du kan vända dig vid nätmobbning eller mobbning? Diskutera olika exempel.
- Diskutera kring lagstiftningen. Upplever du den som stark eller svag? Är den mobbade skyddad eller finns det luckor i lagstiftningen?
- Hur skulle du agera som ledare i en situation av nätmobbning?
- Vad är ditt ansvar i en grupp? Vilken del av din kommunikation kan du förbättra för att arbetsgruppen du tillhör skall må bättre?

Fundera över frågan *"Är du en del av problemet, eller är du en del av lösningen?"*. Hur skall man göra för att bli en del av lösningen till nätmobbning inom arbetsgemenskaper och hur kan man fortsätta arbeta för det?