

Kurskod: SKOM12  
Termin: Vårterminen 2016  
Handledare: Marja Åkerström  
Examinator: Åsa Thelander

# Tystnaden säger allt: Nätmobbning och skolors issues management ur ett kommunikativt perspektiv

OLLE LINDHOLM

---

Lunds universitet  
Institutionen för strategisk kommunikation  
Examensarbete för masterexamen



# Populärvetenskaplig sammanfattning

---

## Tystnaden säger allt

Föreställ dig att ditt ansikte har lagts upp på Instagram-kontot *Malmös horor*. De elaka kommentarerna bara strömmar in och alltfler personer ”gillar” inlägget. Några av dem känner du från skolan, andra är totala främlingar. Vad kommer hända nu? Rädslan griper tag i din mage, du får svårt att andas och du vill bara att allt ska försvinna.

Nätet erbjuder nya sätt för människor att kränka varandra. Nätmobbning är därför ett verkligt samhällsproblem som skolor måste lära sig hantera.

För att lyckas krävs det att skolor pratar mer öppet om nätkränkningar och skapar närmare relationer med eleverna. Lärare och övrig skolpersonal måste göra sig mer synliga och tillgängliga ute i korridorerna och på rasterna. På så vis kan skolan bygga upp ett förtroende med sina elever. Utmaningen ligger alltså i att bryta ”barriären” mellan lärare och elever. Detta görs främst genom att lärarna bryr sig om sina elever och lyssnar noga på dem.

Tyvärr håller många elever tyst. De vill inte tappa ansiktet framför sina klasskamrater eftersom de gärna upprätthåller fasaden av sina ”perfekta liv” i sociala medier. Kampen om uppmärksamhet och bekräftelse är stor bland ungdomar och många gör därför vad som helst för att få en ”like”. Gränsen till att sära någon annan är hårfin – så farligt kan det väl ändå inte vara? *Det var ju bara på skämt*.

Problemet är att ett ”skämt” kan få allvarliga konsekvenser på nätet. ”Skämtet” sprids snabbt och enkelt mellan personer, men försvinner dessvärre inte lika lätt som offret önskar. Det är svårt för offret att ta bort inlägg på konton som *Malmös horor*. Medierna vill inte ta ansvar för den kränkande behandlingen, vilket leder till att kontona finns kvar och offren får bära på ansvaret själva.

Föreställ dig nu att det är en kall måndag morgon. Det är dags för dig att gå till skolan när den där rädslan återigen biter sig fast i magen. Vågar du berätta om det som hänt eller håller du det för dig själv? Elevernas tystnad säger ibland allt och skolors uppdrag är att bryta den.

# Abstract

---

**Title: The Silence Says It All – Cyberbullying and Schools’ Issues Management from a Communicative Perspective**

This study explores how schools can better handle cyberbullying through strategic communication and issues management. The problem stems from a change in the media climate and the rise of a new visibility culture. Through a case study of two Swedish high schools, I have conducted qualitative interviews in regards to students’ relationship to cyberbullying, how they wish to tell schools about it, as well as suggestions on how schools can improve their issues management. Interviews with school staff and analysis of documents have also been conducted. The results indicate the importance for schools to build an open communication climate and a crisis-aware organization. Furthermore, the study shows that schools need to increase the sense of moral responsibility within the organization, and close the gap between teachers and students. The strategic work against cyberbullying has to be anchored in the organizational culture for it to be effective in the long-term.

**Keyword:** *strategic communication, issues management, cyberbullying, spiral of silence, moral disengagement, digitalization*

# Sammanfattning

---

## **Titel: Tystnaden säger allt – Nätmobbning och skolors issues management ur ett kommunikativt perspektiv**

Denna studie undersöker hur skolor kan bli bättre på att hantera nätmobbning genom strategisk kommunikation och issues management. Problematiken grundar sig i ett förändrat medieklimat och uppkomsten av en ny synlighetskultur. Genom en fallstudie av två skånska gymnasieskolor har jag genom kvalitativa intervjuer studerat hur elever förhåller sig till nätmobbning, hur de vill berätta om nätmobbning till skolan, samt vilka förslag de har på hur skolor kan förbättra deras issues management. Intervjuer med skolpersonal och analys av styrdokument har även genomförts. Resultaten pekar på vikten av att skapa ett öppet kommunikationsklimat och en krismedveten organisation. Vidare visar studien att skolor behöver öka ansvarskänslan inom organisationen samt minska avståndet mellan lärare och elever. Det strategiska arbetet mot nätmobbning måste förankras i organisationskulturen för att det ska bli effektivt på längre sikt.

*Nyckelord: strategisk kommunikation, issues management, nätmobbning, tystnadsspiral, moraliskt frikopplande, digitalisering*

# Innehållsförteckning

---

<b>Förord</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>2</b>
1.1 Syfte och frågeställning.....	4
1.2 Definitioner och avgränsningar.....	5
1.2.1 Strategisk kommunikation och issues management.....	5
1.2.2 Kränkningar, trakasserier och de sju diskrimineringsgrunderna.....	5
1.2.3 Nätmobbning i en svensk kontext.....	6
1.2.4 Uppsatsens disposition.....	7
<b>2. Litteraturoversikt</b> .....	<b>8</b>
2.1 Unga och nya medier.....	8
2.2 En problematisering av begreppen mobbning och nätmobbning ur ett kommunikativt perspektiv.....	9
2.3 Fyra unika aspekter av nätmobbning.....	10
2.4 ”Best practices” inom strategisk kommunikation och issues management.....	11
2.4.1 Etablera relationer med sina intressenter.....	11
2.4.2 Förankra strategin i organisationen.....	11
2.4.3 Skapa en krismedveten organisation.....	12
2.4.4 Omvärldsbevakning.....	12
2.5 Avslutande kommentarer.....	13
<b>3. Teori</b> .....	<b>15</b>
3.1 Nätet som inramning och region.....	15
3.2 Moraliskt frikopplande.....	17
3.3 Tystnadsspiralen.....	17
3.4 Samverkansmodellen inom issues management (IM).....	18
<b>4. Metod och material</b> .....	<b>21</b>
4.1 Ett dialektiskt förhållningssätt.....	21
4.2 Fallstudier.....	22
4.3 Kvalitativa intervjuer.....	23
4.3.1 Svårigheter att få tillträde till fältet.....	24
4.3.2 Urval.....	24
4.3.3 Intervjuernas genomförande.....	25
4.3.4 Etiska aspekter.....	26

4.4 Planer mot kränkande behandling .....	27
4.5 Analytiska tillvägagångssätt.....	28
<b>5. Resultat och analys .....</b>	<b>29</b>
5.1 Elevers uppfattningar om nätmobbning .....	29
5.1.1 Baksidan av synlighetskulturen.....	30
5.1.2 Ansvarsproblematiken på nätet .....	32
5.2 Elevstrategier för att hantera nätmobbning .....	33
5.2.1 Att inte tappa ansiktet.....	34
5.2.2 Att konfrontera mobbaren och få det att vända .....	35
5.2.3 Att vinna publiken genom försvarsallianser.....	37
5.3 Tystnaden säger allt.....	38
5.3.1 Rädslor leder till en tystnadsspiral i skolor .....	38
5.3.2 Att bryta tystnadsspiralen .....	41
5.3.3 Mot ett öppnare kommunikationsklimat .....	43
5.4 Skolors issues management.....	44
5.4.1 Att lyssna på sina publikter .....	45
5.4.2 Att aktivera elevernas moraliska kompass .....	47
5.4.3 Att ha en ”plan på riktigt” eller en ”plan på hyllan” .....	48
5.4.4 Att höja ansvarskänslan.....	50
<b>6. Slutsatser .....</b>	<b>52</b>
6.1 Skolans framtida roll som issue manager.....	52
6.2 Avslutande kommentarer.....	53
<b>7. Referenser .....</b>	<b>55</b>
7.1 Elektroniska referenser .....	61
<b>8. Bilagor .....</b>	<b>63</b>
8.1. Intervjuguide – elever.....	63
8.2. Intervjuguide – skolpersonal .....	64
8.3 Tabell 1: Elevuppfattningar om nätmobbning på Skola A och Skola B ..	65
8.4 Tabell 2: Elevstrategier mot nätmobbning på Skola A och Skola B.....	66
8.5 Tabell 3: Att bryta tystnadsspiralen – elevsvar från Skola A och Skola B .....	68
8.6 Tabell 4: Förslag på skolors IM – elevsvar från Skola A och Skola B ...	70

# Förord

---

Första gången jag hörde talas om nätmobbning arbetade jag extra som studiecoach. Jag blev först förvånad, sen förbannad, över hur skolan hanterade situationen. De hade sagt åt eleven att det inte fanns något de kunde göra, förutom att flytta på offret. Men till skillnad från vanlig mobbning så fortsatte kränkningarna på nätet. Eleven fick föra fallet vidare till polisen och nu har kränkningarna, såvitt jag vet, upphört.

Tyvärr lider många elever i tystnad, utan stöd från familj, vänner eller skola. Så behöver det inte vara. Vi kan göra mycket mer än vad vi gör i dag, vilket har varit min drivkraft under hela projektet.

Men mitt bland allt mörker och näthat, finner vi även värme, kärlek och omsorg. Det får vi aldrig glömma. Jag vill därför tacka följande personer för deras stöd och hjälp under arbetets gång.

Tack till Olle Cox, utvecklingsledare för Friends digitala arbete mot mobbning och diskriminering, för våra tidiga samtal om forskning och framtida utmaningar. Tack till min handledare Marja Åkerström för hennes kloka kommentarer och värdefulla råd på vägen. Tack till mina fantastiska kurskamrater för att ni gjort masterarbetet så mycket roligare med era underhållande Facebook-videor och oväntade Snapchats. Jag har aldrig känt mig ensam i processen.

Tack till världens bästa familj och vänner. Till mamma för hennes ständiga uppmuntran, till pappa för våra härliga frukostar, till syrran för hennes tjat om motion och träning ("den träning som blir gjord är den bästa träningen", samma sak går att säga om skrivandet!). Till mina härliga vänner i Whatsapp-gruppen *Mega Convo*. Tack för att ni visar mig vad nätkärlek är varje dag.

Sist men inte minst vill jag rikta ett stort och varmt tack till alla modiga elever som deltog i min studie, skolpersonal likaså. Utan er hade denna masteruppsats aldrig varit möjlig.

Stockholm i maj 2016

*Olle Lindholm*

# 1. Inledning

---

”Att inte säga något... säger ibland allt”, skrev den amerikanska poeten Emily Dickinson till sin faster 1874. Hennes ord väger lika tungt i dag som de gjorde för mer än 100 år sen. Vad vi håller tyst om säger mycket om det samhälle vi lever i. Men vad som är mer anmärkningsvärt är när tystnaden väl bryts och förtryckta röster vågar göra sig hörda. Att skapa sådana situationer i organisationer kräver såväl kunskap som mod och förtroende.

Strategisk kommunikation handlar om att skapa förtroende mellan publiker så att verksamheten kan uppnå sina övergripande mål (Falkheimer & Heide, 2014). För att bygga dessa förtroendefulla relationer behöver organisationen lyssna på sina aktörer och anpassa sig till sin omvärld. I praktiken innebär det att organisationen samlar in information från omgivningen och tolkar den på ett sätt som hjälper den att fatta viktiga beslut (Hallahan m.fl., 2007). På så vis kan legitimiteten upprätthållas och verksamheten fortsätta. I bästa fall undviker organisationen därmed potentiella konflikter eller åtminstone mildrar skadorna från dem. I värsta fall ignorerar organisationen sin omgivning och löper då störst risk att drabbas av en kris (Heide & Simonsson, 2016).

Nya medier gör att kommunikationen och kommunikationsmönster ändras mellan människor, framför allt bland yngre publiker (Åkerström & Young, 2016). Denna digitala utveckling bidrar till ett förändrat kommunikationsklimat med andra beteenden, vanor och förutsättningar. Nätmobbning är ett tydligt exempel på vad detta förändrade kommunikationsklimat medför.

Den svenska skolan har i uppdrag att motverka kränkande behandling (Skolverket, 2016). Det är i grunden ett *kommunikativt* uppdrag. Men svenska skolor kämpar med att hantera kränkningar på nätet. Till att börja med är nätmobbningen svår att upptäcka (Slonje & Smith, 2008). Därför blir det ännu viktigare för skolor att bygga relationer med eleverna. Utan elevernas samarbete får skolor aldrig reda på vad som sker på nätet. Vidare når nätmobbningen en bredare publik och kränkningarna sprids mycket snabbare (Dunkels, 2013). Fler har alltså möjligheten att ta del av



förödmjukelserna. Avståndet mellan mobbare och offer ökar dessutom risken för att utsättaren underskattar den skada som mobbningen orsakar, vilket försvårar situationen ytterligare för skolor (Flygare & Johansson, 2013).

Problemet med mobbning börjar dock ofta i skolan och övergår sedan på nätet (Juvonen & Gross, 2008). I min uppsats förstår jag därmed nätmobbning som en slags förskjutning av traditionell mobbning. Den ses alltså inte som en extern händelse utan snarare som en intern produkt inom en viss organisationskultur. Denna kultur växer fram i kommunikationen och interaktionen mellan lärare, elever och övrig skolpersonal. Således blir det viktigt att studera organisationsmiljön och det rådande kommunikationsklimatet för att få en bättre förståelse för hur skolor hanterar nätmobbning.

Nätmobbning ställer alltså högre krav på att skolor tar sitt ansvar och lyckas utbilda sina elever. Tyvärr präglas diskussionen om nätmobbning kring en överrädsla mot ny teknologi, vilket anses vara både kontraproduktivt och skadligt (Thirer, 2013; Tynes, 2007). Detta bidrar nämligen till att nätmobbning uppfattas som ett externt hot snarare än en intern konflikt mellan elever på skolan. Skolor mister möjligheten att granska den egna skolmiljön och utbilda elever till att använda nya medier på ett kritiskt, konstruktivt och ansvarsfullt sätt.

Skolor möter i dag en komplex verklighet som är i ständig förändring. Heide och Simonsson (2016) menar att organisationer med permanenta förståelser av omvärlden löper störst risk för att utsättas för kriser. Det är olyckligt att somliga skolor fortfarande använder föråldriga metoder och begrepp som inte längre stämmer överens med den digitala värld vi lever i, som till exempel att flytta på offer. En ny förståelse för elevernas vardag är nödvändig för att skolor ska bli bättre på att hantera nätmobbning i framtiden. Annars finns risken att det bildas en förtroendekris mellan skolor och elever.

En förtroendekris uppstår på grund av en *legitimitetsklyfta*, det vill säga de skillnader som finns mellan vad en verksamhet gör och vad publikerna förväntar sig av den (Kruckeberg & Stark, 1988; Palm & Falkheimer, 2005; Sethi, 1977). Skolor får det svårare att uppfylla sitt uppdrag om organisationens handlingar inte stämmer överens med publikernas förväntningar. Denna klyfta bör täppas igen för att försäkra sig om att verksamheten förblir effektiv på längre sikt (Dozier & Ehling, 1992). En organisation kan alltså öka förståelsen mellan publik och minska legitimitetsklyftan genom strategisk kommunikation och *issues management*.

Inom strategisk kommunikation råder det två olika synsätt på kriser. På ena sidan finner vi det snäva, informationsorienterade perspektivet, vilket är starkt kopplat till pr-forskningen och dess fokus på rationalitet och kontroll (Holtzhausen, 2012). Forskare inom detta synsätt fokuserar alltså på själva krisfasen och att finna generella lösningar som kan hjälpa organisationer bevara sina varumärken.

På andra sidan finner vi det breda, meningsskapande perspektivet som intresserar sig för hela krisen. Här spelar människors perceptioner, känslor och tolkningar en avgörande roll eftersom det är dessa aktörer som är med och skapar krisen (Weick & Sutcliffe, 2007). Ur detta något reducerande perspektiv ses kriser som en social konstruktion, vilket betyder att forskare lägger vikten på människors uppfattningar och tolkningar av situationen snarare än själva händelsen.

I min egen studie behandlar jag nätmobbning som en ”issue”. Om vi ser till Coombs (1999) trestegsmodell är det själva *förkrisfasen* som jag intresserar mig mest för. Med det sagt vill jag inte underminera de faktiska konsekvenserna som nätmobbning orsakar, som till exempel försämrade skolresultat, psykisk ohälsa och självmord (Farrington m.fl., 2012). För utsatta personer är nätmobbning en pågående kris, utan något definitivt avslut. I den bemärkelsen är det meningsskapande perspektivet användbart eftersom det låter oss förstå de långvariga effekterna av nätmobbning.

## 1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med uppsatsen är att *förstå* och *analysera* hur skolor kan förbättra sin hantering av nätmobbning genom strategisk kommunikation och *issues management*. Jag kommer särskilt fokusera på elevernas egna uppfattningar och strategier för att därigenom öka forskningens förståelse för strategisk kommunikation i skolan. För att svara på mitt syfte har jag formulerat följande forskningsfrågor:

- *Hur uppfattar elever nätmobbning?*
- *Vilka strategier använder elever för att hantera nätmobbning?*
- *Hur vill elever berätta om nätmobbning till skolan?*
- *Hur vill elever att skolan ska hantera nätmobbning?*
- *Hur gör skolor i dagsläget för att hantera nätmobbning med avseende på deras strategiska kommunikation och issues management?*

## 1.2 Definitioner och avgränsningar

I det här avsnittet definierar jag de vanligaste begreppen i uppsatsen. Jag beskriver även kort studiens avgränsningar och förklarar varför jag har gjort dem.

### 1.2.1 *Strategisk kommunikation och issues management*

*Strategisk kommunikation* ser jag som ett paraplybegrepp för marknadsföring, organisationskommunikation och public relations, vars område täcker en organisations medvetna kommunikationsinsatser för att nå sina övergripande mål (Falkheimer & Heide, 2011, 2014). I studien använder jag begreppet för att hänvisa till skolans målmedvetna och övergripande kommunikationsarbete.

*Issues management* (IM) ser jag som en underordnad strategisk kommunikationsfunktion, vars uppgift är att harmoniera förhållandet mellan organisationen och dess publik genom att identifiera potentiella ”issues” som kan skada organisationen på längre sikt (Heath & Palenchar, 2009). I min egen studie använder jag begreppet för att förstå och analysera skolans främjande och förebyggande arbete mot nätmobbning (”issue”).

Jag är medveten om att begreppen går in i varandra och behandlar de därför ofta tillsammans. Tillämpningen av begreppen beskrivs mer utförligt i litteraturöversikten samt i den sista delen av teoriavsnittet.

### 1.2.2 *Kränkningar, trakasserier och de sju diskrimineringsgrunderna*

Olweus (1993) karaktäriserar *mobbning* som en kränkning av en annan människa under en längre tid. Förövaren har till avsikt att skada offret och det uppstår en maktobalans i relationen mellan mobbare och offer, där offret känner sig försvarslös. *Nätmobbing* förstår jag löpande i texten utifrån Berne (2014), som menar att Olweus (1993) ursprungliga definition bör kompletteras med dessa fyra unika aspekter:

1. Den publika aspekten
2. Repetitionskravet
3. Maktobalansen
4. Anonymitet

Jag diskuterar problematiken mellan begreppen *mobbing* och *nätmobbing* mer utförligt i litteraturöversikten (se avsnitt 2.3).

Varken mobbing eller nätmobbing återfinns dock i diskrimineringslagen (2008: 567). I lagen nämns i stället *kränkningar*, *trakasserier* och *diskriminering*.

*Kränkningar* betyder att en person känner sig ledsen, sårad eller mindre värd. Kränkning är ett omfattande begrepp som innefattar mobbing, trakasserier, diskriminering och annan negativ behandling.

*Trakasserier* äger rum mellan personer av samma officiella ställning. Det kan till exempel handla om elever som kränker varandra.

*Diskriminering* sker när någon person med en högre ställning missgynnar någon med lägre. Ett exempel vore om en lärare behandlar en elev sämre utifrån någon av de sju diskrimineringsgrunderna:

1. Kön
2. Könsoverskridande identitet eller uttryck
3. Etnisk tillhörighet
4. Religion eller annan trosuppfattning
5. Funktionsnedsättning
6. Sexuell läggning
7. Ålder

De sju diskrimineringsgrunderna utgör basen för skolors likabehandlingsarbete, vilket i sin tur styr skolors *issues management*, styrdokument samt långsiktiga arbete mot kränkande behandling.

*Kränkningar*, *trakasserier* och *diskriminering* är viktiga begrepp eftersom de belyser skillnaderna i maktförhållanden mellan förövare och utsatta. Det bör understrykas att dessa begrepp utgår från mottagarens perspektiv, det vill säga hur de uppfattar och tolkar situationen, snarare än mobbarens avsikt med handlingen.

### ***1.2.3 Nätmobbing i en svensk kontext***

Jag har valt att genomföra min studie i Sverige, närmare bestämt på två gymnasieskolor i Skåne. Det finns ett par anledningar till varför det är den svenska kontexten som undersöks.

Sveriges ungdomar lever i ett högt utvecklat tekniksamhälle, där internet-användandet ökar och dessutom går ner i åldrarna (Statens medieråd, 2015). Den ökade

*medieförbrukningen* i kombination med *förändrade kommunikationsvanor* medför att nätmobbning är av hög relevans för såväl skolor som samhället i stort. Denna debatt märks av i radio, morgontidningar och aktuella teveprogram, som till exempel *Morgans mission* samt serien *#hashtag* på SVT Play (Fors & Englund, 2016; Lofors, 2013; Nylander, 2015; P4 Göteborg, 2016; Åmell, 2016).

Men nätmobbning diskuteras även utanför massmedierna. Det finns bland annat *kommersiella krafter* som vill ta del av diskussionen. Telia har exempelvis valt att lansera en "hata hat-kampanj" för att motverka nätmobbning (Hessel, 2016). Dessutom hålls nya kurser i ämnet för att utbilda skolpersonal (Gothia Fortbildning, 2016). Nätmobbning är således av intresse för såväl offentliga som kommersiella organisationer.

Sverige är för närvarande i processen att införa *nya lagar mot näthat* (Schultz & Wiklander, 2015). Den juridiska debatten är ytterligare en bekräftelse på att nätmobbning är ett aktuellt tema för det svenska samhället.

Av ovanstående anledningar har jag valt att genomföra min studie i Sverige. Jag har dock inte haft utrymme till att undersöka föräldrarnas perspektiv i studien. Detta beror på att jag vill fokusera på eleverna och skolors *issues management*.

#### **1.2.4 Uppsatsens disposition**

Uppsatsen är fortsättningsvis strukturerad på följande vis. I nästa kapitel ger jag en genomgång av tidigare forskning inom strategisk kommunikation, *issues management* och nätmobbning. Därefter följer ett kapitel om mitt teoretiska ramverk. I kapitel 4 motiverar jag mitt dialektiska förhållningssätt samt mina val av fallstudier och metoder. Etiska aspekter, svårigheter att få tillträde till fältet samt analytiska tillvägagångssätt behandlas även i detta avsnitt. I kapitel 5 presenterar jag mina resultat och analyser från studien med hjälp av den tidigare forskningen samt mitt teoretiska ramverk. I det avslutande kapitlet sammanfattar jag masterarbetet och diskuterar dess implikationer för skolan. Jag ger även förslag på framtida forskning.

## 2. Litteraturoversikt

---

I det här avsnittet ger jag en överblick på tidigare forskning inom strategisk kommunikation, *issues management* (IM) och nätmobbning. Min utgångspunkt tar jag i den digitala miljöns framväxt under de senaste åren. Därefter problematiserar jag begreppen mobbning och nätmobbning ur ett *kommunikativt* perspektiv. Jag avslutar kapitlet med att knyta an ”best practices” inom strategisk kommunikation och IM tillsammans med forskningen om nätmobbning.

### 2.1 Unga och nya medier

Svenska barn och unga tillbringar alltmer tid framför sina skärmar (Statens medieråd, 2015). Internet är en naturlig del av deras vardag, men det betyder inte nödvändigtvis att de känner sig trygga där. Friends (2015) undersökning visar att barn mellan åldrarna 9-16 rankar webben som den tredje mest otrygga platsen i deras liv. Detta resultat kan bero på att nya medier möjliggör samt uppmanar oss att betygsätta och kommentera varandra (Åkerström & Young, 2016). Denna centrala feedbackmekanism bidrar till stress och obehag bland yngre (Boyd, 2007), samtidigt som det ger upphov till en slags *synlighetskultur* där vi konstant jämför oss med varandra (Banet-Weiser, 2012).

Flera forskare påpekar att privatpersoner och företag numera tävlar mot varandra om utrymme och uppmärksamhet (Banet-Weiser, 2012; Hearn, 2008; Kornberger, 2010; Moor, 2007). Tidigare forskning konstaterar att den rådande ekonomin styrs av att bli sedd och hörd genom bruset (Banet-Weiser, 2012, s. 87). Det är alltså under dessa nya omständigheter som många svenska barn och unga växer upp och börjar umgås. De lär sig vilka slags regler som gäller på nätet och hur konversationen och interaktionen utspelar sig där.

Mot denna bakgrund är det kanske inte så konstigt att nätmobbning växer fram som fenomen. Vi gör vad som krävs för att bli sedda, hörda och omtyckta i en ständigt ström av statusuppdateringar och mediebrus. I vissa fall kan det dock leda till att vi skadar någon som sitter bakom en annan skärm.

## 2.2 En problematisering av begreppen mobbning och nät-mobbning ur ett kommunikativt perspektiv

Som jag skrev inledningsvis är den traditionella definitionen av begreppet mobbning problematisk att tillämpa på nätet, i synnerhet från ett *kommunikativt* perspektiv. Problematiken finner vi i hur konversationer och interaktioner ofta äger rum på nätet. De skiljer sig nämligen från *ansikte-mot-ansikte kommunikation*.

Wallace (1999) menar att *asynkronisk kommunikation* styr stora delar av våra samtal på nätet. Vad som kännetecknar den asynkroniska kommunikationen är just att deltagarna inte behöver vara närvarande medan samtalen pågår (Wallace, 1999). Olweus (1993) definition av mobbning blir därmed problematisk att direkt översätta till en nätmiljö. Det blir till exempel svårare att förstå avsikten bakom meddelandena, om en person försöker vara rolig eller skämtsam, allvarlig eller upprörd.

Bauman, Cross och Walker (2013) framhäver att *bristen på sociala signaler i den asynkroniska kommunikationen* gör det lättare att människor missförstår varandra. En brist på emotionella signaler i konversationen ökar dessutom risken för att människor sårar varandra därför att de inte uppfattar den andres reaktioner (Bauman, Cross & Walker, 2013). Huruvida sändaren och mottagaren lyckas med att förstå varandra beror till stor del på deras relation.

Forskare är intresserade av att definiera, kartlägga och förstå nätmobbning som fenomen (se exempelvis Bauman, 2013; Beckman, 2013; Berne, 2014; Flygare & Johansson, 2013; Dunkels, 2013; Slonje, Smith & Frisé, 2012, 2013). Forskare är dock oeniga om hur begreppet nätmobbning ska användas.

Tokunaga (2010) efterfrågar en mer gemensam användning av begreppet. Han menar att en sådan definition krävs för att vi ska kunna jämföra forskningsresultat. I dagsläget ställer forskningen olika krav på vad som menas med nätmobbning. I vissa studier räcker det med att offret har blivit utsatt en gång medan i andra studier gäller det att offret har blivit utsatt flertalet gånger under en längre period (jfr Berne, 2014; Friends, 2016; Li, 2007; Slonje & Smith, 2008).

Förutom *repetitionskravet* råder det även oenighet om den tekniska medieaspekten. Till exempel kopplar vissa forskare mobbningen till specifika kommunikationsmedel (Slonje, 2011) medan andra mäter förekomsten gällande vissa kombinationer av medier (Juvonen & Gross, 2008). Andra ställer en övergripande fråga som inkluderar flera eller alla typer av medier (Beckman, 2013).

Flygare och Johansson (2013) drar liknande slutsatser som Tokunaga (2010). Följaktligen blir det svårt att avgöra exakt hur utbredd nätmobbning är eftersom det beror på hur det mäts och vilka slags medier samt definitioner som forskaren väljer att utgå från. Det går inte heller att bortse från ”mörkertalet”.

Ett för stort fokus på medier är dock inte alltid önskvärd. Då riskerar vi nämligen att förbise de sociala relationerna, underliggande intressena och samhällsstrukturerna som bidrar till vårt beteende på nätet (Snickars & Strömbäck, 2012).

Vidare tenderar vi att överlåta diskussionen till tekniska experter som ”förstår” dessa plattformar och riskerar då att utesluta andra viktiga aktörer från debatten (Snickars & Strömbäck, 2012, s. 9). Vi får inte glömma att digitaliseringen handlar om hur samhällets värderingar och normer kommuniceras och förverkligas i vardagen mellan människor.

### **2.3 Fyra unika aspekter av nätmobbning**

Berne (2014) identifierar fyra unika aspekter av nätmobbning som hon menar bör komplettera Olweus (1993) ursprungliga definition:

- Den publika aspekten
- Repetitionskravet
- Maktobalansen
- Anonymitet

*Den publika aspekten* är den största skillnaden mellan nätmobbning och traditionell mobbning (Berne, 2014). Kränkningarna blir mer synliga och svårare att fly från (Flygare & Johansson, 2013).

*Repetitionskravet* ser annorlunda ut på nätet (Berne, 2014). Om en bild läggs upp på sociala medier kan kränkningen upprepas varje gång som en ny person ser, gillar eller kommenterar bilden. Kränkningarna finns kvar till dess att inlägget tas bort eller kontot raderas.

*Maktobalansen* ändrar form på nätet (Berne, 2014). I traditionell mobbning är det fysisk styrka som står i centrum, men i nätmobbning är det snarare ”verbal styrka” och tillgång till känslig information som blir viktiga verktyg i maktutövningen (Berne, 2014; Boyd, 2007).

*Anonymitet* väcker stor oro och obehag för offret (Berne, 2014). Dessutom är det en utlösande faktor som kan ge upphov till mer mobbning på nätet (Bauman,



Cross & Walker, 2013). En orsak till detta beteende kan vara att människor i större utsträckning känner ett mindre personligt ansvar för sina handlingar (Bauman, 1994).

## **2.4 ”Best practices” inom strategisk kommunikation och issues management**

Trots det faktum att forskningen är förhållandevis ung, finns det ändå en del förslag på vad som kan göras för att hantera nätmobbning. I de råd som följer drar jag viktiga paralleller mellan strategisk kommunikation, *issues management* (IM) och nätmobbning.

### ***2.4.1 Etablera relationer med sina intressenter***

Forskare inom strategisk kommunikation och IM betonar vikten av att *etablera relationer med sina intressenter* (Coombs & Holladay, 2010; Dozier & Ehling, 1992; Falkheimer & Heide, 2014; Grunig & Hunt, 1984; Heath & Palenchar, 2009). För att lyckas hantera nätmobbning krävs det att skolor blir bättre på att bygga relationer med eleverna och att de startar diskussioner kring normer och värderingar (Flygare & Johansson, 2013).

Nätmobbning ställer alltså *högre krav på kommunikationen mellan lärare och elever*. Nyckeln till framgång ligger i att *skapa förtroende* mellan dessa aktörer. Strategisk kommunikation och IM är särskilt lämpade för organisationer som behöver förstärka sin legitimitet och öka sitt förtroende med sina intressenter (Grunig, 1992; Heath & Palenchar, 2009). Men att skapa detta förtroende tar tid, och det krävs därför att skolor arbetar mer långsiktigt med att etablera relationer med sina elever.

### ***2.4.2 Förankra strategin i organisationen***

En viktig del av det främjande och förebyggande arbetet är att verksamheten har en *övergripande strategi*. En brist på strategi medför att organisationen får det tufft att nå sina mål samtidigt som en strategi väl förankrad i organisationen ger goda förutsättningar för att den ska lyckas (Falkheimer & Heide, 2014). Tyvärr är det sistnämnda sällan fallet. Många strategier utgår i stället från ett ledningsperspektiv och

i samband med detta glömmet ledningen att involvera mottagarna. Följaktligen genomgår inte strategin hela organisationen och organisationskulturen (Falkheimer & Heide, 2014).

Skolor kartlägger i dagsläget traditionell mobbning för att få en bättre uppfattning om var den pågår. Många skolor saknar dock en kartläggning av nätet, vilket tyder på att det är svårt för dem att anpassa sig till den digitala miljö som deras viktigaste intressenter, eleverna själva, befinner sig i. Detta kan bero på att skolor upplever att nätet är något ”externt” som ligger utanför deras ansvarsområde. Men det kan lika gärna vara ett tecken på att skolor saknar medvetna strategier för att få ökad kännedom om kränkande behandling på nätet.

### **2.4.3 Skapa en krismedveten organisation**

I Storbritannien har *The Office for Standards in Education, Children’s Services and Skills* (Ofsted, 2010) tagit fram råd på hur skolor kan bli bättre på att hantera nät-mobbning. I rapporten lyfter de fram vikten av att skapa en krismedveten organisation. Detta görs genom att skapa diskussionstillfällen mellan skolan, föräldrar och elever. Med hjälp av kommunikationen ingjuter skolor därmed en medvetenhet hos eleverna och skapar en slags nolltolerans mot kränkningar i organisationskulturen (Ofsted, 2010).

Rapporten får stöd från forskning inom strategisk kommunikation och IM. Heide och Simonsson (2016) visar att i högt tillförlitliga organisationer är krismedvetenheten väl etablerad i kulturen och bland de anställda. Jag tolkar detta som att det personliga ansvaret ej förflyktigas i en krismedveten organisation. Om vi översätter det till en skolkontext innebär det att samtliga organisations-medlemmar tar ansvar för varandras välmående. Kränkande behandling kan under sådana omständigheter lättare avslöjas och därmed hanteras.

### **2.4.4 Omvärldsbevakning**

Enligt Ofsteds (2010) rapport framgår det att de mest framgångsrika skolorna tar omvärldsbevakning på stort allvar. Detta går att jämföra med SWOT-analyser inom strategisk kommunikation. I en SWOT-analys summerar organisationen sina styrkor, svagheter, möjligheter och hot (Falkheimer & Heide, 2014). Målet med både

omvärldsbevakning och SWOT-analyser är att verksamheten ska samla in motstridig information som hjälper den att fatta bättre beslut om framtiden.

Om skolor ska lyckas skapa en krismedveten organisation krävs det en kontinuerlig dialog mellan publiker och att eleverna själva får en framträdande roll i arbetet. Att lyssna på sina publiker är en effektiv form av ”omvärldsbevakning” (Broom & Dozier, 1990). En viktig förebyggande faktor är därför att vuxna vågar prata om nätmobbning med barn och unga (Livingstone m.fl., 2014; Tynes, 2007; von Feilitzen, Findahl & Dunkels, 2013).

Kift, Cambell och Butler (2009) påpekar att skolor behöver träna elever i deras *empatiska förmåga*. Detta eftersom avståndet mellan sändare och mottagare ökar på nätet. Slonje, Smith och Friséen (2012) visar att endast 42 procent av dem som utsatt andra för nätmobbning ångrar deras handlingar. Denna siffra kan jämföras med 70 procent av dem som utsatt andra för traditionell mobbning (Slonje, Smith & Friséen, 2012).

En förklaring till detta beteende är att när ”ansvaret förflyktigas” och utövarna inte tvingas bli konfronterade känner de ej empati (Bauman, 1994). En viktig uppgift för skolan är således att hjälpa eleverna förstå konsekvenserna av deras eget agerande på nätet (Desmet m.fl., 2012; Vandoninck, d’Haenens & Smahel, 2014).

Att *delaktiggöra eleverna, lyssna på vad de har att säga och att ta dem på allvar* är återkommande teman inom forskningen som visar på hur skolor kan arbeta mer framgångsrikt mot nätmobbning (Kift, Cambell & Butler, 2009; Livingstone m.fl., 2014; Slonje, Smith & Friséen, 2013). Ett framgångsrikt arbete mot nätmobbning är dessutom tydligt förankrat i skolans strategi och organisationskultur (Ofsted, 2010). Strategin och hur den förverkligas i den dagliga verksamheten bör alltid utgå från skolans egna förutsättningar samt elevernas behov.

## 2.5 Avslutande kommentarer

Vi kan sammanfatta den tidigare forskningen på följande vis:

- Den digitala miljön präglas av en *synlighetskultur* (Banet-Weiser, 2012), vilket betyder att ungdomar konstant jämför sig med varandra. Nya medier uppmuntrar detta beteende genom inbyggda feedbackmekanismer på deras sajter.

- *Den asynkroniska kommunikationen* styr många samtal på nätet, vilket innebär att deltagare inte behöver vara närvarande samtidigt (Wallace, 1999). Denna separation av tid och rum gör det svårt att översätta Olweus (1993) definition av mobbning till en nätmiljö. Nätet erbjuder helt enkelt andra *kommunikativa* lösningar som gör det svårare att tolka avsikten bakom meddelanden. En *brist på emotionella signaler* i den asynkroniska kommunikationen ökar även risken för att människor sårar varandra (Bauman, Cross & Walker, 2013).
- Forskning om nätmobbning hamnar ofta i en diskussion om medier, men att låta ett teknikdeterministiskt synsätt få dominera debatten är olycklig. Dels riskerar det att utesluta vissa aktörer från att delta. Dels försöker forskare möjligheten att undersöka underliggande föreställningar om internet samt vilka intressen som gynnas av dem (Snickars & Strömbäck, 2012).
- Nätmobbning skiljer sig från traditionell mobbning på fyra punkter:
  1. *Den publika aspekten*
  2. *Repetitionskravet*
  3. *Maktbalansen*
  4. *Anonymitet*
- Nätmobbningens fyra unika aspekter ställer därmed *högre krav på skolors strategiska kommunikation och IM*. För att hantera detta måste skolor:
  1. Etablera starkare relationer med sina intressenter.
  2. Förankra strategin i organisationen.
  3. Skapa en krismedveten organisation.
  4. Ta omvärldsbevakning på allvar.

Det framgår tydligt från den tidigare forskningen att strategisk kommunikation och IM bidrar med viktiga kommunikativa insikter som kan förbättra skolors hantering av nätmobbning. Jag utvecklar denna kommunikativa förståelse i mitt teoretiska ramverk.

## 3. Teori

---

I detta kapitel presenterar jag mitt teoretiska ramverk för masterarbetet. Först behandlar jag Goffmans (1974) teori om framträdandet i en nätmiljö. Att förstå nätets inramning är nödvändig för att jag ska kunna analysera elevernas strategier och förhållande till nätmobbning. Likväl är Banduras (1977) teori om moraliskt frikopplande viktig i detta sammanhang. De två sista teorierna – tystnadsspiralen respektive samverkansmodellen – är valda därför att de bidrar med en ökad insikt om kommunikationen mellan organisationen och dess publik. Teorierna ger mig en kommunikativ fördjupning som jag senare använder för att förstå och analysera mitt empiriska material.

### 3.1 Nätet som inramning och region

Goffman (1974) menar att våra beteenden styrs av inramningen (eng. *the setting*). Enkelt uttryckt består inramningen av specifika förutsättningar och regler som både möjliggör och begränsar framträdandet. De spelar alltså en avgörande roll i hur vi väljer att kommunicera och bemöta varandra.

En central del av nätets inramning är att geografiska gränser upphör och tidsbegränsningar ej längre finns (Lindenius, 2012). Nätmiljön är, som jag tidigare nämnt, i större utsträckning karaktäriserad av *asynkronisk kommunikation*, vilket innebär att mottagaren inte behöver vara fysiskt närvarande medan samtalet pågår (Wallace, 1999).

På nätet kontrolleras inramningen av algoritmer (Rydell, 2012). Det bör dock poängteras att dessa koder är långtifrån neutrala. Lessig (2006) påpekar att koden inte bara sätter regler, den är dessutom en arkitektur med inbyggda värderingar. Koden är alltså både lagstiftare och polis (Rydell, 2012, s. 67). Apple Store och The Pirate Bay är två motsatta exempel som illustrerar denna skillnad väl: den ena erbjuder ett slutet kommersiellt system, den andra ett öppet informationssystem. Båda är exempel på olika slags *inramningar*.

För att fördjupa vår förståelse för nätets inramning är det användbart att tala om Goffmans (1974) *främre* och *bakre regioner* (eng. *frontstage* och *backstage*). Den främre regionen är platsen för framträdandet medan den bakre regionen är platsen där framträdandets förberedelser äger rum (Goffman, 1974). Vi vill framställa oss så bra som möjligt i den främre regionen eftersom det är där vår publik ser våra framträdanden. Den bakre regionen vill vi gärna skydda från ”objudna gäster” och ”nyfikna blickar”. Vi kan således förstå Goffmans (1974) två regioner som ett uttryck för det offentliga respektive privata livet.

Men nätet styrs av en annan logik, som utmanar gränsen mellan det offentliga och det privata rummet (Castells, 2001; Dahlgren, 1996). Detta får konsekvenser för elevernas framträdanden. Ett grundläggande problem för många elever blir att kontrollera vilken typ av information som cirkulerar på nätet.

Kontroll över den bakre regionen spelar av allt att döma en betydelsefull roll i ungdomars identitetsarbete. Detta arbete försvåras av algoritmernas inbyggda utvärderingsmekanismer, som ramar in ungdomar i en slags *synlighetskultur* (Banet-Weiser, 2012). Trycket att dela med sig av det privata livet ökar, faktum är att det normaliseras. Dessutom kan andra personer smygfilma eller på andra sätt sprida känslig information om den agerande. Att ”styra publikens intryck” är sålunda en viktig men svår uppgift för elever, i synnerhet eftersom destruktiv information sprids så pass snabbt och enkelt på nätet.

Goffman (1974) delar in framträdandet i tre roller: den som agerar, den som personen agerar inför (publiken) samt de utomstående. Den agerande har tillgång till både den främre och bakre regionen medan publiken enbart har tillgång till den främre. Vid nätmobbning får publiken ofta ta del av den bakre regionen, det vill säga förberedelser, information och annat känsligt material som den agerande inte vill ska vara tillgänglig till allmänheten. Skolan och lärare hamnar utanför framträdandet, men samspelet på nätet är direkt relaterat till relationerna i skolan.

Goffmans (1974) teori om inramning och region visar på vikten av att styra publikens uppfattningar av den agerande. I den kommande analysen betraktar jag elevernas strategier och förhållande till nätmobbning genom Goffmans (1974) bakre och främre regioner. Min avsikt är att belysa baksidan av synlighetskulturen och diskrepansen i mobboffers framträdanden för att få en ökad förståelse för skolans IM. Jag lämnar nu Goffman och riktar i stället uppmärksamheten mot Bandura och det moraliska ansvaret.

## 3.2 Moraliskt frikopplande

Bandura (1977) hävdar att vi lär oss vårt moraliska beteende från vår omgivning. Genom att tolka andras reaktioner av det vi gör väcker vi vår moraliska kompass till liv. Utifrån omgivningens feedback utvecklar vi riktlinjer om vad som är rätt och fel (Bandura, 1977; Bandura 1999). Vår moral hindrar oss därmed från att begå onda handlingar eftersom vi skulle må dåligt av det efteråt (Staub, 2003).

Men ibland handlar vi ändå utanför vårt moraliska ramverk och då måste vi förklara och rättfärdiga vårt agerande för oss själva. Detta görs genom att övertyga jaget om att etiska regler *inte* gäller i ett visst sammanhang. Bandura (1977) kallar denna process för *moraliskt frikopplande* (eng. *moral disengagement*). Moraliskt frikopplande kan till exempel användas i krig för att rättfärdiga våld mot fienden.

Moraliskt frikopplande förklarar varför det är lättare att frånsäga sig sitt moraliska ansvar på nätet. På nya medier behöver användare inte se offrets reaktioner, varpå det personliga ansvaret förskjuts och konsekvenserna undångöms med hjälp av moralisk frikoppling (Renati, Berrone & Zanetti, 2012). Utsättaren kan därmed övertyga sig själv om att etiska regler inte gäller i dessa sammanhang. Förövarens onda handlingar kan dessutom lättare minimeras, ignoreras eller tolkas som mindre farliga på grund av avståndet till offret (Bandura, 1999; Bandura m.fl., 1996). Det blir därför lättare för förövaren att avhumanisera offret och känna sig fri från skuld. Banduras (1977) teori om moraliskt frikopplande används i senare avsnitt för att lyfta fram problematiken kring synlighetskulturen och nätansvaret.

## 3.3 Tystnadsspiralen

Noelle-Neumanns (1984) teori om tystnadsspiralen utgår från människors rädslor att hamna utanför gemenskapen. Människan är således en social varelse som söker sig till samhörighet med andra grupper, och är därför väldigt mottaglig för att anamma gruppens dominanta åsikter.

Begreppet hänvisar till människors tendens att hålla tyst om de tror att deras åsikter går emot majoriteten (Noelle-Neumann, 1984). Följden blir att människor är försiktiga med att yttra sina egna åsikter innan de har bildat sig en uppfattning om vad majoriteten tycker. Detta gäller i synnerhet kontroversiella frågor, som kan påverka en persons status eller allmänna ställning i gruppen.

Tystnaden beror alltså på att individer är rädda för att de ska bli bestraffade för sina synpunkter och ställningstaganden (Glynn, Hayes & Shanahan, 1997). I min egen studie använder jag begreppet för att förklara varför elever håller tyst om nät-mobbning. Många av deras rädslor är starkt kopplade till samma mekanismer som styr tystnadsspiralen, det vill säga rädslan att hamna utanför. Jag behandlar elevernas rädslor mer utförligt i avsnitt 5.3 *Tystnaden säger allt*, där även orsaken till tystnadsspiralen i skolor utvecklas.

Tystnadsspiralen har under senare år undersökts på sociala medier (Geerhart & Zhang, 2015; Åkerström, 2016). Det digitala medielandskapet påverkar hur människor formar sina åsikter om kontroversiella frågor. Nya medier påverkar vilka slags dominanta åsikter som cirkulerar och vilka åsikter som kan uttryckas utan negativa sanktioner som påföljd (Severin & Tankard, 2014, s. 272-273). En av slutsatserna är att det är lättare att bryta tystnadsspiralen i dag än det var förut (Åkerström, 2016). Detta beror på att nya medier skapar plattformar där många olika åsikter tillåts.

Men den digitala utvecklingen bidrar även till att mera extrema åsikter får fäste och möjlighet att växa (Åkerström, 2016). På nätet kan således gemenskaper bildas kring extremiströrelser. Eftersom användarna i dessa grupper bekräftar varandras åsikter minskar rädslan för att hamna utanför, och tystnadsspiralens effekter börjar därmed avta.

### **3.4 Samverkansmodellen inom issues management (IM)**

Legitimitet är ett centralt tema inom IM (Roper, 2002, 2005; Spencer, 2004). Fleisher (2001) menar att IM uppstod på grund av en ökad misstro mot företag och organisationer. Enkelt uttryckt försöker IM därför minska avståndet mellan vad en organisation gör och vad publiken förväntar sig att den ska göra. Annars uppstår det en *legitimitetsklyfta*, vilket hotar verksamhetens överlevnad (Sethi, 1977).

Orsaken till legitimitetsklyftan beror bland annat på uppfattade värderingskillnader mellan organisationen och publiken (Heath & Palenchar 2009). Vissa hävdar därmed att IM fyller en viktig pr-funktion som har till uppgift att systematiskt identifiera potentiella ”issues” som kan skada organisationen på längre sikt (Heath & Palenchar, 2009).



IM är ett verktyg som ledningen kan använda för att bli bättre på att bemöta sin omvärld och dess skiftande värderingar (Lauzen, 1994). På så vis får IM en mer strategisk roll eftersom den uppmanar organisationer till att lyssna på sina publikers och vara mer proaktiva än reaktiva i sina handlingar (Grunig & Repper, 1992). Sammanfattningsvis kan vi säga att IM:s uppgift är att harmonisera förhållandena mellan organisationen och dess publik (Heath & Palenchar, 2009).

Strategisk kommunikation spelar en avgörande roll i hur organisationer bygger upp förtroendefulla relationer med sina publikers. Organisationer har länge utgått från att ändra publikens uppfattningar snarare än sina egna. Denna utgångspunkt har lett till att *asymmetriska förhållanden* ofta styr kommunikationen, det vill säga kommunikationsinsatser som varit övertygande och manipulativa, och som tagit liten eller ingen hänsyn till mottagaren (Dozier & Ehling, 1992, s. 176).

Men Dozier och Ehling (1992) menar att en asymmetrisk utgångspunkt är ineffektiv på längre sikt. En organisation ökar sina chanser att nå framgång när *symmetriska förhållanden* styr kommunikationen. Det är alltså mer effektivt för två parter att *närma sig varandra* än att övertyga en publik (till exempel eleverna) att helt ta över den andra partens (till exempel skolledningens) perspektiv (Dozier & Ehling, 1992, s. 178).

Dozier och Ehlings (1992) kritik av asymmetrisk kommunikation kan med fördel tillämpas i en nätmiljö. Nätet har i grunden ändrat förutsättningen för hur organisationer och publikers talar med varandra (Lindén, 2012). På nya medier sker kommunikationen i större utsträckning på mottagarens villkor, vilket gör att dialogen får en mer framskridande roll i kommunikationen (Lindgren, 2012).

Grunig och Hunt (1984) ser just den symmetriska kommunikationen som en dialog, där både publikers och organisationer kan påverka varandra. Med fokus på symmetriska förhållanden blir det mer intressant att undersöka konflikthantering och förhandlingar än övertygelse och media effekter (Dozier & Ehling, 1992).

Cutlip m.fl. (1985) bidrar med två viktiga begrepp i denna diskussion: handlingsstrategier och samverkan (eng. *coorientation*). Handlingsstrategier är åtaganden om att förändra en organisations policy, procedurer, tjänster eller beteenden för att bättre tjäna gemensamma intressen i organisationen och dess målgrupper (Cutlip m.fl., 1985, s. 258). Samverkan är tanken om att organisationer och publikers behöver skapa större förståelse för varandras åsikter och värderingar för att bli mer effektiva och harmoniska (Cutlip m.fl., 1985).

Broom och Dozier (1990) har utvecklat en samverkansmodell (eng. *coorientation model*) som förklarar förhållandet mellan en organisation och dess publik. Förhållandet bygger på hur väl *överens* organisationen och publiken är om en *issue*. Om det uppstår missförstånd däremellan försvårar det givetvis möjligheten för att parterna ska komma överens och samverka. Likväl misslyckas arbetet om parterna inte är *medvetna* om varandras syn på olika frågor som berör aktörerna inom organisationen. I vilket fall som helst så agerar och reagerar den dominanta koalitionen och publiken utefter *deras egna uppfattningar om den andra parten* (Dozier & Ehling, 1992, s. 180). Publikernas uppfattningar av varandra lägger alltså grunden för organisationens kommunikation.

Broom och Doziers (1990) teoretiska modell är användbar i min studie därför att den tillåter mig att se på fyra olika tillstånd av samverkan: sann konsensus, dissensus, falsk konsensus och falsk konflikt. De två sistnämnda fallen är av särskilt intresse eftersom de ger organisationen unika möjligheter att undvika kriser som uppstår på grund av falska missförstånd och bristfällig kommunikation (Dozier & Ehling, 1992, s. 181). Dessa ”issues” går alltså att *förebygga* genom strategisk kommunikation. I den kommande analysen visar jag hur eleverna uppfattar och hanterar nätmobbning i deras vardag. På så vis kan vi se hur skolor och elever kan närma sig varandra.

## 4. Metod och material

---

I detta avsnitt redovisar jag min vetenskapsteoretiska utgångspunkt, min kvalitativa ansats samt mitt dialektiska förhållningssätt. Jag motiverar även mina fallstudier och mitt val av metod, som är en mixed-method, där såväl dokument som intervju-material används. Slutligen presenterar jag mitt analytiska tillvägagångssätt i uppsatsen.

### 4.1 Ett dialektiskt förhållningssätt

Samhällsvetenskapen har länge präglats (och vändats) av en ständig jämförelse med naturvetenskapen och dess positivistiska antaganden om en objektiv värld, där verkligheten existerar oberoende av våra sinneserfarenheter (se Alvesson & Sköldberg, 2013; Prasad, 2005; Rosenberg, 2012). Dessa positivistiska antaganden har mötts av starkt motstånd bland samhällsvetare som betonar den subjektiva och sociala verkligheten, där människor konstruerar sin egen ”verklighet” utifrån deras egna subjektiva erfarenheter (jfr Berger & Luckmann, 1966).

Samtida vetenskapsteoretiska angreppssätt har försökt att nyansera dessa polariserade ställningstaganden genom att framhålla det *dialektiska förhållningssättet* (Åkerström, 2014). Detta innebär att forskaren använder sig av till synes motstridiga synsätt på hur kunskap kan nås och använda dessa i relation till varandra. Svagheter i det ena vetenskapsteoretiska perspektivet kan kompenseras med styrkan i det andra (Åkerström, 2014).

I min egen studie har jag därför valt att använda mig av ett *dialektiskt förhållningssätt*. Jag utgår från en kvalitativ ansats med utgångspunkt i *intentionalism* och *Gadamers hermeneutiska perspektiv*. Dessa två kan beskrivas som motsatta vetenskapsperspektiv, vilket betyder att de erbjuder olika sätt att se eller tänka på ett problem (Åkerström, 2014). Med tanke på att jag är intresserad av att studera hur skolor kan förbättra hanteringen av nätmobbning, är det givande för mig att undersöka ”the issue” utifrån såväl skolans som elevens perspektiv.

Något enkelt uttryckt undersöker jag därför *sändarperspektivet* och *mottagarperspektivet* i min studie.

*Sändarperspektivet* finns representerat i skolors planer mot kränkande behandling (se avsnitt 4.4) samt mina intervjuer med förstaläraren på Skola A respektive kuratorn på Skola B (se avsnitt 4.3.2). Båda dessa personer är ansvariga för att skriva planen och har därför den enda ”rätta” förståelsen för texten, åtminstone i en intentionalists ögon.

*Mottagarperspektivet* finns representerat i elevintervjuerna (se avsnitt 4.3.2). Dessa personer tolkar texten utifrån deras egna förutsättningar och erfarenheter. Denna tolkning kan vara i enlighet med sändarens intentioner (den dominerande tolkningen) eller på ett helt motsatt sätt (den oppositionella tolkningen), eller så kan den dominerande och oppositionella tolkningen förhandlas i relation till varandra, en så kallad förhandlande tolkning (Hall, 2003).

Genom att pendla mellan dessa två kompletterande synsätt kan jag fördjupa min analys och förståelse för det empiriska materialet. Jag vill hävda att det dialektiska förhållningssättet hjälper mig att belysa likheter och skillnader genom olika perspektiv, vilket gör att jag kan få en större förståelse för delarna och helheten.

## 4.2 Fallstudier

Min studie består av två fallorganisationer. Dessa två gymnasieskolor kunde inte ha varit mer olika. Flyvbjerg (2001, s. 79) skulle kalla dem för *extremfall*, vilket innebär att de hör till ovanligheten och är därför betydelsefulla att undersöka.

Skola A har drygt 1300 elever och brottas med slagsmål, missbruk och polisbesök. Skola B är jämförelsevis mycket mindre, med lite mer än 100 elever, och beskrivs som en trygg och välkomnande miljö med väldigt få kränkningar. Trots dessa demografiska skillnader finns det ändå en grund till en gemensam problematik. Båda fallorganisationerna ger mig som forskare en unik möjlighet att fånga olika elevperspektiv som kan ge ökad kunskap om nätmobbning och skolors *issues management*.

Fallstudier används flitigt inom strategisk kommunikation just därför att de ger forskaren ett effektivt arbetssätt att erhålla kunskap om komplexa fenomen (Heide

& Simonsson, 2014). Flyvbjerg (2006) betonar att fallstudier bidrar till kontextberoende och djupgående kunskap, vilket är eftersträvansvärt i utvecklingen av ny kunskap.

Jag har använt mig av en målinriktad urvalsmetod, där jag hela tiden utgått från hur mina fall kan uppnå målet med min forskning (Bryman, 2012). Denna urvalsmetod har dock visat sig vara en utmaning, vilket är något som jag utvecklar i avsnittet 4.3.1 *Svårigheter att få tillträde till fältet*.

### **4.3 Kvalitativa intervjuer**

Jag har valt att genomföra kvalitativa intervjuer eftersom jag vill ta reda på hur elever hanterar och ser på nätmobbning samt hur de uppfattar skolans roll i detta arbete. Målet med mina samtal har varit att ta reda på ”vad någon vet eller vad någon tänker på” (Patton, 1980, s. 196). Något annorlunda uttryckt är det ett samtal med ett syfte (Dexter, 1970, s. 161).

Brinkmann och Kvale (2015, s. 127) framhäver att kvalitativa intervjuer är användbara när forskningen handlar om att förstå mänskliga upplevelser. Författarna betonar att intervjun är en social företeelse, där kunskap skapas och förhandlas (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 341). Utmaningen ligger i hur forskaren senare väljer att organisera och karaktärisera kunskapen som produceras i den kvalitativa forskningsprocessen.

Min roll som forskare kan metaforiskt likställas med att vara en resenär (Brinkmann & Kvale, 2015). Att anta en sådan position innebär att forskaren kartlägger området genom att utforska människors egna erfarenheter, och utifrån dessa skapa mening och kunskap. Följaktligen bildas det kunskap om något som ”människor gör i sina liv, snarare än en ren intellektuell och kroppslig affär” (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 57, min översättning). Ett fokus på människors erfarenheter kan frambringa ett rikare och mer detaljerat empiriskt material, vilket i sin tur kan generera nya insikter i ämnet och ge en ökad förståelse för fenomenet (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 150).

Jag valde att genomföra semistrukturerade intervjuer som ett sätt att tillämpa forskare-som-resenär i praktiken. Detta innebar att jag på förhand valde ut ett område som jag ville undersöka, samtidigt som jag var öppen för nya infallsvinklar

under intervjun. Ryen (2004) menar att det är klokt att ha en något utarbetad förhandsstruktur innan intervjuerna påbörjas. Annars riskerar forskaren att få överflöd information som inte bidrar till att svara på frågeställningen.

Alvesson (2011) hävdar att forskare måste reflektera kring sin egen inblandning i studien. Jag har under projektets gång anammat ett reflexivt tillvägagångssätt genom att föra flitiga anteckningar på vad som gick bra respektive mindre bra under intervjun. På så vis såg jag varje intervjutillfälle som en möjlighet att komma närmare materialet och dra lärdom från tidigare erfarenheter.

#### ***4.3.1 Svårigheter att få tillträde till fältet***

Det har varit svårt för mig att få möjlighet till att intervjua gymnasieelever. I början tog jag kontakt med rektorer över telefon, men där fick jag ett bestämt nej. Ämnet var för kontroversiellt och skolan ville inte bli inblandad. Hammersley och Atkinson (2007) kallar dessa personer för ”portvakter” av just denna anledning.

För att komma förbi ”portvakterna” bad jag i stället om tillstånd via kollegor (Ryen, 2004, s. 83). Jag ändrade således min strategi och tog kontakt med skolkuratorer. De var mer hjälpsamma, mindre stressade och dessutom mer engagerade i min forskning. Detta tillvägagångssätt var en betydligt mer effektiv strategi då jag redan hade etablerat en kontakt inom organisationen. Genom denna sökstrategi fick jag till slut kontakt med två avgörande informationskällor för min studie: en förstelärare på Skola A, och en kurator på Skola B. Utan deras hjälp hade jag troligen aldrig fått tillgång till fältet och möjlighet att intervjua eleverna.

#### ***4.3.2 Urval***

Inledningsvis gjorde jag ett målinriktat urval (Bryman, 2012) eftersom jag ville få en bättre uppfattning om skolans strategiska arbete mot kränkande behandling. Förstalärare och kuratorer står eleverna nära samtidigt som de har ett ansvar för planen mot kränkande behandling. Dessa informationsrika personer var, som jag beskrev ovan, även ett sätt att ta sig förbi ”portvakterna”. Jag kunde med hjälp av deras perspektiv fördjupa mina insikter om skolans *issues management*.

Miles och Huberman (1984) påpekar att ett urval av människor även betyder att forskaren fokuserar på särskilda miljöer. Som jag nämnde inledningsvis var skolornas miljöer väldigt olika. Dessa förutsättningar påverkade mina möjligheter att välja ut mina intervjupersoner på skolorna.

På Skola A fick jag ge eleverna en kort presentation i klassrummet. Jag fick sedan vänta i biblioteket, dit förstaläraren skickade de elever som kunde tänka sig att ställa upp. Denna urvalsprocess var slumpartad, och inte närmare önskvärd. Det var till exempel endast en kille som ställde upp på intervjun. Möjligheten att välja mitt eget urval var begränsad och jag fick vara flexibel och tacksam att det fanns elever som ställde upp. Ämnets kontroversiella karaktär kan ha bidragit till att få elever, i synnerhet killar, vågade ställa upp på intervjun.

På Skola B såg urvalsprocessen annorlunda ut. Jag fick presentera mig inför alla förstaårselever under morgonmötet. Biträdande rektorn hade förberett min ankomst och reserverat ett rum för mina intervjuer. Rummet låg mitt i skolan och hade en tydlig skylt med ett schema där elever kunde anmäla sig. Många elever passerade förbi rummet och anmälde sitt intresse. Jag hade därmed fler personer att välja bland och större möjlighet att få en jämn könsfördelning i urvalet.

Jag intervjuade följande personer i studien:

- 7 elever på Skola A (6 tjejer, 1 kille; intervju 4 gjordes i par).
- 6 elever på Skola B (3 tjejer, 3 killar).
- 1 förstalärare på Skola A.
- 1 kurator på Skola B.

Intervjuerna varade mellan 20 till 90 minuter. Enligt Seidman (1998, s. 47) finns det två kriterier för kvalitativt urval: tillräcklighet och tillfredställande information. Jag nöjde mig därför med 14 intervjuer eftersom jag upplevde informationsmättnad och vissa svar började dessutom upprepa sig.

#### ***4.3.3 Intervjuernas genomförande***

Innan jag genomförde mina intervjuer utvecklade jag en semistrukturerad intervjuguide. För att utforma denna guide använde jag mig av Merriams (1994) generella riktlinjer samt Brinkmann och Kvaales (2015) övergripande intervjuram. Denna intervjuram består av sju steg och har varit väldigt hjälpsam i forskningsprocessen,

även om stegen har gått in i varandra och inte varit så tydligt åtskilda som de står i boken. De är alltså idealkategorier, men stegen har likväl funnits som ett stöd för arbetet.

Utvecklingen av intervjuguiden har skett löpande och ändrats under projektets gång (Merriam, 1994). Detta för att kunna ta vara på nya insikter och infallsvinklar i takt med att jag intervjuat fler intervjupersoner. Således har min avsikt aldrig varit att intervju nummer 4 ska vara identisk med intervju nummer 7. I stället har jag lämnat rum för en viss flexibilitet under intervjun och utvecklat kunskapsbasen.

När jag sammanställde min intervjuguide undvek jag ledande och flerfaldiga frågor. I stället använde jag Merriams (1994, s. 95) tabell över hypotetiska, ideala och tolkande frågor. Jag använde mig även av andra intervjuknep, som djävulens advokat. Med detta knep för intervjuaren fram att någon annan fört fram ett påstående om något och vill få intervjupersonen att kommentera detta. Detta knep ökade avståndet till känsliga ämnen, vilket gjorde det lättare för mina intervjupersoner att svara på frågorna.

#### ***4.3.4. Etiska aspekter***

Med tanke på ämnets kontroversiella karaktär känns det viktigt att diskutera och reflektera kring etiska ställningstaganden. Det etiska dilemmat behandlas av Fog (2004) som påpekar att forskare vill att intervjun ska behandla känsliga och kontroversiella teman samtidigt som de vill respektera intervjupersonen. Risken med det sistnämnda är att forskaren får empiriskt material som enbart skrapar på ytan.

Jag känner igen mig i detta etiska dilemma och har under mina intervjuer fått ta ställning om jag ska fråga mer på temat eller låta det vara. I mina bedömningar har jag utgått från intervjupersonens kroppsspråk, hållning, tonläge samt min öppna nyfikenhet och empati (Merriam, 1994, s. 90). Denna attityd har varit nödvändig för att eleverna ska våga öppna upp sig. Vid tillfällen då jag har varit osäker har jag valt att vara försiktig med att argumentera (Whyte, 1982).

Jag håller med Brinkmann och Kvaales (2015, s. 83) observation att intervjun är en moralisk uppgift som ska tjäna både samhällsvetenskapen och det mänskliga intresset. Jag vill påstå att fördelarna med min studie överväger de potentiella negativa riskerna för deltagarnas medverkan.



Jag var tydlig med att informera mina intervjupersoner om att de kunde avsluta intervjun under vilken tidpunkt som helst. Inga av mina intervjupersoner tog dock det beslutet.

Återkommande teman inom etisk forskning är samtycke, konfidentialitet och tillit (Punch, 1989; Repstad, 1998; Silverman, 2005). Samtycke har jag fått från såväl elever som rektorer. Målsmans samtycke har inte efterfrågats. Detta beror på att många av intervjupersonerna var över 18 år, och i de fall de var 16 eller 17 år gjorde jag bedömningen att de var mogna nog att fatta ett beslut på egen hand.

Konfidentialitet handlar om att deltagarna ska få veta i vilket syfte deras uttalanden kommer användas till (Kaiser, 2012). Därför beskrev jag min studie och syftet med forskningen innan vi påbörjade intervjun. Samtalen har även spelats in och transkriberats. Ryen (2004, s. 56) framhäver fördelen med att spela in intervjun. Dels underlättar det analysarbetet, och dels finns all information tillgänglig. Dessutom ökar det tillförlitligheten och transparensen i forskningsprocessen (Brinkmann & Kvale, 2015).

Deltagarnas anonymitet har bevarats genom att skydda personen bakom uttalandet så långt som möjligt (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 85). I min studie har jag därför valt att numrera mina intervjupersoner 1, 2, 3 och så vidare. Vidare har jag valt att inte namnge de skolor som jag undersökt. Jag kallar de i stället för Skola A och Skola B. Orsaken till detta är att jag ville skydda mina intervjupersoners identiteter så gott det går. De enda som fått tillgång till mitt empiriska material är min handledare, examinator och opponenter.

#### **4.4 Planer mot kränkande behandling**

Jag valde att komplettera mina intervjuer med dokument av skolans planer mot kränkande behandling. Dessa dokument sammanfattar skolans policys om kränkningar och rapporterar hur skolan ska arbeta mot detta.

Materialet valdes ut därför att det representerar *sändarperspektivet* och erbjuder en rik empirisk grund och kontext för min studie (Guba & Lincoln, 1981). Fördelarna med att använda dokument är således att de har en koppling till verkligheten, är lätta att få tag i, och i mitt fall gratis att tillgå.

Det finns dock vissa nackdelar som jag behövde behandla, såsom äktheten av dokumenten samt på vilket sätt de kunde passa in i mitt teoretiska ramverk (Merriam, 1994, s. 122). Äktheten av dokumenten kan i min studie diskuteras i former av mottagarna, alltså för vem de är producerade. Planerna kan likställas med styrdokument som fyller en slags pr-funktion med tanke på att de används i externa aktörers utvärdering av verksamheten. Det är alltså viktigt att komma ihåg att det som står i dokumenten inte nödvändigtvis återspeglar elevernas egna upplevelser och erfarenheter av organisationen.

Dokumentet har varit till stor hjälp för att orientera mig i mitt ämnesområde och har, genom ett reflexivt förhållningssätt, berikat min förståelse för det fenomen jag studerat (Alvesson, 2011). Dokumentet och det teoretiska ramverket hjälpte mig att sätta in intervjuerna i en kontext medan materialet från intervjuerna gav mig en djupare förståelse för dokumentet samt hur skolans IM uppfattades av eleverna.

#### **4.5 Analytiska tillvägagångssätt**

Mitt analytiska genomförande har inspirerats av den analytiska abstraktionsstegen (Carney i Miles & Huberman, 1994). I mer konkreta termer innebär det att jag har förpackat och summerat empirin. Elevcitat har exempelvis valts ut och summerats i tabeller (se bilagor). Detta ger en överskådlig blick över det empiriska materialet samtidigt som det erbjuder läsaren en detaljrikedom och en ”nära-verkligheten-känsla” (Eksell & Thelander, 2014).

Sedan har jag med utgångspunkt i studiens syfte och forskningsfrågor, valt att identifiera olika teman och mönster i empirin. I detta skede återpackade jag och aggregerade jag empirin. Jag har således pendlat mellan teorin och det empiriska materialet för att etablera kodkategorier och underliggande teman. Några av dessa kodkategorier etablerade jag i början, andra har vuxit fram i arbetet med analysen.

Mitt analytiska tillvägagångssätt efterliknar alltså ett *abduktivt* arbetssätt, där forskaren är öppen för att det finns andra sätt att tolka det empiriska materialet än de preliminära kategorier hen utgått från (Alvesson & Skoldberg, 1994).

Slutligen har jag synliggjort djupstrukturen i materialet genom att tydliggöra relationen mellan mina teman och teorier. Teorierna vävs alltså in i analysen och används i ambitionen att utveckla ett förklarande ramverk.

## 5. Resultat och analys

---

Under mina intervjuer framkom baksidan av synlighetskulturen, elevernas egna strategier och tystnadsspiralen som tre huvudteman i mitt empiriska material. Jag belyser därför var och en av dessa ämnen mer utförligt i detta kapitel för att därigenom öka vår förståelse för nätmobbning och skolors *issues management* (IM). Jag börjar därför med att presentera och analysera elevernas egna uppfattningar om nätmobbning samt vilka strategier de använder sig av för att hantera det. Därefter går jag in på hur skolor kan bryta tystnadsspiralen genom bättre strategisk kommunikation och IM. Min analys avslutas med en diskussion om skolors planer mot kränkande behandling. Här kritiserar jag kampanjsynen på skolors IM. Jag föreslår att skolor har störst chans att förbättra hanteringen av nätmobbning genom förebyggande och främjande åtgärder som är tydligt förankrade i skolans strategi och organisationskultur.

### 5.1 Elevers uppfattningar om nätmobbning

Nätmobbning uppfattas som något vanligt och otäckt bland eleverna på Skola A och Skola B (se tabell 1 i bilagan). Det beskrivs bland annat som:

- *Ett vapen som finns tillgängligt för alla i alla åldrar.*  
- Intervjuperson 6, Skola A
- *Nätmobbning är ju verkligen det, en psykisk attack liksom.*  
- Intervjuperson 2, Skola B
- *Det är många som blir det. Det är väldigt jobbigt att gå runt och bära på sånt här.* - Intervjuperson 2, Skola A

Elever framhäver att vissa sajter bidrar till mer mobbning än andra. Flera intervju personer tar upp den anonyma sajten Ask.fm som ett skräckexempel.

*Nätmobbning är ju, för mig, kränkande saker via internet. Till exempel det är ju jättemycket mobbning via Ask, om du vet vad det är. Där kan man skriva anonyma frågor till folk. Det är sjukt mycket kränkningar där.*  
– Intervjuperson 1, Skola B

*Anonymitet* är en av sajtens grundläggande funktioner och är ett exempel på hur *moraliskt frikopplande* ges uttryck i praktiken (Bandura, 1977). Etiska regler tycks således inte omfattas av denna region, vilket gör det lättare för användare att kränka varandra. Förövarna känner inget personligt ansvar för deras gärningar, varpå språkbruket och kränkningarna hårdnar avsevärt (Bauman, 1994).

Vad som möjliggör hatet på sajten är själva *inramningen* (Goffman, 1974) av användarnas upplevelser. Personer slipper stå till svars för sina handlingar och uttalanden, vilket gör att de får ”mera luft” enligt intervjuperson 1a, som tillägger att nätmobbare ofta är ”såna som inte vågar säga nåt in real life. Folk är feiga!” Sajter som Ask.fm är ett exempel på hur *inramningen* bidrar till ett tuffare kommunikationsklimat och mobbing.

Ett genomgående mönster i min studie är att det tycks vara *lättare att mobba andra på nätet*. Det finns ett par orsaker till detta. Intervjuperson 5b pekar ut en av dem:

*Så fort man på något sätt försöker dra ner någon så är det mobbing. Det är det. Det är så klart lättare på nätet för att då pratar man inte med någon face to face, så det är därför det finns större risk på nätet.*  
- Intervjuperson 5, Skola B

Risken för kränkningar ökar alltså på nätet därför att vi inte kommunicerar med personen öga-mot-öga. *Den asynkroniska kommunikationen* ändrar vår upplevelse av tid och rum, vilket underlättar processen av *moraliskt frikopplande*. Personer kan lättare frångå sina etiska och moraliska principer på nätet eftersom konsekvenserna upplevs som mer avlägsna (Bandura, 1999).

Men denna utveckling bidrar även till att *elever lär sig att inte översätta sina etiska principer till en nätmiljö*. I stället växer nya moraliska och etiska regler fram på nätet. Dessa riktlinjer formas utefter synlighetskulturens krav på framträdandet i den främre regionen.

### **5.1.1 Baksidan av synlighetskulturen**

Baksidan av synlighetskulturen kan sammanfattas med att framträdanden från den bakre regionen lyfts fram till den främre (Goffman, 1974). Detta får väldigt negativa följder för den agerande eftersom känslig information släpps fri och lämnar

personen öppen för hån och kränkningar. Intervjupersonerna 4a (1) och (2) diskuterar baksidan av synlighetskulturen på följande vis:

*IP2: Sen så finns det också på Instagram, att man gör, det finns folk som gör, det finns ett konto som heter Malmös horor, till exempel, där får man skicka in till exempel bilder och så skriver man en text därför man vill att de ska lägga ut det... Och sånt här händer jätte ofta. De gör nya konton hela tiden. Och vem som helst, alltså...*

*IP1: Folk som skickar in tips och så.*

*IP2: Alltså vem som helst, alltså jag kan bli drabbad om nån väljer att skicka in det. Alltså vem som helst kan bli drabbad av det och sen.*

*IP1: Men ibland är det ju så att de får tag i nakenbilder och så, på bara underkläder. Men ibland är det att de inte alls har det utan att de har en bild på deras ansikte och så för de för sig att skriva någonting, att den här personen har varit med den här och den här och så.*

Baksidan av synlighetskulturen är alltså att *framträdanden blir mer extrema i den främre regionen*. Tyvärr höjer därmed synlighetskulturen förväntningarna på framträdandet samtidigt som publiken ställer högre krav på att den agerande ska leva upp till samhällets normer och ideal. Intervjuperson 4a (2) beskriver hur dessa förväntningar påverkar yngre tjejers framträdanden i den främre regionen:

*Till exempel den nyaste appen heter Periscope. Och den är, den är inte alls bra för många blir liksom, typ såna här, ja typ "50 tittare så ska jag ta av mig tröjan", och många småtjejer gör det liksom...  
- Intervjuperson 4 (2), Skola A*

Vad intervjupersonen beskriver är något som kallas för *disciplinär makt* (Foucault, 1995). Den slår oss inte i huvudet, utan formar snarare vår självuppfattning och vår vilja att disciplinera oss själva. Elever, i synnerhet yngre tjejer, är "frivilligt" inställda till att exempelvis ta av sig tröjan för att få 50 likes.

Elevernas framträdande i den främre regionen styrs av en *disciplinär makt* som grundar sig i ett slags normaliserat bekräftelsebehov. En "naturlig" del av synlighetskulturen är den konstanta granskningen och utvärderingen av varandra. Jakten på uppmärksamhet uppmuntras och tas för givet bland eleverna. Dessvärre ökar det risken för att ribban hela tiden höjs.

Den *disciplinära makten* styr alltså elevernas framträdande på nätet samtidigt som kränkningarna avslöjar vilka slags underliggande normer som råder. Avvikelser från vissa normer bestraffas och förlöjligas nämligen av publiken.

Intervjuperson 5b berättar om en av sina tjejkompisar som bestämde sig för att inte raka armhålorna. Flera personer kallade henne för *apa* på sociala medier. Intervjuperson 5b förklarar: ”Om man inte riktigt passar in i den sociala konstruktionen man/kvinna så blir det liksom så, en väldigt snabb reaktion.”

Människors framträdanden övervakas och tillrättavisas av publiken, men i många fall görs denna korrigerande även självmant (se exempelvis Foucault, 1995). Var och en av oss får ständigt stå till svars för att våra maskulina respektive feminina rollprestationer lever upp till de krav som det sociala sammanhanget ställer på oss (West & Zimmerman, 1987). Vi börjar ta dessa antaganden för givna och Czarniawska (2005, s. 126) menar att vi blir blinda för olika typer av kränkningar och social diskriminering – särskilt de mest typiska.

Skolor har här ett ansvar att ifrågasätta dessa extrema nätframträdanden och hjälpa eleverna att *översätta sina etiska principer till en nätmiljö*. En stor del av denna översättningsprocess vilar på en mer grundlig förståelse för ansvarsproblematiken på nätet.

### **5.1.2 Ansvarsproblematiken på nätet**

Instagram-kontot *Malmös horor* exemplifierar ansvarsproblematiken på nätet. Som vi såg tidigare i analysen kan vem som helst bli uthängd på kontot. Likväl tar Instagram inte ansvar för den kränkande behandlingen (Andersson, 2015). Och skolor vet inte om att den finns.

Vem får då ta ansvaret för nätmobbningen? Jo, offret så klart. Det blir offrets uppgift att spara bevis på skärmdumpar samt anmäla inlägg och konton. Varför ansvaret ligger på offret och inte förövaren, mediebolaget eller skolan är något som behöver synliggöras och diskuteras för att hanteringen av nätmobbningen ska utvecklas och förbättras.

Förskjutningen av ansvaret försvagar skolors ställning och legitimitet i frågan. De måste därför förstärka sin position genom att ta ett större ansvar för tvistefrågan (”the issue”) och *kommunicera innebörden* av nätmobbning till eleverna (Dozier & Ehling, 1992). På så vis etablerar skolor relationer med eleverna och möjliggör olika förståelser att komma till ytan. I denna process bygger skolor upp sitt förtroendekapital och ökar chansen till samverkan (Broom & Dozier, 1990).

Om skolor däremot misslyckas med att kommunicera sitt ansvar i frågan kommer eleverna aldrig att vända sig till dem. Förtroendet kommer förbli lågt därför att skolans legitimitet kommer att ifrågasättas och kritiseras. Risken finns dessutom att eleverna inte längre tar hot och nätkränkningar på allvar. Ett tuffare språkbruk blir en ”naturlig” del av *inramningen* (Goffman, 1974). Intervjuperson 1a beskriver hur hon ser på språkbruket på nätet:

*Asså är det nån som säger åt mig att gå och dö, jag skulle inte tagit det på allvar. Bara det är ett mordhot, asså nä, du behöver inte ta det på allvar därför att det är bara en som sitter där. – Intervjuperson 1, Skola A*

Det som sker på nätet tas inte på lika stort allvar eftersom vi har svårt att tyda avsikten bakom meddelandena (Wallace, 1999). Denna utveckling kan vara farlig på längre sikt med tanke på att språkbruket hårdnar mellan elever. Vi måste komma ihåg att hur eleverna betar sig mot varandra på nätet även påverkar vardagen i skolan. Och skolan har här ett ansvar att *aktivera elevernas moraliska kompass*, i synnerhet när eleverna kommunicerar i en nätmiljö.

Möjligheten till att bygga upp en gemensam förståelse i skolor försvåras ytterligare av falska missförstånd, vilket är något som betonas i samverkansmodellen (Broom & Dozier, 1990). Risken finns att elever *uppfattar* att skolan inte tar nätkränkningar på allvar. Detta kommunikativa missförstånd räcker för att skolors IM ska lida. Givetvis bör skolor reda ut detta missförstånd så fort som möjligt genom att visa att de ser allvarligt på situationen och att tydligt peka på att nätkränkningar får konsekvenser.

Ansvarsproblematiken grundar sig alltså i mediebolagens motvilja till att ta ansvar för den kränkande behandlingen som sker på deras plattformar. Skolor har ett stort ansvar för denna ”issue” och måste lära sig att kommunicera mer effektivt med sina elever. I många fall är det tyvärr offret som själv får bära på ansvaret och ta itu med nätmobbningen på egen hand.

## **5.2 Elevstrategier för att hantera nätmobbning**

Elever använder en rad olika strategier för att hantera nätmobbning (se tabell 2 i bilagan). I det här avsnittet analyserar jag de tre vanligaste elevstrategierna i min studie: *att inte tappa ansiktet, att konfrontera mobbaren och få det att vända samt att vinna publiken genom försvarsallianser.*

### 5.2.1 Att inte tappa ansiktet

Att inte tappa ansiktet är den mest vanligt förekommande strategin bland eleverna. Intervjuperson 6b, som själv blivit mobbad på nätet och i skolan, förklarar varför offer inte får tappa ansiktet:

*Vi som är mobbningsvictims, de tror ju att vi inte tar åt oss, men vi tar ju åt oss. Sen har många av de som blivit mobbade, har lärt sig att sätta på en mask där man inte visar någonting och går så stencoolt, för visar man någonting så kommer man bli mobbad, man kommer bli påhoppad.*  
- Intervjuperson 6, Skola B

Elever ingår alltså i ett emotionellt arbete (Hochschild, 1983) för att skydda sig från att bli mobbade. De använder sig av vad Goffman (1963) kallar för *face-work* i avsikt att styra publikens intryck av dem. Publiken får inte tro att offret bryr sig om kränkningarna därför då riskerar personen att bli mer utsatt. Att inte tappa ansiktet kan således förstås som en försvarsstrategi.

Nätet är inget undantag från denna strategi, snarare tvärtom. Det är lättare att inte tappa ansiktet på nätet än om du står med en person ansikte-mot-ansikte. Publiken ser inte offrets reaktioner på meddelandena och verkliga känslor kan således undångömmas eller på andra sätt hanteras i den bakre regionen, långt borta från skärmen och åskådarna (Goffman, 1974). Att inte tappa ansiktet kan därmed framstå som en tämligen effektiv strategi bland elever eftersom de kan styra intrycken i den främre regionen (Goffman, 1974). Trots att det är ”lättare” att upprätthålla fasaden på nätet så tar eleven givetvis stor skada av det. Den psykiska skada tar sig ofta uttryck i den bakre regionen, där ingen ser. Intervjuperson 2b beskriver det så här:

*Det kanske inte känns lika viktigt med vad de gör till en bakom en skärm. Det kan påverka mer än... undermedvetet blir man mer påverkad men medvetet så tänker man ”men va fan, det var bara på Facebook. Vem bryr sig egentligen?” Men undermedvetet så blir man mer påverkad utav det.*  
- Intervjuperson 2, Skola B

Ovanstående citat lyfter fram problemet med denna försvarsstrategi: den skadar nämligen offret undermedvetet och den är därför inte hållbar på längre sikt. Vad som är ännu värre är att offret hämmar känslorna från kränkningarna genom att tona ner deras innebörd. Återigen tycks offret skylla sig själv.

Utifrån Goffman (1974) kan vi öka vår förståelse för denna elevstrategi. Genom att avslöja *diskrepansen* som uppstår i framträdandet kan skolor bli bättre



på att hantera nätmobbning. Skolans uppgift är att *upptäcka när någonting inte riktigt stämmer överens i den främre regionen.*

I praktiken innebär det att skolpersonal behöver bry sig om eleven och ställa öppna frågor samt vara uppmärksamma på oenigheter i framträdandet. Kuratorn på Skola B lyfter fram fyra viktiga indikatorer som ger skolan en inblick i elevens välmående: bristande studieresultat, frånvaro, utanförskap eller känd problematik. Tillsammans kan en sådan övergriplig uppsikt i samband med samtal med eleverna, hjälpa skolor att bryta fasaden.

Men nätet erbjuder även offret möjligheten att ge igen. Den andra strategin är således mer aggressiv och riskfylld, varpå den får helt andra konsekvenser för såväl skolan som elever.

### **5.2.2 Att konfrontera mobbaren och få det att vända**

Den andra elevstrategin handlar om att ge tillbaka, det vill säga vända på situationen genom att rikta uppmärksamheten mot mobbaren. Här är det väsentligt att ta bort uppmärksamheten mot sig själv (eller den som blir mobbad). Intervjuperson 1a beskriver strategin så här:

*Få det att vända sig mot den personen, så att man vänder det åt andra hållet i stället. Och få folk på sin sida. Det är svårt att förklara. Säg att nån har skrivit till min kompis "fan vad ful du är" typ så hade jag kanske skrivit "ja men titta på dig då, du som inte har några vänner."*  
- Intervjuperson 1, Skola A

Vi kan summera denna elevstrategi med det välkända bibliska citatet: "Ett öga för ett öga, en tand för en tand." Enkelt uttryckt går strategin ut på att konfrontera mobbaren.

Denna strategi kan dock leda till hätska diskussioner och bråk mellan elever. Den "dramaturgiska lojaliteten" sätts på prov, åsikter splittras och deltagare måste välja sida. Den "dramaturgiska lojaliteten" innebär att hemligheter måste hållas inom gruppen (Goffman, 1974, s. 186). Intervjuperson 6a förklarar hur detta yttrar sig i skolan:

*Jag har sett framför mig flera bråk innan lektionerna börjar. Till exempel, när vi sitter och väntar så bråkar de med varandra om någonting som hänt på nätet.– Intervjuperson 6, Skola A*

I sådana sammanhang är publiken enligt Goffman (1974, s.199) benägen att hjälpa de agerande med att ”rädda sin föreställning”. Det kan till exempel handla om ursäkter, bortförklaringar eller andra taktfulla manövrar för att skydda aktören och försöka förhindra att bråket förvärras ytterligare. Men om mobbaren begår ett *övertramp* genom att svika sin lojalitet till gruppen får denne väldigt svårt att få ursäkten godkänd och riskerar då att hamna utanför och själv bli mobbad.

Förstaläraren på Skola A berättar om en incident som uppstod på grund av en lojalitetskonflikt. Två väninnor blev osams därför att den ena väninnan vägrade att gå med i en tvist mot en lärare. Eleven började med att kränka den andra personen på nätet, men fick svar på tal. Hela helgen skrev parterna elaka ord och hot till varandra. Situationen resulterade i en fysisk konfrontation på skolan. Lärare 1a återberättar händelsen på följande vis:

*Och mycket riktigt alltså, när den ena tjejen stod här och den andra kom in genom dörren så kastade de allt de hade och slogs alltså på typ liv och död. Och den här lillsyrran hon grep in där. Den ena fick ner den andra på golvet och den andra sparkade henne i huvudet, med en gympasko visserligen men ändå. Alltså det var riktigt, de hade verkligen laddat upp det här på nätet. [...]Polisen ringde också till mig och ville ha vittnesmål. Men det började på nätet. Eller det började i och för sig i skolsituationen och sen eskalerade det på nätet i och med att de här elaka meddelandena skickades. - Förstalärare, Skola A*

Den andra strategin kan alltså eskalera konflikter och även påverka situationen i skolan. Det är lättare att ge tillbaka på nätet i och med att den fysiska kontakten försvinner och det ”personliga ansvaret” förflyktigas (Bandura, 1999).

Problemet med denna strategi är att det får *faktiska* konsekvenser, både för elever och för skolor. Språkbruket hårdnar medan kränkningarna och hoten inte tas på allvar. Kränkande ord förlorar sin innebörd, vilket Instagram-kontot *Malmös horor* är ett tydligt exempel på. Skolor har här ett ansvar att väcka elevernas tankar kring deras eget språkbruk, och hur de pratar med varandra.

Konfrontationsstrategin leder sällan till några fridfulla lösningar, utan förvärrar snarare situationen. Dessutom är det inte möjligt att konfrontera mobbaren hela tiden. Som intervjuperson 4b påpekar: ”Men alltså om det är på en stor skala, man kan ju inte ge tillbaka på så mycket liksom, det är svårt.”

Förövarna kan alltså vara så pass många (eller anonyma) att den andra elevstrategin inte hjälper. Detta leder oss till den tredje och sista elevstrategin: elevernas förmåga att vinna publiken genom försvarsallianser.

### 5.2.3 Att vinna publiken genom försvarsallianser

Att vinna publiken genom försvarsallianser är starkt kopplat till *synlighetskulturen* och den *publika aspekten* av nätmobbning. Kampen om status och popularitet är förvisso inget nytt i skolvärlden. Men nätet gör denna tävling mer tillgänglig till fler personer, och det är lätt att dras med i diskussionerna. Därför behöver elever skapa försvarsallianser så att de kan försäkra sig om att de får stöd från publiken.

Elever som saknar försvarsallianser är mer sårbara och får det dessutom mycket svårare att ”rädda sin egen föreställning” (Goffman, 1974). Genom att få med sig andra kan ungdomar snabbare försvara sig själva och mobba andra. Den *publika aspekten* är något som intervjuperson 4 (2) berättar mer om:

*Oftast är det ju många som är mot en när de nätmobbar. Så många typ ”ja men gå in och kolla på det här typ”, kolla så många kommentarer, så slänger man iväg en kommentar... - Intervjuperson 4 (2), Skola A*

Moraliskt frikopplande (Bandura, 1977) gör det enklare att ”slänga iväg en kommentar”, men effekten av en sådan handling kan få försvarsallianserna att skifta. Det glöms lätt bort att sajter som Facebook ursprungligen riktade sig till de mest populära universitetsstudenterna på amerikanska elitskolor, där syftet var att just försvara och bekräfta sin egen sociala ställning i gruppen (Sutherland, 2012). Med hjälp av direkta feedbackmekanismer såsom kommentarer och gilla-knappar, uppstår det hetlevrade diskussioner som kan leda till personliga påhopp, kränkningar och popularitetstävlingar.

Intervjuperson 2b berättar om en diskussion om preventivmedel som snabbt övergick till personliga attacker och påhopp, där försvarsallianserna spelade en betydelsefull roll:

*Vi försökte få henne att förstå att hennes argumenteringssätt var väldigt fel, för hennes argumenteringssätt var att ta det man sa, alltså man bråkade inte med henne, utan man skrev ett argument, det här är vad jag tycker, och hennes sätt att svara på det var att förlöjliga och trycka ner och det sa vi till henne, vi håller egentligen med det du säger men sättet du argumenterar och förlöjligar, det är alltså, det funkar inte, så vi kan inte hålla med dig för att du trycker ner oss. – Intervjuperson 2, Skola B*

Ovanstående citat illustrerar hur lätt det är att hamna i bråk och diskussioner på nätet. Personerna kan till och med vara överens, men den *asynkroniska kommunikationen* bidrar till ett slags *moraliskt frikopplande* (Bandura, 1977) som gör att människor argumenterar genom att förlöjliga och dra ner den andra parten.

Ett sätt att försvara sig från dessa typer av personliga påhopp är alltså att bilda försvarsallianser som kan stötta och uppmärksamma det opassande argumenteringssättet. Men om det inte finns någon där till att försvara offret, kommer kränkningarna att fortsätta. Intervjuperson 1a beskriver därför hur viktigt det är att få medhåll från publiken:

*Om det är några här som är ful och den töntiga, någon som är jättemobbad typ. Så kanske någon som är mer populär skriver: "åh så fin du är". Men det är mer så sarkastiskt. Och sen gillar alla i klassen den kommentaren. Alla vet att det är sarkastiskt. Så det är typ så gömd näthat typ.*  
- Intervjuperson 1, Skola A

Det gömda näthatet bildas alltså genom allianserna. Men baksidan med denna strategi, sett utifrån Goffman (1974), är att den "dramaturgiska lojaliteten" kan snabbt skifta på nätet. Nya allianser kan bildas och det råder en osäkerhet kring vilka personer som verkligen står på din sida, och som du kan lita på. Att vinna publiken genom försvarsallianser kan därmed vara ett osäkert alternativ eftersom situationen kan vända och slå tillbaka mot dig själv.

### **5.3 Tystnaden säger allt**

Att elever håller tyst om nätmobbning är tyvärr ett faktum. Men deras tystnad säger en hel del om organisationskulturen och kommunikationsklimatet på skolan. I det här avsnittet går jag igenom varför tystnadsspiralen uppstår i skolor, hur eleverna själva vill berätta om nätmobbning samt hur skolor kan bryta tystnadsspiralen genom bättre strategisk kommunikation och IM (se tabell 3 i bilagan).

#### **5.3.1 Rädslor leder till en tystnadsspiral i skolor**

Tystnadsspiralen uppstår i slutna kommunikationsmiljöer där mottagarna vill skydda sig själva från bestraffningar och förnedring (Hayes, Glynn & Shanahan, 2005). Rädslan är stor bland elever att deras situation inte kommer tas på allvar. Därför håller många elever tyst. Intervjuperson 6b beskriver rädslan så här:

*Jag tror man är rädd för först och främst hur de kommer reagera. Kommer de döma? Kommer de lyssna? Kommer de tro på mig? Kommer de tro att jag är dum i huvudet? - Intervjuperson 6, Skola B*

Detta citat illustrerar hur viktigt det är för skolor att bemöta elevernas rädslor och tydligt kommunicera vilken slags reaktion eleven kan förvänta sig. Misslyckas skolor med denna uppgift riskerar de att öka legitimitetsklyftan inom organisationen, det vill säga gapet mellan vad en verksamhet gör och vad publiken förväntar sig. Detta misslyckande innebär att elevernas förväntningar på organisationen inte uppfylls, och tystnadsspiralen blir ett faktum (Noelle-Neumann, 1984).

Elevernas *uppfattningar* och *förståelse* kring skolans syn på nätmobbning påverkar alltså i allra högsta grad tystnadsspiralen. Rädslorna som Intervjuperson 6b beskriver i citatet ovan tydliggör hur tystnadsspiralen verkar i skolan. Om elever *uppfattar* att skolan inte kommer ta de på allvar så kommer de heller inte att säga någonting. Tystnadsspiralen i skolor uppstår alltså av att lärare och övrig skolpersonal inte pratar med eleverna om nätmobbning, och därför uppfattas inte ”the issue” som något skolor ser allvarligt på.

Ur mina intervjuer med både skolpersonal och elever framkommer det dock att både skolor och elever ser allvarligt på nätmobbning. I båda fallen beskrivs det som något hemskt och fruktansvärt (se exempelvis Tabell 1 i bilagan). Men för att denna gemensamma förståelse ska växa fram behöver publikens och organisationens åsikter mötas (Dozier & Ehling, 1992).

Utifrån Broom och Doziers (1990) *samverkansmodell* kan vi därmed föreslå att det uppstår en slags *falsk konflikt* i organisationen. Denna konflikt är *falsk* därför att elever och skolor är överens om ”the issue”, men likväl uppstår det en tystnadsspiral på grund av elevernas rädslor för att hamna utanför gemenskapen (Noelle-Neumann, 1984). Denna rädsla härstammar från deras uppfattningar om hur skolan kommer reagera. En av elevernas stora rädslor är således att skolan inte kommer att göra någonting åt situationen.

Men om vi utgår från skolors styrdokument står det klart och tydligt att skolor har ett uppdrag att aktivt motverka alla typer av kränkande behandling. Enligt Skolverket (2016) *måste* de reagera om nätkränkningarna går ut över skolsituationen, vilket de ofta gör. Detta behöver kommuniceras mer grundligt så att elever blir mer medvetna om skolors ansvar för nätmobbning.

Vi finner således en slags *motsättning* mellan hur elever uppfattar skolornas syn på nätmobbning samt vad som står i dokumenten. Skola A skriver bland annat i sin plan mot kränkande behandling att skolan ska vara ”en plats dit alla går med glädje

och en känsla av trygghet. Arbetet skall präglas av samarbete, respekt och *samverkan*” (min kursivering). Men för att denna beskrivning av *samverkan* ska uppstå, behöver skolor och elever ingå i en dialog där båda parterna kan frambringa en gemensam förståelse för ”the issue” (Broom & Dozier, 1990). Utan en dialog är det inte möjligt för skolan och eleverna att komma överens.

För att motverka tystnadsspiralen och minska legitimitetsklyftan bör skolor fokusera mer på det främjande och förebyggande arbete i deras strategiska kommunikation och IM. Skolor behöver förmedla hur allvarligt de ser på kränkande behandling, men även *göra* det de *säger* att de ska göra. Annars förlorar eleverna förtroendet för skolan och tystnadsspiralen börjar verka inom organisationen.

Intervjuperson 1a förklarar: ”Hade man sagt någonting så hade det inte hänt någonting. Så jag får göra det själv liksom. Jag kan göra mer än vad lärarna kan.”

I ett stängt kommunikationsklimat blir eleverna således mer benägna att ta till sina egna strategier – som till exempel *att inte tappa ansiktet, konfrontera mobbaren och få det att vända samt vinna publiken genom försvarsallianser*. Dessa handlingar får emellertid *faktiska* konsekvenser, som jag har behandlat i det föregående avsnittet. Dessutom försvagas skolors legitimitet i tvistefrågan eftersom elever bildar sig en uppfattning om att de kan göra mer än vad lärarna kan. Det låga förtroendet försvårar skolors möjligheter till att hantera nätmobbning och motverka tystnadsspiralen. Skolor måste därför öka sin legitimitet i frågan.

För att skolor ska bygga legitimitet i frågan om nätmobbning gäller det därför att skolor tar tag i deras kommunikations – och handlingsprocesser. En central del av detta arbete är att skolor börjar ta ansvar för ”the issue”. Detta görs genom att samtala med eleverna och på så vis stämna av vilka slags uppfattningar, förståelser och åsikter som verkar inom organisationen (Broom & Dozier, 1990).

Här gäller det att *både* elevernas och skolledningens åsikter hörs (Broom & Dozier, 1990). Utifrån denna dialog blir det först möjligt att identifiera potentiella områden där elever och skolledning är överens, till exempel i frågan om att nätmobbning är hemsk och fruktansvärd. Därefter behöver skolan föra denna dialog vidare för att vidareutveckla gemensamma förståelser samt motverka att *falska konflikter* och missförstånd uppstår.

Tystnadsspiralen styrs således av ett antal underliggande mekanismer. Allra tydligast är rädslan för att hamna utanför gruppen, men en annan mekanism som

styr processen är bristfällig kommunikation och handling. Elever förlorar förtroendet för skolor när kommunikationen ej översätts i praktiken. Då blir det tomma ord, ett slags ”skyltfönster” som visas upp inför omvärlden (Alvesson, 2013). Verksamhetens värderingar är inte förankrade i organisationskulturen.

Heide och Simonsson (2016, s. 125) framhäver att organisationskulturen kan försvåra flödet av negativ uppåtgående information och därmed bidra till tystnads-spiralen. Min egen studie visar också på relationen mellan organisationskulturen och tystnadsspiralens effekter. Intervjuperson 3b reflekterar tillbaka på sin tid på högstadiet:

*Högstadiet var ju den mest öppna skolan jag nånsin gått på. Det var väldigt mycket så här, den som är störst och farligast har mest makt. [...] Du ska ha vissa kläder, du ska liksom, alla lyssnar på samma musik, folk är jätteosäkra när de går i dessa gäng, så är det bara så här maktutövande och det är bara så hemskt. [...] Det är osäkerhet till maximalt. Det är bara att stå på sig. – Intervjuperson 3, Skola B*

En organisationskultur som präglas av ett stängt kommunikationsklimat leder även av tystnadsspiralen. En ”öppen skola” bidrar till en ökad osäkerhet och rädsla för att hamna utanför gemenskapen. Intervjuperson 3b jämför organisationskulturen på högstadiet med gymnasiet, och konstaterar att ”den här skolan har bara tagit mig med sina öppna armar och bara tagit hit mig.” Han fortsätter: ”Alla är liksom intresserade utav en. Ingen skär en vid knäskålarna om du kommer upp med en idé liksom. Det är ett öppet filter.” Ett öppet kommunikationsklimat gör att elever är mer benägna att berätta om nätmobbning därför att tystnadsspiralens effekter börjar avta.

### **5.3.2 Att bryta tystnadsspiralen**

Intervjuperson 5b beskriver vikten av att prata om nätmobbning för att bryta tystnadsspiralen på skolan:

*Det är just det igen, prata om det, så att alla vågar prata om det. Man gör liksom ingen hemlighet av såna saker. Klart att ingen vågar prata om det om det är så här hemligt, för då håller du det till dig själv.  
- Intervjuperson 5, Skola B*

Att bryta tystnadsspiralen handlar om att *prata öppet om ”issues”* samt *minska avståndet mellan lärare och elever*. I ett öppet kommunikationsklimat upplever elever en mindre ”barriär” till lärarna och de känner därför ett större förtroende för

dem. Det aktiva lyssnandet tillsammans med det personliga engagemanget är två huvudingredienser som hjälper skolor att bryta tystnadsspiralen.

Det aktiva lyssnandet är avgörande för att elever ska våga berätta om nät-mobbning till skolan. Intervjuperson 4b påpekar att det aktiva lyssnandet är ”ju någonting som man måste *göra*” (min kursivering). Lärare bjuder in eleverna till en dialog, vilket leder till att en gemensam förståelse kan växa fram.

Utifrån *samverkansmodellen* är denna dialog viktig eftersom lärare och elever får möjlighet att närma sig varandra (Broom & Dozier, 1990). I dessa samtal bygger läraren upp en relation med eleverna och skapar en större förståelse för deras situation och åsikter. Skolor kan alltså förebygga att legitimitetsklyftan ökar genom att föra en kontinuerlig dialog med eleverna och på så vis skapa en slags *medvetenhet* inom organisationen. Lyssnandet bidrar således till att skolan förstärker sin legitimitet. Eleverna känner att deras åsikter tas på allvar och de är därför mer benägna att dela med sig av sina erfarenheter.

Läraren hamnar inte ”över” eleven i den mening att ”du ska lyssna på mig för jag är bättre än dig”, som intervjuperson 4b uttryckte det. Läraren antar snarare en mentorsroll, vars uppgift det blir att stötta och vägleda eleven. Detta skiljer sig från den traditionella auktoritetsfiguren i den bemärkelsen att avståndet mellan lärare och elever minskar.

Något annorlunda uttryckt efterfrågar eleverna *mer symmetriska än asymmetriska förhållanden på skolan*. Intervjuperson 1a beskriver hur hon vill att en lärare ska vara:

*De ska vara mer medkänsliga typ. Inte bara vara såna strikta lärare, för man går inte och snackar med en lärare som bara är en strikt lärare. Man behöver ändå liksom, känna en slags connection mellan elev och lärare.*  
- Intervjuperson 1, Skola A

För att skolor ska kunna bryta tystnadsspiralen gäller det alltså att etablera relationer med eleverna genom att aktivt lyssna på dem och ta de på allvar. Symmetriska förhållanden är därmed att föredra i relationen mellan lärare och elever eftersom dessa förutsättningar bryter barriären, vilket i sin tur bidrar till ett öppnare kommunikationsklimat där det blir lättare att bryta tystnadsspiralen.

Det personliga engagemanget spelar även en betydelsefull roll för att elever ska våga bryta tystnaden och berätta om nät-mobbning till skolan. Intervjuperson 1b hyllar lärarnas personliga engagemang och framhäver vikten av att de bryr sig.



Då är det mer troligt att elever vågar berätta för skolan. Intervjuperson 1b beskriver hur det personliga engagemanget bidrar till ett ökat förtroende som gör att elever vågar göra sina röster hörda:

*Alltså man pratar ju inte med vem som helst. Man går ju inte bara fram och pratar med den. Det hade man ju inte gjort. Man måste ju känna att läraren faktiskt bryr sig. Alltså man måste ju känna att de bryr sig om vad det man säger liksom. – Intervjuperson 1, Skola B*

För att skolor ska bli bättre på att hantera nätmobbning i fortsättningen bör det aktiva lyssnandet och det personliga engagemanget få en mer framträdande roll i skolors strategiska kommunikation och IM. Båda dessa kommunikationsverktyg är viktiga medel för att skolor ska kunna bryta tystnadsspiralen. Orsaken till denna framgång är att skolor lyckas *etablera relationer med eleverna* och därigenom *öka medvetenheten inom organisationen* samt *förstärka sin legitimitet* i tvistefrågan om nätmobbning.

### **5.3.3 Mot ett öppnare kommunikationsklimat**

Skolor behöver skapa ett öppet kommunikationsklimat där alla parter får komma till tals. Det öppna kommunikationsklimatet karaktäriseras som jag nämnt tidigare av aktivt lyssnande och engagemang, vilket bidrar till en ökad medvetenhet inom organisationer och att tystnadsspiralen bryts. Genom att visa att skolan tar elevernas uppfattningar och erfarenheter på allvar, ökar chansen att elever berättar om nätmobbning. Det öppna kommunikationsklimatet medför att skolor kan skaffa sig en mer nyanserad bild av elevernas vardag och på så sätt ta bättre beslut för verksamheten.

Organisationer som arbetar med att belöna negativ uppåtgående information blir mer intelligenta och effektiva (Tourish, 2005; Tourish & Hargie, 2004; Tourish & Robson, 2003, 2006). Det är alltså viktigt för skolledningarna att känslig och motstridig information når dem för att de ska bli bättre på att hantera nätmobbning (Cheney, Christensen, Zorn & Gamesh, 2011). För att medlemmar ska våga dela med sig av negativ och känslig information behöver de känna en grundtrygghet för organisationen (Weick & Sutcliffe, 2007).

Vikten av tillit, förtroende och nära relationer framkommer även som genomgående teman i mina intervjuer (se tabell 3 i bilagan). Denna gemenskap fodras i

och genom kommunikationen. Från elevsvaren framgår det att skolor behöver arbeta med att skapa ett mer öppet kommunikationsklimat. Det är under dessa förhållanden som elever bryter tystnaden och vågar berätta om nätmobbning. Vi kan sammanfatta elevernas ideala förhållanden i följande fem punkter:

- Elever vill veta vart den kan vända sig.
- Elever vill veta att det är okej att berätta för skolan.
- Elever vill berätta det på ett diskret och personligt sätt.
- Elever vill känna att skolan bryr sig och att de blir tagna på allvar (det vill säga att skolan *lyssnar på eleven* och att någonting *görs*).
- Elever vill känna ett förtroende och tillit för skolan (en ”connection”)

Alla ovanstående punkter är *kommunikativa* problem och utmaningar. Skolor kan således skapa dessa förhållanden genom deras strategiska kommunikation och IM. På ett grundläggande plan handlar skolors IM därför om att *medvetandegöra* eleverna om att de kan berätta om nätmobbning till skolan. Som intervjuperson 4b påpekar:

*Om de kanske berättade att det är okej om man berättade det för dem. Folk kanske inte ens vet att man kan säga det till sina lärare... Varför skulle man göra det? Lärarna kan prata med eleverna om det. Det behöver inte vara elevernas ansvar att ta upp det. – Intervjuperson 4, Skola B*

I ett öppnare kommunikationsklimat vet elever om att de kan gå till lärare, kuratorer samt annan skolpersonal för att berätta om nätkränkningar. Skolorna förstår sig på elevernas rädslor och står på deras sida, något som gör att eleverna känner sig mer bekväma med att prata om nätmobbning. Denna förståelse är avgörande för att skolor ska förbättra sin hantering av nätmobbning genom strategisk kommunikation och IM.

## **5.4 Skolors issues management**

Skolors IM består i dagsläget av förebyggande, främjande och akuta insatser. Strategisk kommunikation kan göra mest skillnad i det förebyggande och det främjande arbetet eftersom i det akuta arbetet är skadan redan skedd och krisen ett faktum. Det är alltså i *förkrisfasen* (Coombs, 1999) som skolor har störst chans att förbättra hanteringen av nätmobbning genom strategisk kommunikation och IM.

#### **5.4.1 Att lyssna på sina publikker**

Det förebyggande arbetet handlar om att kartlägga mobbning i skolan och att mäta trivseln genom anonyma elevenkäter. Här ingår även *signalspaning och omvärldsbevakning* av potentiella tvistefrågor som kan uppstå i organisationen. Enkelt uttryckt går det förebyggande arbetet ut på att *lyssna på sina publikker*.

Utifrån skolornas planer mot kränkande behandling framkommer det dock att skolor arbetar väldigt lite med omvärldsbevakning samt att kartlägga elevernas trivsel på nätet. Vi kan se det som ett tecken på att skolor har svårt att anpassa sig till den digitala miljön och att de lever kvar i ett industriellt paradig. Detta kan bero på att nätet fortfarande uppfattas som något externt och privat, det vill säga avskilt från det organisatoriska livet i skolan. Men vi kan inte längre skilja på nätet och skolan; dessa två miljöer flyter numera ihop med varandra (jfr. Åkerström & Young, 2016).

En föräldrad syn på den digitala miljön skadar skolors legitimitet och förmåga att kommunicera kring nätmobbning som ”issue”. Skolor måste därför bli bättre på att lyssna på sina publikker för att förstärka sin legitimitet i tvistefrågan.

Intervjuperson 4a (1) efterfrågar att skolor pratar mer med eleverna om vad som sker på nätet:

*Fråga eleverna vilka sidor som finns, så att de är medvetna om vilka som är inne just nu och vad som händer. Kanske ha någon slags så här, om man ser någon hemsida eller foto som har blivit utlagd, kanske ha någon att gå till, eller nåt ställe man kan gå till för att säga till om, så att de tar tag i det.*  
- Intervjuperson 4 (1), Skola A

Att lyssna på eleverna är ett sätt för skolor att identifiera nya problem som de behöver lösa. Skolor skulle kunna erbjuda *anonyma möjligheter* till rapportering av hatsidor och konton via ett kontaktformulär på deras hemsida. På så vis får skolan lättare kännedom om sidor och konton som kan bli potentiella ”issues”. Dessutom slipper elever pekats ut som tjallare; de behöver inte vara rädda för att tappa ansiktet eftersom rapporteringen kan göras anonymt om de vill. Skolor skapar en slags ”win-win” situation för både elever och organisationen.

Återigen framstår lyssnandet och dialogen som centrala verktyg för att skolan ska kunna bilda sig en bättre uppfattning om elevernas vardag. Följaktligen skapar organisationen och publikerna en större förståelse för varandras åsikter och värderingar, vilket möjliggör en större grad av samverkan (Cutlip m.fl., 1985).

För att det förebyggande arbetet ska bli framgångsrikt, är det viktigt att skolor inte fastnar i gamla synsätt och mönster, utan att de kontinuerligt tolkar omgivningen för att kunna tillgodose elevernas behov. Skolan behöver alltså utveckla processer för signalspaning, beslutsfattande och organisationslärande.

För att lyckas tolka informationen i dess omgivning, måste skolan prioritera sina begränsade resurser och bli mer effektiva på att samla in och bearbeta informationen. Men den måste även lära sig att acceptera en viss grad av tvetydighet (Weick, 2015). Något annorlunda uttryckt kan skolan i dag ses som en problembemötande och en problemlösande organisation (Thompson, 2005).

I det förebyggande arbetet gäller det därför att skolor utvärderar resultaten från sina tidigare insatser. Skolan kan således få bättre kunskap om vilka slags *kommunikativa* åtgärder som fungerar mest effektivt i organisationen. Det är därmed kritiskt att skolor ingår i ett slags organisationslärande.

Fiol och Lyles (1985) påpekar riktigt att organisatorisk anpassning inte är samma sak som organisationslärande. Den förstnämnda är ytliga korrigeringar och anpassningar av beteende medan den sistnämnda innebär mer kulturella och strukturella justeringar i verksamheten (Argyris & Schön, 1978).

Strategisk kommunikationen spelar en betydelsefull roll för att skolor ska kunna genomföra dessa kulturella och strukturella förändringar. Kommunikationen mellan publik och lärare ökar lärandet inom organisationen och bidrar till att förändra organisationskulturen på längre sikt. Detta långsiktiga arbete görs främst genom olika beröringspunkter där elever och lärare kan samlas för att diskutera erfarenheter och dela med sig av lärdomar.

Skolor kan bli mer effektiva i det förebyggande arbetet genom att öka medvetenheten och förståelsen för sina elever. De skulle behöva lyssna mer aktivt på sina publik och ställa mera proaktiva frågor, såsom: "Men vad kan vi *göra* då? Hur kan vi hjälpa eleven?"

Genom att ändra fokus till vad skolor faktiskt kan åstadkomma så engagerar verksamheten dess medlemmar och låter naturliga relationer växa fram på skolan. Det är i dessa relationer som skolans IM kan förbättras och utvecklas.

Framgångsrik IM bygger på att publik är medvetna och förstår varandras åsikter och positioner (Dozier & Ehling, 1992; Heath & Palenchar, 2009). Lärare och elever bör stämma av med varandra kontinuerligt under skolåret genom att föra en

dialog både i och utanför klassrummet. Det är genom att lyssna på varandra som nya förståelser föds och möjlighet till lärande och förbättring sker.

#### **5.4.2 Att aktivera elevernas moraliska kompass**

Det främjande arbetet går ut på att skapa ett trivsamt arbetsklimat genom att *aktivera elevernas moraliska kompass* och *förankra planen i organisationskulturen*. I praktiken innebär det att skolor bygger vidare på insatser som bidrar till ett öppet och respektfullt kommunikationsklimat. Det främjande arbetet består bland annat av att ifrågasätta elevernas språkbruk och hur de bemöter varandra.

Intervjuperson 3b förklarar:

*”Håll er ton, ha inte den där jargongen, det är respektlöst, nedlåtande mot människan” och det är jätterätt. Men det liksom finns inte så många lärare som de lärare på Skola B där de säger så i klassrummen eller i korridorerna. De bara går som att det regnar och så liksom känner “jag slutar klockan fyra sen ska jag gå hem till mina barn.” De är liksom inte engagerade.*

*- Intervjuperson 3, Skola B*

Genom att lyfta dessa typer av diskussioner i samband med att de uppstår, förhindrar skolpersonalen att kommunikationsklimatet blir alltför hårt och nedsättande. Eleverna blir mer medvetna om deras eget språkbruk och beteende mot varandra. Något annorlunda uttryckt aktiverar skolan därmed elevernas moraliska kompass genom att ifrågasätta deras framträdande i den främre regionen (Goffman, 1974). Detta betyder att eleverna får det svårare att rättfärdiga sitt beteende och ingå i moraliskt frikopplande (Bandura, 1977).

Denna moraliska diskussion bör komma så tidigt som möjligt så att skolorna uppmärksammar eleverna på dessa viktiga frågor. Annars riskerar skolans arbete mot kränkande behandling att aldrig komma på agendan, och elevernas moraliska kompass förblir vilande.

För att lyckas med det främjande arbetet är det av yttersta vikt att skolans planer mot kränkande behandling förankras i organisationen och att eleverna återkopplas och involveras i processen (Dozier & Ehling, 1992). På så vis byggs förtroendet upp mellan publikerna.

På båda skolorna framhäver mina intervjupersoner vikten av nära relationer och en hög vuxennärvaro:

*Att lärarna har mer koll. Ha många lärare som går runt och tittar på hur eleverna har det. De ska berätta mer för elever, att om nånting händer så ska ni återvända till oss. – Intervjuperson 2, Skola A*

*Jag tror som till exempel på denna skola där läraren hänger väldigt mycket ute bland eleverna och inte bara är inne på kontoret. Eller lärarrummet. Det gör ändå så att man känner sig lite mer trygg runt om dem, än om de bara hade varit i lärarrummet och man aldrig hade sett dem, förutom på lektionerna, för då hade det varit ännu mer av en barriär. Så fortsätta med sånt, så kommer förtroendet byggas upp. – Intervjuperson 6, Skola B*

En högre vuxennärvaro ger lärare större inblick i elevernas direkta vardag samtidigt som det bidrar till att relationer etableras och att förtroendet kan byggas upp med elever. Det är ett slags informellt *management by walking around* (Jackson & Parry, 2011). Om lärare är närvarande ute i organisationen så ökar tilliten och ”barriären” blir inte lika stor.

Dessa insatser är ett exempel på främjande åtgärder som hjälper skolor minska avståndet mellan lärare och elever. Vi vet sen tidigare att nära relationer mellan lärare och elever skapar ett öppnare kommunikationsklimat som gör det lättare att bryta tystnadsspiralen. Att *vårda kommunikationsklimatet* är därför en viktig del i det främjande arbetet mot nätmobbning.

#### **5.4.3 Att ha en ”plan på riktigt” eller en ”plan på hyllan”**

Kuratorn på Skola B framhäver vikten av att ha ”en plan på riktigt”, vilket innebär att skolan omvandlar planen i praktiken och att värderingarna görs levande i den dagliga verksamheten. Hans tidigare erfarenheter visar att många skolor har ”en plan på hyllan” eftersom det är något som krävs av lagen, men att få skolor faktiskt arbetar proaktivt och långsiktigt med den. Men skolors IM kan ej separeras från undervisningen. Då förlorar den sin mening och genomslagskraft.

Kuratorn på Skola B menar därför att skolans förebyggande och främjande arbete måste börja redan från dag ett:

*Jo, detta år så ställde vi ut en röd matta när ettorna kommer och sen stod tvåor och treor och välkomnande dem, och lärare. Det skapade någonting liksom. Och just att prata mycket om att vi gör det här tillsammans, tillsammans har vi ett ansvar, ni har ett ansvar, vi har ett ansvar, men ni har också ett ansvar för att alla känner sig välkomna, och där sker ju mycket av de diskussionerna när man pratar om hur vill vi ha det, då blir det lite per*

*automatik så att motpolen dyker upp, hur vill vi inte ha det?*  
– Kurator, Skola B

Enligt kuratorn på Skola B vilar framgången av skolors IM på att förankra det förebyggande och främjande arbetet i verksamheten. Nära elevrelationer och ”väldigt hög vuxennärvaro” i samband med personal ”som är nyfikna, som gillar ungdomar, som pratar med ungdomar, som engagerar sig” skapar goda förutsättningar för att planen ska förankras i organisationskulturen.

Relationer mellan lärare och elever är således A och O för ett framgångsrikt arbete mot kränkande behandling, vilket är något som jag har betonat med samverkansmodellen inom IM (Broom & Dozier, 1990). Tyvärr lyckas inte alltid skolor bygga upp dessa relationer med eleverna, och en av orsakerna till detta är skolors syn på kommunikationen mellan lärare och elever.

Kommunikationen i det förebyggande och främjande arbetet bygger i vissa fall på det snäva, informationsorienterade perspektivet av kriser (Holtzhausen, 2012). Detta synsätt på kommunikation blir problematiskt när det tillämpas på hanteringen av nätmobbning. Skolors IM får uttryck i diverse kommunikationskampanjer (jämför exempelvis Palm, 1994). Förstalärare på Skola A berättar:

*Vi tänkte att under en veckas tid skulle vi göra så att vi sätter fokus på sex och samlevnad. Därför det är ju ungdomars hela vardag, det är ju en stor grej för våra ungdomar. Och försöka ur olika synvinklar då, bland annat ur hbtq-synvinkeln, som vi upplever att det finns ett motstånd ifrån.*  
- Förstalärare, Skola A

En kampanjsyn på skolors IM är ineffektiv därför att värderingarna ej förankras i organisationskulturen. Elever får rollen som passiva mottagare av information. Vi kan alltså hävda att en *transmissionssyn på kommunikation* genomsyrar skolans arbete med IM. Detta är olyckligt eftersom det försvårar flödet av negativ uppgående information samtidigt som det ökar avståndet mellan lärare och elever.

En kampanjsyn på skolors IM bidrar även till att tystnadsspiralen träder i kraft (Noelle-Neumann, 1984). Tystnadsspiralen uppstår eftersom skolan *endast främjar vissa issues under korta tidsperioder*. Detta påverkar elevernas uppfattningar om vad majoriteten tycker i en sakfråga och de håller därför tyst. Målet med att aktivera elevernas kompass och förankra värderingarna i organisationskulturen försvåras därmed av tystnadsspiralen och en kampanjsyn på skolors IM.

Intervjuperson 6b kritiserar kampanjsynen och menar att skolor på så vis misslyckas med att engagera sina elever:

*Jag tror till exempel inte att om man gör en kampanj med "vi ska alla vara kompisar, vi ska alla behandla varandra lika mycket", så tror jag det är svårt för eleverna att ta till sig det konceptet. [...] De ska kanske bli bättre med att prata med eleverna och få eleverna att prata tillbaka. Skapa en trygghet med eleverna, så att eleverna också kan öppna upp sig själva, och prata om man eventuellt har blivit mobbad. – Intervjuperson 6, Skola B*

Om skolors IM utgår från en kampanjsyn på en "issue" så riskerar det förebyggande och främjande arbetet mot nätmobbning att ses som något avskilt från resten av det organisatoriska livet, något som endast sker vid enstaka tillfällen. Arbetet mot kränkande behandling förblir således *reaktionärt och kortsiktigt*.

Skolors IM riskerar att domineras av tillfälliga kommunikationsinsatser och en övertro på att diverse kampanjer ska höja elevernas medvetande och ändra deras beteende. Denna utgångspunkt är emellertid felaktig eftersom enstaka temadagar har mindre inflytande på längre sikt. Detta beror på att elever ingår i passiva kommunikationsbeteenden, som att behandla information, snarare än själva känna sig delaktiga i processen (Grunig & Hunt, 1984, s. 146-151).

Dessutom bidrar inte en kampanjsyn till organisationslärande, utan leder som bäst till organisatorisk anpassning. För att skolor ska bli bättre på att hantera nätmobbning i framtiden behöver de frångå denna kampanjsyn och anamma ett mer strategiskt förhållningssätt till deras IM. Skolors planer mot kränkande behandling blir inte något som en organisation *har*, utan något som de *gör*.

#### **5.4.4 Att höja ansvarskänslan**

Skolor behöver hjälpa elever med att aktivera den moraliska kompassen och känna ett personligt ansvar för sina handlingar. Först då blir eleverna engagerade och kan börja förändra sina beteenden gentemot varandra.

För att skolor ska bli bättre på att hantera nätmobbning, krävs det därför att de arbetar mer proaktivt med att höja ansvarskänslan bland organisations-medlemmarna. Att delaktiggöra eleverna är avgörande för att skolor ska lyckas med denna uppgift.

Paul, Smith och Blumberg (2012) utvecklade därför *Quality Circles*-metoden för att hjälpa skolor bygga en krismedveten organisationskultur. I *Quality Circles* arbetar eleverna tillsammans på verkliga mobbningsfall. Tanken med metoden är att diskutera kompisrelationer och uppmuntra elever till att reflektera över hur de bemöter varandra, både i skolan och på nätet.



Genom att prata mer öppet om nätmobbning och utanförskap får eleverna en bättre förståelse för vilka konsekvenser som den kränkande behandlingen medför. De tränar här förmågan i att *översätta sina etiska riktlinjer till en nätmiljö*. Detta översättningsarbete är väsentligt för att skolor ska lyckas höja ansvarskänslan i organisationen.

De olika övningarna frambringar en slags medvetenhet och ansvarskänsla hos eleverna. Men författarna påpekar vikten av att arbeta med dessa frågor löpande i verksamheten, och inte enbart vid enstaka tillfällen (Paul, Smith & Blumberg, 2012). Då riskerar nämligen en kampanjsyn att färga arbetet, vilket leder till att värderingarna ej förankras i organisationskulturen. Huvudsaken är att skolor tar ett ansvar för nätmobbning genom att kontinuerligt prata med eleverna om ”the issue” när det finns tillfälle att göra det.

Utöver *Quality Circles*-metoden kan olika typer av scenarier och rollspel även fungera som effektiva redskap för inläring. Intervjuperson 6a föreslår ”extreme experiencing”, det vill säga att eleverna ska få ”känna på” hur det känns att vara offer. Liknande metoder används i organisationer för att öka krisberedskapen och förmågan att hantera potentiella kriser (Coombs, 2004; Penrose, 2000). En orsak till att rollspel fungerar är att eleverna utvidgar sina perspektiv och utökar sin förståelse för olika personer och situationer.

Utifrån *samverkansmodellen* (Broom & Dozier, 1990) är dessa förståelser värdefulla eftersom de tillåter publikerna att närma sig varandra. Ökad förståelse mellan publikerna är ett första viktigt steg mot samverkan.

Slutligen vill elever att skolor ska lyfta problematiken kring nätmobbning. På ytan ger elever skenet av att de inte tar åt sig av kränkningarna, men vi vet att de gör det. Elever vill att skolor ska ta tuffare tag mot nätmobbning och att det tas på allvar. Annars riskerar vi att minimera nätmobbning precis som vi har gjort med vanlig mobbning. Och vem vinner egentligen på det?

## 6. Slutsatser

---

Syftet med uppsatsen har varit att *förstå* och *analysera* hur skolor kan förbättra sin hantering av nätmobbning genom strategisk kommunikation och *issues management*. I detta avslutande kapitel diskuterar jag masterarbetets implikationer för skolans framtida arbete mot nätmobbning. Nu följer en kort uppsummering och diskussion.

### 6.1 Skolans framtida roll som issue manager

Skolan har i uppdrag att motverka kränkande behandling. Det är i grunden ett *kommunikativt* uppdrag. Strategisk kommunikation och IM spelar en betydelsefull roll för att förmedla och förankra dessa demokratiska värderingar i framtiden.

Skolor bör hjälpa elever med att *översätta sina etiska riktlinjer till en nätmiljö*. Detta översättningsarbete försvåras dock av moraliskt frikopplande och en synlighetskultur som producerar och normaliserar alltmer extrema framträdanden i den främre regionen.

Den största utmaningen för skolor är därför att bygga upp sin legitimitet i tvistefrågan genom att börja prata mer om nätmobbning med sina elever. Symmetriska förhållanden, aktivt lyssnande och ett personligt engagemang är tre viktiga kommunikationsmedel som bryter tystnadsspiralen och möjliggör denna process.

Bristfällig kommunikation försvagar skolans legitimitet och förmåga att ansvara för ”the issue”. Om skolor misslyckas med att kommunicera sitt ansvar i frågan så ökar legitimitetsklyftan och eleverna tar i stället tag i nätmobbning på egen hand. Denna utveckling försvårar skolans förebyggande arbete mot nätmobbning och risken finns att skolans IM därmed översätts i kampanjbaserade temaveckor, som inte lyckas förankra värderingarna i organisationskulturen.

Studien har visat att elever använder tre övergripande strategier för att försvara sig mot nätmobbning: (1) *att inte tappa ansiktet*, (2) *att konfrontera mobbaren och få det att vända*, samt (3) *att vinna publiken genom försvarsallianser*. Samtliga strategier bidrar till ett tuffare och hårdare kommunikationsklimat på skolor.

Mitt arbete har föreslagit att nätet höjer nivån på vad som anses accepterat språkbruk och kränkande beteende. Denna utveckling går bland annat att förklara med hjälp av moraliskt frikopplande i samband med de ökade kraven från synlighetskulturen. En av skolans viktigaste uppgifter är att *hålla nere denna nivå*.

Jag har argumenterat för att skolor bör ta hjälp av den strategiska kommunikationen och IM för att motverka denna utveckling och således bli bättre på att hantera nätmobbning. Skolor som fastnar i ett industriellt paradig, där nätet och skolan inte hör ihop, kommer få det svårt att skapa förtroende med eleverna och hantera nätmobbning. De skolor som kommer blomstra är de organisationer som lyckas *skapa möjligheter för olika publiker att närma sig varandra*.

Skolans framtida roll som issue manager innebär att *prata med eleverna om nätmobbning* för att därigenom *öka medvetenheten inom organisationen och förstärka sin legitimitet och position i tvistefrågan*. Dessa mål uppnås genom att minska avståndet mellan lärare och elever samt omvandla skolors planer mot kränkande behandling i praktiken. På så vis kan skolor skapa större förståelse mellan publiker och förankra värderingarna i organisationskulturen.

Utmaningen för den framtida skolan ligger alltså i att skapa en krismedveten organisation, där det egna ansvaret lyser igenom och där vi ständigt kommer ihåg personen som sitter bakom skärmen.

## **6.2 Avslutande kommentarer**

Den här studien har visat på behovet av strategisk kommunikation i skolan. Förändrade medievänor sätter större press på lärare och skolledning att bemöta de utmaningar som digitaliseringen medför. Nätmobbning är ett tydligt exempel på att skolor har svårt att hantera dessa nya typer av problem.

Skolor som lever kvar i ett industriellt tankesätt löper störst risk att hamna i en förtroendekris. Detta beror på att legitimitetsklyftan ökar alldeles för mycket för att organisationen ska kunna tillgodose de krav som publikerna ställer på den. Det uppstår asymmetriska förhållanden mellan lärare och elever, vilket försvårar skolors IM eftersom det bidrar till ett stängt kommunikationsklimat, där tystnadsspiralens effekter börjar verka inom organisationen. Möjligheten för att skolor ska få kännedom om nätmobbning minskar därmed avsevärt.

Tack vare digitaliseringen och den rådande synlighetskulturen, blir det ännu viktigare för skolor att etablera relationer med eleverna. Skolor behöver investera i långsiktiga kommunikationsinsatser som stärker gemenskapen mellan publiker.

I en värld där synlighetskulturen dominerar, längtar människor efter äkta, förtroendefulla relationer mer än någonsin. Strategisk kommunikation kan bidra till att vi bildar starkare gemenskaper, där vi värnar om varandra.

Avslutningsvis vill jag ge ett par förslag på vidare forskning. Framtida studier inom strategisk kommunikation skulle förslagsvis undersöka hur skolor kan arbeta med att engagera föräldrar i det strategiska arbetet mot kränkande behandling. Det vore även givande att studera skolans IM och hantering av nätmobbning i en mer internationell kontext, gärna även i olika åldrar. Tystnaden säger ibland allt, och att bryta den är ett första steg mot förändring.

## 7. Referenser

---

- Alvesson, M. (2011). *Intervjuer: Genomförande, tolkning och reflexivitet*. Malmö: Liber.
- Alvesson, M. (2013). *Organisation och ledning: Ett något skeptiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M., & Skoldberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M., & Skoldberg, K. (2013). *Reflexive methodology: New vistas for qualitative research*. London: Sage.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning*. Reading, Mass: Addison-Wesley Pub. Co.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and social psychology review*, 3(3), 193-209.
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of personality and social psychology*, 71(2), 364-374.
- Banet-Weiser, S. (2012). *Authentic TM: The politics and ambivalence in a brand culture*. New York, NY: New York University Press.
- Bauman, S. (2013). Cyberbullying: What does research tell us? *Theory into Practice*, 52(4), 249-256.
- Bauman, Z. (1994). *Auschwitz och det moderna samhället*. (G. Gimdal & R. Gimdal övers.) Göteborg: Daidalos. (Originalarbetet publicerat 1989).
- Bauman, S., Cross, D., & Walker, J. (2013). *Principles of cyberbullying research: Definitions, measures, and methodology*. New York, NY: Routledge.
- Beckman, L. (2013). *Traditional bullying and cyberbullying among Swedish adolescents: Gender differences and associations with mental health* (doktorsavhandling). Karlstads universitet: Institutionen för hälsovetenskaper.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Garden City, N.Y: Doubleday.
- Berne, S. (2014) *Cyberbullying in childhood and adolescence assessment, coping, and the role of appearance* (doktorsavhandling). Göteborgs universitet: Psykologiska institutionen.
- Boyd, D. (2007). Why youth (heart) social network sites: The role of networked publics in teenage social life. *MacArthur Foundation Series on Digital Learning—Youth, Identity, and Digital Media Volume*, 119-142.
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, Kalifornien: Sage.
- Broom, G. M., & Dozier, D. M. (1990). *Using research in public relations: Applications to program management*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.

- Castells, M. (2001). *The Internet galaxy: Reflections on the Internet, business, and society*. Oxford: Oxford University Press.
- Cheney, G., Christensen L. T., Zorn, T.E. & Ganesh, S. (Red.) (2011). *Organizational communication in an age of globalization: Issues, reflections, practices*. Long Grove, IL: Waveland Press.
- Coombs, W. T. (1999). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Coombs, W. T. (2004). Impact of past crises on current crisis communication insights from Situational Crisis Communication Theory. *Journal of business Communication*, 41(3), 265-289.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *PR strategy and application: Managing influence*. Chichester, U.K: Wiley-Blackwell.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (1985). *Effective public relations*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Czarniawska, B. (2005). *En teori om organisering*. Lund: Studentlitteratur.
- Dahlgren, P. (1996). Media logic in cyberspace: Repositioning journalism and its publics. *Javnost-the Public*, 3(3), 59-72.
- Desmet, A., Bastiaensens, S., Van Cleemput, K., Poels, K., Vandebosch, H., & De Bourdeaudhuij, I. (2012). Mobilizing bystanders of cyberbullying: An exploratory study into behavioural determinants of defending the victim. *Annual Review of Cybertherapy and Telemedicine*, 10, 58-63.
- Dexter, L. A. (1970). *Elite and specialized interviewing*. Evanston: Northwestern University Press.
- Dozier, D.M., & Ehling, W.P. (1992). Evaluation of Public Relations Programs: What the Literature Tells Us About Their Effects. I J.E. Grunig (Red.), *Excellence in public relations and communications management* (s.159-184). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Dunkels, E. (2013). Kapitel 10: Vad är särskilt med kränkningar på nätet? I Skolverket (Red.) *Kränkningar i skolan – analyser av problem och lösningar*. Stockholm: Skolverket.
- Eksell, J. & Thelander, Å. (2014). Kvalitativ analys inom strategisk kommunikation. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 197-211). Lund: Studentlitteratur.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2011). *Strategisk kommunikation: Forskning och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Falkheimer, J. & Heide, M. (2014). *Strategisk kommunikation: En introduktion*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Farrington, D. P., Lösel, F., Ttofi, M. M., & Theodorakis, N. (2012). *School bullying, depression and offending behavior later in life: An updated systematic review of longitudinal studies*. Stockholm: National Council for Crime Prevention (Brå).
- Fiol, C. M., & Lyles, M. A. (1985). Organizational learning. *Academy of management review*, 10(4), 803-813.
- Fleisher, C. S. (2001). Emerging US public affairs practice: the 2000+ PA model. *Journal of Public Affairs*, 1(1), 44-52.
- Flygare, E., & Johansson, B. (2013). Kapitel 9: Mobbning och kränkningar på nätet–omfattning och effekter av skolans insatser. I Skolverket (Red.), *Kränkningar i skolan–analyser av problem och lösningar*. Stockholm: Skolverket.
- Flyvbjerg, B. (2001). *Making social science matter: Why social inquiry fails and how it can succeed again*. Oxford, UK: Cambridge University Press.

- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative inquiry*, 12(2), 219-245.
- Fog, J. (2004). *Med samtalen som udgangspunkt: Det kvalitative forskningsinterview*. Kbh.: Akademisk Forlag.
- Foucault, M. (1995). *Discipline and punish: The birth of the prison*. New York: Vintage Books.
- Gearhart, S., & Zhang, W. (2015). "Was it something I said?" "No, it was something you posted!" A study of the spiral of silence theory in social media contexts. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 18(4), 208-213.
- Glynn, C. J., Hayes, A. F., & Shanahan, J. (1997). Perceived Support for One's Opinions and Willingness to Speak Out: A Meta-Analysis of Survey Studies on the "Spiral of Silence". *Public opinion quarterly*, 452-463.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Goffman, E. (1974). *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. (S. Bergström övers.). Stockholm: Rabén & Sjögren. (Originalarbete publicerat 1959).
- Grunig, J. E. (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, N.J: L. Erlbaum Associates.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Grunig, J. E., & Repper, F.C. (1992). Strategic management, publics and issues. I J.E. Grunig (Red.), *Excellence in public relations and communications management* (s.117-157). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Hall, S. (2003). Encoding/Decoding. I V. Nightingale & K. Ross (Red.), *Critical readings: Media and audiences*. Maidenhead: Open University Press och McGraw Hill Education.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., Van Ruler, B., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining strategic communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1), 3-35.
- Hammersley, H., & Atkinson, P. (2007). *Feltmetodikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hayes, A. F., Glynn, C. J., & Shanahan, J. (2005). Willingness to self-censor: A construct and measurement tool for public opinion research. *International Journal of Public Opinion Research*, 17(3), 298-323.
- Hearn, A. (2008). Meat, Mask, Burden: Probing the contours of the branded 'self'. *Journal of consumer culture*, 8(2), 197-217.
- Heath, R. L., & Palenchar, M. J. (2009). *Strategic issues management: Organizations and public policy challenges*. Los Angeles: Sage Publications.
- Heide, M. & Simonsson, C. (2014). Kvalitet och kunskap i fallstudier. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.), *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 215-230). Lund: Studentlitteratur.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2016). *Krisen inifrån: Om organisationers krismedvetenhet, ledarskap och kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Holtzhausen, D. R. (2012). *Public relations as activism: Postmodern approaches to theory & practice*. New York: Routledge.
- Jackson, B., & Parry, K. W. (2011). *A very short, fairly interesting and reasonably cheap book about studying leadership*. Los Angeles: Sage.
- Juvonen, J., & Gross, E. F. (2008). Extending the school grounds? — Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78(9), 496-505.
- Kaiser, K. (2012). Protecting confidentiality. I Jaber F. Gubrium (Red.) *The Sage Handbook of Interview Research* (s. 457-464). Thousand Oaks: Sage.
- Kift, S., Campbell, M., & Butler, D. (2009). Cyberbullying in social networking sites and blogs: Legal issues for young people and schools. *JL Inf. & Sci.*, 20, 60-73.
- Kornberger, M. (2010). *Brand society: How brands transform management and lifestyle*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kruckeberg, D., & Starck, K. (1988). *Public relations and community: a reconstructed theory*. New York: Praeger.
- Lauzen, M. M. (1994). Public relations practitioner role enactment in issues management. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 71(2), 356-369.
- Lessig, L. (2006). *Code*. New York: Basic Books.
- Li, Q. (2007). New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1777-1791.
- Lindén, E. (2012). Kapitel 2: Vad är nytt med nya medier? I S. Lindgren (Red.), *Nya medier och kommunikation: Makt och meningsskapande i den digitala tidsåldern*. Malmö: Gleerups utbildning.
- Lindgren, S. (2012). *Nya medier och kommunikation: Makt och meningsskapande i den digitala tidsåldern*. Malmö: Gleerups utbildning.
- Livingstone, S., Kirwil, L., Ponte, C., & Staksrud, E. (2014). In their own words: What bothers children online? *European Journal of Communication*, 29(3), 271-288.
- Merriam, S. B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. (B. Nilsson övers.) Lund: Studentlitteratur (Originalarbete publicerat 1988).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. 2 uppl. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moor, L. (2007). *The rise of brands*. Oxford: Berg.
- Noelle-Neumann, E. (1984). *The spiral of silence: Public opinion, our social skin*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ofsted (2010). The safe use of new technologies. Report no. 090231. *The Office Standards in Education, Children's Services and Skills*. Manchester, UK: Ofsted.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Palm, L. (1994). *Övertalningsstrategier: Att välja budskap efter utgångsläge*. Lund: Studentlitteratur.
- Palm, L. & Falkheimer, J. (2005). *Förtroendekriser: Kommunikationsstrategier före, under och efter*. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Patton, M. Q. (1980). *Qualitative evaluation methods*. Beverly Hills: Sage Publications.



- Paul, S., Smith, P. K., & Blumberg, H. H. (2012). Revisiting cyberbullying in schools using the quality circle approach. *School Psychology International*, 33(5), 492-504.
- Penrose, J. M. (2000). The role of perception in crisis planning. *Public Relations Review*, 26(2), 155-171.
- Prasad, P. (2005). *Crafting qualitative research: Working in the postpositivist traditions*. New York: ME Sharpe.
- Punch, M. (1989). Researching police deviance: a personal encounter with the limitations and liabilities of field-work. *The British Journal of Sociology*, 40(2), 177-204.
- Renati, R., Berrone, C., & Zanetti, M. A. (2012). Morally disengaged and unempathic: Do cyberbullies fit these definitions? An exploratory study. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(8), 391-398.
- Repstad, P. (1998). Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag. 3 uppl. Oslo: Universitetsforlaget.
- Roper, J. (2002). Government, corporate or social power? The Internet as a tool in the struggle for dominance in public policy. *Journal of Public Affairs*, 2(3), 113-124.
- Roper, J. (2005). Symmetrical communication: Excellent public relations or a strategy for hegemony?. *Journal of Public Relations Research*, 17(1), 69-86.
- Rosenberg, A. (2012). *Philosophy of social science*. Boulder, CO: Westview Press.
- Rydell, A. (2012). Gud är en hacker: Myten om den neutrala koden. I P. Snickars och P. Strömbäck (Red.), *Myten om internet* (s. 57-78). Stockholm: Volante.
- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju: Från vetenskapsteori till fältstudier* (S. Torhell övers.). Malmö: Liber ekonomi.
- Schultz, M. & Wiklander, G. (2015). *Näthat : Rättigheter och möjligheter*. 2 uppl. Stockholm: Karnov Group.
- Seidman, I. (1998). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences*. New York: Teachers College Press.
- Sethi, S. P. (1977). *Advocacy advertising and large corporations: Social conflict, big business image, the news media, and public policy*. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Severin, W. J., & Tankard, J. W. (2014). *Communication theories: Origins, methods, and uses in mass media*. Harlow: Pearson.
- Silverman, D. (2005). *Doing qualitative research: A practical handbook*. London: Sage Publications.
- Slonje, R. (2011). *The nature of cyberbullying in Swedish schools: Processes, feelings of remorse by bullies, impact on victims and age and gender differences* (doktorsavhandling). Goldsmiths, University of London: Psykologiska institutionen.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147-154.
- Slonje, R., Smith, P. K., & Frisé, A. (2012). Processes of cyberbullying, and feelings of remorse by bullies: A pilot study. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 244-259.
- Slonje, R., Smith, P. K., & Frisé, A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 26-32.
- Snickars, P. & Strömbäck, P. (2012). *Myten om internet*. Stockholm: Volante.

- Spencer, T. (2004). Of legitimacy, legality and public affairs. *Journal of Public Affairs*, 4(2), 205-209.
- Staub, E. (2003). *The Psychology of Good and Evil: Why Children, Adults, and Groups Help and Harm Others*. New York: Cambridge University Press.
- Sutherland, A. (2012). *The story of Facebook*. New York: Rosen Central.
- Thierer, A. D. (2013). Technopanics, threat inflation, and the danger of an information technology precautionary principle. *Minnesota Journal of Law, Science & Technology*, 14(1), 12-19.
- Thompson, J. D. (2005). Organizations in action. I J.M. Shafritz, J.S. Ot, & Y.S. Jang (Red.). *Classics of organization theory*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277-287.
- Tourish, D. (2005). Critical Upward Communication: Ten Commandments for Improving Strategy and Decision Making. *Long Range Planning*, 38(5), 485-503.
- Tourish, D., & Hargie, O. (2004). Motivating critical upward communication: A key challenge for management decision making. I D. Tourish & O. Hargie (red.) *Key issues in organizational communication* (s. 188-204). London: Routledge.
- Tourish, D., & Robson, P. (2003). Critical upward feedback in organisations: Processes, problems and implications for communication management. *Journal of Communication Management*, 8(2), 150-168.
- Tourish, D., & Robson, P. (2006). Sensemaking and the distortion of critical upward communication in organizations. *Journal of Management Studies*, 43(4), 711-730.
- Tynes, B. M. (2007). Internet safety gone wild? Sacrificing the educational and psychosocial benefits of online social environments. *Journal of Adolescent Research*, 22(6), 575-584.
- Vandoninck, S., d'Haenens, L., & Smahel, D. (2014). *Preventive measures: How youngsters avoid online risks*. London: EU Kids Online.
- Von Feilitzen, C., Findahl, O., & Dunkels, E. (2011). *Hur farligt är internet? Resultat från den svenska delen av den europeiska undersökningen EU Kids Online*. Göteborg: Nordicom.
- Wallace, P. M. (1999). *The psychology of the Internet*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Weick, K. E. (2015). Ambiguity as grasp: The reworking of sense. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 23(2), 117-123.
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Managing the unexpected: Resilient performance in an age of uncertainty*. San Francisco: Jossey-Bass.
- West, C., & Zimmerman, D. H. (1987). Doing gender. *Gender & society*, 1(2), 125-151.
- Whyte, W. F. (1982). Interviewing in field research. I R.G. Burgess (Red.) *Field Research: A Sourcebook and Field Manual* (s. 111-122). London: Allen & Unwin.
- Åkerström, M. (2014). Olika vetenskapsteoretiska perspektiv ger olika kunskap: Leave the gun – take the cannoli. I J. Eksell & Å. Thelander (Red.) *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 249-266). Lund: Studentlitteratur.

- Åkerström, M. (2016). Democratic practice in post-fact society. I Coombs, T. W., Falkheimer, J., Heide M., Young, P. (Red.). *Strategic communication, social media and democracy: The challenge of the digital naturals*. London: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Åkerström, M. & Young, P. (2016). Meet the digital naturals. I Coombs, T. W., Falkheimer, J., Heide M., Young, P. (Red.). *Strategic communication, social media and democracy: The challenge of the digital naturals*. London: Routledge, Taylor & Francis Group.

## 7.1 Elektroniska referenser

- Anderson, A. (2015, 21 februari). ”Hatkonton på Instagram kallar unga tjejer för horor: ”Snälla bara dööö!””. *Metro*. Hämtad den 17 april 2016 från: <http://www.metro.se/teknik/hatkonton-pa-instagram-kallar-unga-tjejer-for-horor-snalla-bara-doooo/EVHobt!khXc19rXR3uZk/>
- Diskrimineringslagen (2008: 567). Hämtad den 1 mars 2016 från: [https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Diskrimineringslag-2008567\\_sfs-2008-567/](https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Diskrimineringslag-2008567_sfs-2008-567/)
- Fors, Z. & Englund, G. (2016, 20 april). ”Nätmobbingen större än statistiken”. *Göteborgsposten*. Hämtad den 23 april 2016 från: <http://www.gp.se/nyheter/debatt/n%C3%A4tmobbingen-st%C3%B6rre-%C3%A4n-statistiken-1.196711>
- Friends (2015). *Friends nätrapport 2015. En undersökning om barn och ungas erfarenhet av kränkningar via mobil, dator och surfplatta*. Hämtad den 2 mars 2016 från: <http://friends.se/wp-content/uploads/2015/03/Natrapporten-final-webb.pdf>
- Friends (2016). *Friends nätrapport 2016*. Hämtad den 18 april 2016 från: <http://friends.se/wp-content/uploads/2016/03/Friends-natrapport2016.pdf>
- Gothia Fortbildning (2016). ”Webbkurs om nätmobbing för skolpersonal i samarbete med Bris.” Hämtad den 20 april 2016 från: <https://www.gothiafortbildning.se/webbkurs/hantera-natmobbing>
- Hessel, D. (2016, 18 april). ”Telia ger gratis surf – om du är snäll”. *Mobil.se*. Hämtad den 24 april 2016 från: <http://www.mobil.se/nyheter/telia-ger-gratis-surf-om-du-r-sn-ll#.VxySIjCLRaQ>
- Lofors, E. (2013, 15 maj). ”Nätet kan oftast kännas som laglöst land”. *Dagens Nyheter*. Hämtad den 12 mars 2016 från: <http://www.dn.se/insidan/natet-kan-ofta-kannas-som-laglost-land/>
- Nylander, S. (2015, 29 oktober). ”Morgans mission: Så många hatkommentarer får eleverna – varje vecka”. *Sveriges Television*. Hämtad den 24 april 2016 från: <http://www.svt.se/morgans-mission/sa-manga-hatkommentarer-far-eleverna-varje-vecka>
- P4 Göteborg (2016, 21 april). ”Föräldrar kan arbeta mer mot nätmobbing”. *Sveriges Radio*. Hämtad den 24 april 2016 från: <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=104&artikel=6416365>
- Skolverket (2016). *Diskriminering, trakasserier och kränkande behandling*. Hämtad den 16 mars 2016 från: <http://www.skolverket.se/skolutveckling/miljo-och-halsa/grovre-vald-i-skolan/forebygga/diskriminering-trakasserier-och-krankande-behandling-1.93238>
- Statens medieråd (2015). *Ungar och medier 2015. Fakta om barns och ungas användning och upplevelser av medier*. Hämtad den 16 mars 2016 från:

<http://statensmedierad.se/download/18.7a953dba14fef1148cf3b32/1442841939189/Ungar-och-medier-2015.pdf>

Åmell, E. (2016, 19 februari). "Fem elever har stängs av efter nätmobbning: 'Inte rätta att ta konflikten om det händer mer'". *Allehanda*. Hämtad den 20 april 2016 från: <http://www.allehanda.se/angermanland/kramfors/fem-elever-har-stangts-av-efter-natmobbing-inte-radda-att-ta-konflikten-om-det-hander-mer>

## 8. Bilagor

---

### 8.1. Intervjuguide – elever

TEMA	FRÅGOR
Bakgrund och organisationsmiljö	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beskriv kort din bakgrund och vad du studerar.</li><li>• Hur skulle du beskriva miljön på skolan?</li><li>• Trivs du? Varför/varför inte? Utveckla... (vad trivs du med/inte?)</li></ul>
Elevuppfattningar om nätmobbning	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hur skulle du beskriva nätmobbning?</li><li>• Finns det skillnader mellan mobbning på nätet och mobbning i skolan?</li><li>• Hur vanligt tror du nätmobbning är?</li></ul>
Elevstrategier för att hantera nätmobbning	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vad för slags nätmobbning har du sett? Utveckla... (var såg du den? Vem blev utsatt? Hur gick det till? Berätta mer om...)</li><li>• Hur hanterade du/eleven situationen?</li><li>• Anta att Sara var på fest i helgen. Under söndagen sprids det rykten om henne i sociala medier. Hon kallas bland annat för "en jävla hora". Vad tror du Sara gör? Hur hanterar hon situationen? Vem berättar hon det för?</li></ul>
Elevförslag på skolors issues management	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hur upplever du att din skola försöker hantera nätmobbning? (vad gör de bra/mindre bra?)</li><li>• Hur kan skolor bli bättre på att hantera nätmobbning?</li><li>• Förslag på vad skolor absolut borde/inte borde göra?</li></ul>
Tystnadsspiralen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Många elever håller tyst om att de blir kränkta på nätet. Varför håller man tyst om nätmobbning? Vad krävs för att man ska våga berätta för en vuxen?</li><li>• Hur tror du elever vill berätta om nätmobbning?</li><li>• Vad kan skolor göra för att hjälpa elever med att våga prata om nätmobbning?</li></ul>

Övrigt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Något annat du vill tillägga?</li> </ul>
--------	-----------------------------------------------------------------------------------

## 8.2. Intervjuguide – skolpersonal

TEMA	FRÅGOR
Bakgrund och organisationsmiljö	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berätta kort om din roll på skolan.</li> <li>• Hur skulle du beskriva miljön på skolan?</li> </ul>
Skolpersonalens uppfattningar om nätmobbning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur skulle du beskriva nätmobbning?</li> <li>• Finns det skillnader mellan mobbning på nätet och mobbning i skolan?</li> <li>• Hur vanligt tror du nätmobbning är?</li> </ul>
Skolstrategier för att hantera nätmobbning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan du berätta mer om er likabehandlingsplan?</li> <li>• Hur arbetar skolan med att upptäcka nätmobbning?</li> <li>• Hur arbetar skolan med att hantera nätmobbning?</li> <li>• Kan du berätta om något konkret nätmobbningsfall? Utveckla... Hur hanterade ni situationen? Vilka utmaningar upplevde ni?</li> </ul>
Skolors framtida issues management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur tror du skolor behöver jobba för att bli bättre på att hantera nätmobbning i framtiden?</li> <li>• Vilka resurser behövs?</li> <li>• Vilken kunskap behövs?</li> </ul>
Tystnadsspiralen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forskning visar att många elever håller tysta om att de blir kränkta på nätet. Hur kan skolor göra det lättare för elever att berätta om nätmobbning?</li> <li>• Vad mer kan skolor göra för att hjälpa elever med att våga prata om nätmobbning?</li> </ul>
Övrigt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Något annat du vill tillägga?</li> </ul>

### 8.3 Tabell 1: Elevuppfattningar om nätmobbning på Skola A och Skola B

Intervjuperson	Skola A	Skola B
1	Asså, det är ofta såna som inte vågar säga nåt in real life. Folk är feiga!	Nätmobbing är ju, för mig, kränkande saker via internet. Till exempel det är ju jättemycket mobbing via Ask, om du vet vad det är. Där kan man skriva anonyma frågor till folk. Det är sjukt mycket kränkningar där.
2	Det är många som blir det. De blir mobbade genom nätet för deras utseende, det kan vara vad som helst, bakgrund, sexuell läggning, det är väldigt jobbigt att gå runt och bära på sånt här.	Nätmobbing kan vara så många olika saker. Det kan vara alltifrån någon som inte tycker om dig som skriver till dig och man vet vem det är. Eller att det blir liksom bråk i kommentarsfält på olika sociala medier till att man får liksom anonyma meddelanden och allt möjligt. Nätmobbing är ju verkligen det, en psykisk attack liksom.
3	Jag skulle beskriva det som att man går in på Facebook och så är det folk som skriver till en, så håller på med en. Typ. Alltså, de lägger ut saker om en. Jag har också sett att folk lägger upp grupper på Facebook, till exempel "vi som hatar X" eller nåt sånt. Det är vad jag tror är nätmobbing.	Jag tror att nätmobbing sker hos den yngre generationen. Jag kommer själv ihåg det. Men till exempel om man hade då Instagram så lade man ut bild på en människas, en klasskamrat, det låter jättehemskt, men en klasskamrat som har lite extra vikt. Och så följer hela skolan dig, eller du följer hela skolan, det är ju offentligt. Så sitter alla och flabbar åt dig, och bara "haha tjocken".
4	Jag tänker också på foton. Att någon tar ett foto på någon och sen lägger man ut det på sociala medier... Och så kommenterar någon det.	Mest så här, omoget folk som tar ut sin ilska på saker som de egentligen inte vet så mycket om, och kanske inte riktigt egentligen fattar hur mycket de skadar.
5	Mobbning som händer på nätet. Om andra människor kränker en annan människa. Och om den människan mår dåligt av det.	Så fort man på något sätt försöker dra ner någon så är det mobbing. Det är det. Det är så klart lättare på nätet för att då pratar man inte med någon face to face, så det är därför det finns större risk på nätet.

6 Jag skulle beskriva det som något hemskt, för att det är jättelätt för vem som helst att mobba eller diskriminera online. Det är lättillgängligt, man kan göra det anonymt, det är lätt att göra en fejkprofil, så vet man inte vem det är som skrivit något hemskt om någon annan. Det är nästan som ett vapen som finns tillgängligt för alla i alla åldrar.

Nätmobbing är väldigt hemskt. Jag kan säga det utifrån egna erfarenheter, från nära kompisars erfarenheter. Man mår väldigt dåligt och man hamnar i någon slags svacka liksom, vilket inte alls är kul, för att man kan tro att "jaja, de skriver det bara bakom en skärm så jag behöver inte ta åt mig" men det sätter sig ändå där. Så det har ju satt sig, vilket innebär att det fortfarande sitter kvar hos mig.

#### 8.4 Tabell 2: Elevstrategier mot nätmobbing på Skola A och Skola B

Intervjuperson	Skola A	Skola B
1	Få det att vända sig mot den personen, så att man vänder det åt andra hållet i stället. Och få folk på sin sida. Det är svårt att förklara. Säg att nån har skrivit till min kompis "fan vad ful du är" typ så hade jag kanske skrivit "ja men titta på dig då, du som inte har några vänner."	Det är bara att skita i dom. Man kan ta åt sig, det kan vara jobbigt. Men så länge du har dina riktiga vänner så är det ju skit samma om vad andra folk tycker om dig.
2	Det är bara att ignorera. Kommer du bara att sjunka till deras nivå, så blir det liksom inget bättre. Det är bara att låta bli. Man behöver ju inte ge de den uppmärksamheten de vill. För det är ju det de söker efter. Man ska säga ifrån själv. Man säger ifrån och sen ignorerar de helt. Och då slutar de.	Vi försökte få henne att förstå att hennes argumenteringssätt var väldigt fel, för hennes argumenteringssätt var att ta det man sa, alltså man bråkade inte med henne, utan man skrev ett argument, det här är vad jag tycker, och hennes sätt att svara på det var att förlöjliga och trycka ner och det sa vi till henne, vi håller egentligen med det du säger men sättet du argumenterar och förlöjligar, det är alltså, det funkar inte, så vi kan inte hålla med dig för att du trycker ner oss.
3	När det händer mot en kan man bli lite så instängd, man kan känna sig ledsen så man gör inte så mycket åt grejen utan man låter det komma, fastän man vet att det inte är sant, eller om det är sant.	Jag tror den här Sara, hon har några tjejkompisar, några från plugget som hon hör ihop med. Så då går väl hon dit, pratar med dem. Sen tar hon väl bort kommentarer om det går.
4	När det hände min vän, så var det mer så att jag. Vi nämnde inte det. Vi visste alla om det men vi ville inte nämna det, för vi förmodade att hon förmodli-	Jag kan tänka mig att det finns några olika sätt att hantera det på. Antingen att man inte gör någonting åt det och bara går runt med det. Det är störigt liksom men de kan väl inte göra så mycket. Eller att man ger tillbaka på nåt sätt. Men alltså om det är på en stor



gen visste det ändå. Så vi väntade på att hon själv sa det, och när hon väl sa det, så frågade vi mer... För det är så klart vi såg att hon mår bra och så, men vi frågade mer så "har någon som du känner sett det, någon familj, hur har de reagerat och så?" Visa att man verkligen bryr sig. Och sen var vi jättemånga som försökte anmäla inlägget och ta bort kontot och så.

skala, man kan ju inte ge tillbaka på så mycket liksom, det är svårt.

5

Om det är typ Instagram och sånt, skulle det vara ganska svårt att få bort såna accounts eftersom ja, ibland hjälper det inte att rapportera hela tiden, men att såna konton finns över huvud taget, det är jävligt störrigt.

Jag kan tänka mig att det är svårt att göra någonting egentligen för att meningen med att någon säger det är att göra dig lite svag, att ta ifrån dig ditt värde, ditt självvärde. Så jag förstår att det är svårt att göra någonting med det så här direkt, men alltså man borde ju anmäla det någonstans.

6

Jag hörde flera gånger tjejen som hade spridit ryktet, hon pratade med dem om hur hon skulle be om ursäkt, men det var inte så lätt att få godkänt ursäkten.

Så det bästa egentligen är ju att först och främst berätta för dina föräldrar. Och lyssnar inte de eller tror inte på dig, så är det bara att spara allting som sägs. För då kan man lättare till exempel lämna in till polisen "kolla vad jag har fått. Det här är inte okej. Anmäl detta".

### 8.5 Tabell 3: Att bryta tystnadsspiralen – elevsvar från Skola A och Skola B

Intervjuperson	Skola A	Skola B
1	De ska vara mer medkänsliga typ. Inte bara vara såna strikta lärare, för man går inte och snackar med en lärare som bara är en strikt lärare. Man behöver ändå liksom, känna en slags connection mellan elev och lärare.	Alltså man pratar ju inte med vem som helst. Man går ju inte bara fram och pratar med den. Det hade man ju inte gjort. Man måste ju känna att läraren faktiskt bryr sig. Alltså man måste ju känna att de bryr sig om vad det man säger liksom.
2	Komma nära. Vara snäll mot dom. Säga nånting du har haft inom dig till dom, så att de vågar berätta. Ja, det är så och så det har hänt mot mig. Och så försöker jag hjälpa med det jag kan.	Alltså på ett väldigt personligt sätt. Man vill inte, alltså, vissa vill posta det på Facebook ”det här har hänt” och få massor med likes men jag tror att det är många som också bara vill ta ett snack enskilt. Så antingen ens mentor eller typ en kurator eller så.
3	Man går eller försöker ordna en liten träff med rektorn eller kuratorn, eller någon slags överman som man känner sig bekväm att prata med. Typ, om jag inte känner mig så bekväm med rektorn, så kan jag berätta det till en lärare som jag känner mig mer bekväm med, som tar över det till rektorn och så. Och om jag känner det med någon annan, så gör det också, men det är så klart att jag frågar den personen först om det är okej, men ibland kan det vara så allvarligt att de inte vågar säga till, fast man tycker det är så allvarligt att man vill hjälpa dem, så då säger man till en lärare och sånt men säg inte att det var från mig, och försök göra det mer diskret.	Har jag ett problem så skulle jag bara säga det till min mentor, eller min pappa, men det är väldigt få elever som gör så.  Jag tror de vill prata med sina väldigt nära kompisar. Alltså de som de verkligen litar på, så att de ventilerar. Det är ju bättre än att sitta och må dåligt. Men till exempel en välkomnande kurator och inte bara en kurator som sitter på sitt kontor, som du aldrig har hälsat på.
4	Anonyma blanketter tror jag funkar. Jag har hört mycket om det, man är mycket ärligare på anonyma blanketter. Eller kanske att diskutera om det jättemycket, och inse att man kan prata som tredje person, prata om att det är en kompis fast det är du och så... Det brukar vara enklare, även om det har hänt dig, så brukar det vara enklare att säga att det har hänt min vän eller så, fast det kanske har hänt dig.	Om de kanske berättade att det är okej om man berättade det för dem. Folk kanske inte ens vet att man kan säga det till sina lärare... Varför skulle man göra det? Lärarna kan prata med eleverna om det. Det behöver inte vara elevernas ansvar att ta upp det. Men lärarna kan ta upp det och bara fråga för att ställa upp frågan så att elever kan svara på den om de vill. Att läraren berättar att det finns en sån människa, att den sitter där, och hon eller han kan du prata med. Och så, så att man känner sig trygg och man vet att man har nån att prata med. Jag tror mest att de vill veta var de ska göra det. Alltså, för om man inte vet det, var ska man ens börja?

- 5 De måste kunna lita på den personen först av allt, för om den vuxna tar drastiska tag utan att prata med eleven om det, utan att få, vad heter det, alltså utan att eleven har sagt att hen vill att han eller hon ska, alltså att läraren ska ta drastiska tag så har inte den vuxna rätt att, you know, fortsätta...
- 6 I första hand vill de att det ska vara diskret. De vill inte prata framför de andra, så det ska vara möjligt att få tag i läraren. Jag kommer ihåg hur jag gjorde det, efter att jag började prata med läraren så frågade jag om jag kunde prata med läraren, så då hittade vi ett tomt klassrum, där jag bara berättade om allt som hade hänt.
- Det är just det igen, prata om det, så att alla vågar prata om det. Man gör liksom ingen hemlighet av såna saker. Klart att ingen vågar prata om det om det är så här hemligt, för då håller du det till dig själv.
- Jag tror man är rädd för först och främst hur de kommer reagera. Kommer de döma? Kommer de lyssna? Kommer de tro på mig? Kommer de tro att jag är dum i huvudet?
- Jag tror de vill berätta om det i en säker miljö, där de verkligen känner sig säkra och där det blir accepterat. Det handlar mycket om förtroende och tillit. Och att man måste våga. Vågar man inte själv så tror jag att det är väldigt svårt.

## 8.6 Tabell 4: Förslag på skolors IM – elevsvar från Skola A och Skola B

Intervjuperson	Skola A	Skola B
1	Kanske ha ungdomar som åker runt på skolor och berättar om sina erfarenheter. Lite så samarbeten. Få vara i grupp, så att de får vara med varandra och se varandras positiva sidor.	Det är ju som sagt bara det att få eleverna att känna sig trygga och våga gå fram, sätta ner foten...
2	Att lärarna har mer koll. Ha många lärare som går runt och tittar på hur eleverna har det. De ska berätta mer för elever, att om nånting händer så ska ni återvända till oss.	Jag tror mycket handlar om tillit, alltså att man litar på att någonting kommer hända. Om man vet att ingenting kommer att hända så kommer man inte att säga nånting.
3	Det är att stoppa när det händer i verkligheten. För det är mer i verkligheten än på nätet, tror jag. Jag är inte så säker, men jag tror faktiskt att om man kan stoppa det innan det går till nätet så är det bra. De ska inte konfrontera eleverna framför varandra. Kalla in de var och en, eller när de är ensamma. Om man sitter här så typ, de som retar en sitter bakom mig, så går de fram till en och bara "jag har hört att du har blivit mobbad" och såna grejer. De tror att man tjallar, att man är en tjallare, eller typ en mes, tycker inte de ska exposa en så framför alla.	Om man påkommer nätmobbning så vill jag att skolan ska ge hårdare konsekvens. Det tror jag skakar om folk lite. Just nu, om du skriver "jävla hora" till nån så säger de "aja baja!" och så ser de då beviset att du har skrivit "jävla hora" och så blir då avstängd i två veckor, om ens det. Att dra en gräns. Det är ju därför nätmobbning fortfarande finns och mobbning överlag. De får inte på fingrarna efteråt. De får ett "aja baja" och sen hej då.  "Håll er ton, ha inte den där jargongen, det är respektlöst, nedlåtande mot människan" och det är jätterätt. Men det liksom finns inte så många lärare som de lärare på Skola B där de säger så i klassrummen eller i korridorerna. De bara går som att det regnar och så liksom känner "jag slutar klockan fyra sen ska jag gå hem till mina barn." De är liksom inte engagerade. Kan man skicka vidare engagemang på posten? Jag tror inte det går.
4	Prata mer om det i klassen, så att alla förstår att det händer, att det verkligen existerar, och om de hör att nåt händer, att de tar tag i det, om de ser att nån är utanför eller så. Vilka konsekvenser det kan finnas och så. Om man själv väljer att skicka en bild till någon annan och så. Im man ser någon hemsida eller foto som har blivit utlagd, kanske ha någon att gå till, eller nåt ställe man kan gå till för att säga till om, så att de tar tag i det.	Mer kontakt med eleverna, typ där eleverna är, typ så om det finns ställen där Sara, eller många elever hänger på, för folk som personen pratar med om saker som händer i deras liv.  En av anledningarna till att det inte är så engagerade att lyssna på sina lärare är för att det är ett tydligt, det är som en barriär mellan elev och lärare, för att läraren är över. Så jag tror om man försöker bryta den barriären lite.

- 5 Well, first of all, talking about it. Det behövs diskuteras mer än en gång. Man kan prata om det med eleverna i skolan, typ ta upp det någon gång om nätmobbning. Och vad det är, vad man kan söka hjälp till, hur man kan undvika det, om det ens är möjligt att undvika det, och ja.
- Att man diskuterar om det här i skolan och lär de att det är inget man ska skämmas för, om man blir utsatt för det. För asså väldigt många säger att nätmobbning inte är någonting, för man kan bara stänga sin dator och så vidare, men väldigt många människor är känsliga och de behöver ju inte bara stänga Facebook och allt det för att inte bli mobbade. Man kan lika gärna ta bort alla sociala medier då, om det är svaret till hur man ska hantera nätmobbning. Man ska kunna känna sig bekväm var man än är och är man utsatt eller kränkt, så behöver man ta upp det.
- Jag tycker hela tiden samma sak. Att man ska lägga ansvaret på alla. Att man visar att vi alla kan skapa en bättre värld. Det handlar om var och en som sitter här, det är alla som har ansvaret. Det är det. Att göra, att säga det till oss så vi verkligen så här tar det till oss. Prata om det. Prata, för det känns så att allt som man inte pratar om, så är det ju lite hemligt.
- 6 De ska kanske bli bättre med att prata med eleverna och få eleverna att prata tillbaka. Skapa en trygghet med eleverna, så att eleverna också kan öppna upp sig själva, och prata om man eventuellt har blivit mobbad. Om de ska polisanmäla så *gör* de det, inte "aa, vi tar det lite" för gång på gång så vet eleverna att de gör ingenting. De tar det inte på allvar.
- Jag tror som till exempel på denna skola där läraren hänger väldigt mycket ute bland eleverna och inte bara är inne på kontoret. Eller lärarrummet. Det gör ändå så att man känner sig lite mer trygg runt om dem, än om de bara hade varit i lärarrummet och man aldrig hade sett dem, förutom på lektionerna, för då hade det varit ännu mer av en barriär. Så fortsätta med sånt, så kommer förtroendet byggas upp.