

# ATT MOTVERKA NÄTHAT

KONKRETA TIPS FÖR DIG SOM VILL GÖRA  
INTERNET TILL EN BÄTTRE PLATS

Erika Pohjanen

Louise Berg

Sibship Society



**SIBSHIP**

## Att motverka näthat - Konkreta tips för dig som vill göra internet till en bättre plats

Erika Pohjanen och Louise Berg  
1:a upplagan

Texten i inlagan skyddas enligt lag om upphovsrätt och tillhandahålls med licensen CC BY-NC-SA Creative Commons Erkännande-Ickekommersiell-Dela lika 2.5 Sverige, om inget annat anges. Licensvillkoren finns tillgängliga på <http://creativecommons.org/> för närvarande på sidan

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/se/legalcode>

Obegränsade delar av detta verk kan kopieras för undervisningsbruk, under förutsättning att denna sida finns med.

Vid bearbetning av verket ska .SE:s logotyper och .SE:s grafiska element avlägsnas från den bearbetade versionen.

De skyddas enligt lag och omfattas inte av Creative Commons-licensen enligt ovan.

**Organisationsnummer:** 802470-5900

**Adress:** Laxholmstorget 3, 60221 Norrköping

**Telefon:** +46 70 2925053

**E-post:** [info@sibship.se](mailto:info@sibship.se) [www.sibship.se](http://www.sibship.se)

**Författare:** Erika Pohjanen

**Projektledare:** Louise Berg

**Handledare, Internetfonden:** Pernilla Rydmark

**Formgivning:** Martina Andersson, [www.martinaandersson.se](http://www.martinaandersson.se)

**ISBN:** 978-91-637-6580-3

# .se | internetfonden



# SIBSHIP

# INNEHÅLL

<b>INLEDNING</b>	<b>5</b>
<b>OM RAPPORTEN</b>	<b>5</b>
Om rapporten och juridiken	6
<b>NORMKRITIK, DISKRIMINERING OCH HATBROTT</b>	<b>7</b>
Normkritik	7
Diskriminering	7
Hatbrott	8
<b>VAD ÄR NÄTHAT?</b>	<b>8</b>
Hat online och offline	9
Hat och mobbing – två olika saker	9
<b>STRATEGIER OCH METODER</b>	<b>10</b>
Viktiga hållpunkter	10
Polycys och krishanteringsdokument	11
<b>TIPS</b>	<b>14</b>
Blockera och radera	15
<b>TIPS</b>	<b>17</b>
Moderator	18
<b>TIPS</b>	<b>20</b>
Svar på tal	21
<b>TIPS</b>	<b>23</b>
Tystnad	24
<b>TIPS</b>	<b>26</b>
Utbildning	27

TIPS	29
GENERELLA TIPS OCH PRINCIPER	30
SAMMANFATTNING	33
VÄGEN FRAMÅT	39
TACK	40
LÄNKSAMLING	41
LÄSTIPS	43
KONTAKT	43

## **INLEDNING**

– Näthat är ett problem som inte kommer att lösa sig av sig själv. Vi vet inte hur det kommer se ut om fem eller ens tre år. Det är viktigt att sätta standarder och agera nu.

***Johnny Lindqvist, projektledare för No Hate Speech, Statens Medieråd***

Näthat är ett ord som dykt upp allt oftare under de senaste åren. Trots att det är ett begrepp som diskuteras flitigt inom så väl media och politik som runt fikaborden och i skolsalarna, är det ett relativt nytt och utforskat område.

Denna rapport är ett försök till att ge dig och din organisation en inblick i vilka strategier och metoder som kan användas i arbetet för ett tryggt klimat på nätet; för medarbetare, medlemmar, kunder och användare. Fokus ligger på just organisationer, även om du som privatperson kan få uppslag till hur näthat kan hanteras. Förutom fenomenet näthat i sig, finns i rapporten ingångar som handlar om etik på internet i allmänhet.

Skriften bygger på intervjuer med representanter från olika organisationer med olika typer av strukturer. Gemensamt för dem är att de på ett eller annat sätt behövt fundera kring vad näthat betyder för dem och deras organisation samt hur det går att verka mot näthatets spridning och konsekvenser.

Vi som står bakom Att motverka näthat driver Sibship Society, en ideell förening som verkar för bredare representation inom media, kultur och näringsliv samt för ett mer rättvist samhälle. Denna text är utformat utifrån våra erfarenheter som producenter och utredare inom kommunikation och kultur.

Genom Internetfonden stöttar .SE, Stiftelsen för internetinfrastruktur, ickekommersiella projekt som utvecklar internet i Sverige. 2013 blev Sibship Society tilldelad stöd för att ta fram en rapport om hur organisationer kan hantera och motverka näthat.

## **OM RAPPORTEN**

– Delaktigheten är viktig om man vill gå till roten eller verkligen lösa problemet med näthat på längre sikt. Som organisation kan man inte bara sitta och symptomhantera.

***Johanna Olofsson, projektledare för Schysst på nätet, Friends***

Förutsättningarna för de organisationer som behöver hantera näthat ser olika ut. Exemplet som tas upp här spänner över en bredd av verksamheter – privata och offentliga, ideella och vinstdrivande, statliga och kommunala. Vissa aktörer behöver förhålla sig till

särskilda lagar, regler och noggrant formulerade styrdokument medan andra kan verka betydligt friare.

Det är viktigt att hela tiden ha med sig att din organisation måste hitta sin egen väg i den djungel som etik på nätet kan vara. Alla strategier och metoder passar inte alla aktörer.

Rapporten kan liknas vid ett smörgårdsbord där du kan välja och vraka, ta bort sådant som inte faller dig i smaken och tillföra dina egna favoriter.

Rapporten börjar med en diskussion om vad näthat är. Efter det följer ett avsnitt med strategier och metoder som organisationer använt i arbetet med näthatsproblematik. Varje metod beskrivs och utvärderas. Rapporten avslutas med en lättillgänglig tipspresentation som du kan utgå från i din egen verksamhet samt en diskussion om nuläget och framtiden.

## OM RAPPORTEN OCH JURIDIKEN

Näthat kan innebära situationer och kommentarer som bryter mot lagen, men ord kan också vara kränkande utan att vara olagliga. Det finns flera regler och lagar som kan göras gällande när det handlar om näthat: olaga hot, hets mot folkgrupp, förtal och sexuellt ofredande är exempel på dessa. Juridiken som rör näthat kan upplevas som komplicerad och trots att det finns lagar som skyddar personer från hot och hat kan det vara svårt att veta huruvida de är aktuella när de potentiella brotten utförts på internet.

Denna rapport har inte som syfte att ge en fullständig bakgrund till juridiken kring näthat, men en tanke att ha med sig är att det som är olagligt i den fysiska världen är lika olagligt på internet.

Vissa av de intervjuade organisationerna har tydliga riktlinjer för hur de förhåller sig polisanmälan eller andra juridiskt inriktade åtgärder medan andra inte har det. För dig och din organisation gäller det att hitta ett system som fungerar för er specifika situation. Det finns bra material som rör näthat och juridik. I länklistan och litteraturlistan kan du hitta förslag på dessa.

Diskussionen om juridik och trakasserier på internet hat gått varm i Sverige. I maj 2014 togs beslut om att tillsätta en utredning om lagar som rör hat på nätet. Utredningen ska vara färdigställd i januari 2016. Till dess får vi utgå från de lagtexter som finns.

## **NORMKRITIK, DISKRIMINERING OCH HATBROTT**

– Det finns vissa grupper som nästan räknar med att bli kränkta. I vissa fall kan brottsoffer blivit utsatta så pass frekvent att de faktiskt blivit normaliserade i det – de reflekterar knappt över kränkningarna längre. Det finns en stor okunskap kring att det ser ut så.

**Andrea Hammar, Polisens hatbrottsgrupp**

I rapporten arbetar vi utifrån ett normkritiskt perspektiv. Vi har även valt att synliggöra och diskutera hatbrott och diskriminering. Detta beror dels på att det visat sig att vissa grupper är mer utsatta för hat och hot på internet än andra, dels på att dessa perspektiv tagits upp som extra viktiga bland de vi intervjuat.

En ambition i arbetet mot näthat är att göra internet till en tryggare plats för alla, en plats där personer med många identiteter, personligheter och kroppar kan göra sina röster hörda. Att synliggöra normer och tydliggöra hur näthat och diskrimineringsgrunder hänger ihop är en del i detta. Nedan klargörs vad normkritik, diskriminering och hatbrott är.

### **NORMKRITIK**

Det brukar sägas att en norm är något som märks först när den bryts. Med normer menar vi traditioner och strukturer i samhället som framhåller vissa positioner, identiteter och kroppar som de vanliga eller "normala". Personer som av olika anledningar hamnar utanför normerna kan ibland bli osynliggjorda eller ha en begränsad tillgång till makt och chans att påverka.

I rapporten arbetar vi utifrån ett normkritiskt perspektiv. Med det menar vi att vi verkar för att synliggöra och ifrågasätter de normer som gör sig gällande i situationer vi beskriver och i organisationer vi tar upp.

Denna rapport strävar efter att verka inkluderande, det vill säga att genom att synliggöra normer visa vilka strukturer som behöver förändras för att så många individer som möjligt ska kunna synas och få chansen att påverka och skapa skillnad.

### **DISKRIMINERING**

Kortfattat kan det sägas att diskriminering är när en person blir negativt särbehandlad på grund av egenskaper som hen själv inte kan påverka. I den svenska diskrimineringslagen finns förbud mot diskriminering på sju olika grunder: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning och ålder.

Att ha med sig kunskapen om diskriminering och diskrimineringsgrunder i arbetet mot näthat är viktigt för att synliggöra hur och varför vissa blir utsatta för kränkningar online samt problematisera förövarens utgångspunkter.

## HATBROTT

Precis som näthat är hatbrott ett begrepp som inte har en exakt definition. Allmänt menas brott med hat mot en särskild grupp som motiv. Det kan handla om att en gärningsperson utsätter någon för ett brott med utgångspunkt i hur förövaren uppfattar exempelvis den utsattes etnicitet eller könsidentitet.

Hatbrott är inte ett särskilt brott i juridisk mening. Däremot kan hatiska motiv leda till straffskärpning, vilket beror på att hatbrott uppfattas gå emot demokratiska värderingar om alla människors lika värde och samtidigt orsaka större skada för den utsatte.

Att diskutera sambandet mellan näthat och hatbrott är viktigt för att synliggöra normer och kunna arbeta effektivt mot de hatbrott som begås online. Att hatiska motiv kan leda till straffskärpning för gärningspersoner är också centralt att ha med sig; vissa som utsätts för hat på nätet kan drabbas hårdare än andra eftersom de tillhör redan utsatta grupper. Ett redan begränsat handlingsutrymme kan begränsas ännu mer på grund av risker för hat och hot på nätet. Att synliggöra detta är ett sätt att göra internet till en mer tillgänglig plats.

## VAD ÄR NÄTHAT?

– Vi tänker inte acceptera andra regler på nätet än i vardagen och vi uppför oss inte heller annorlunda på internet. Alla ska bemötas med respekt, öppenhet och tolerans i alla lägen.

**Marcus Persson, politisk sakkunnig på Centerpartiet**

Näthat är ett begrepp som inte har en enskild fastställd definition utan snarare flera, beroende på vem som använder ordet. Begreppet kan betyda så olika saker som ett inlägg med dålig ton i sociala medier och ett utstuderat mordhot i ett mejl. Ibland håller sig näthatet inom Sveriges lagar, ibland innebär hatet brott. Den gemensamma grunden är dock kränkningar, elaka kommentarer, trakasserier och hot som sker i och genom digitala kanaler.

Det är också i det allmänna som vi hittar den definition som denna skrift utgår från. Med näthat menar vi kränkande och hotfulla kommentarer och uttryck riktade mot organisationer, grupper eller individer som skett på internet.

Fokus i rapporten ligger mer på öppna sociala mediekanaler än på e-post riktad till en specifik person. Detta beror på att det är den förstnämnda problematiken som de organisationer vi kommit i kontakt med främst har beskrivit.

I media har de personligt inriktade hoten via exempelvis e-post fått stor uppmärksamhet. Det är väldigt viktigt att sätta strålkastarljuset på de individer som får hot riktade mot sig både genom e-post och i sociala medier, men eftersom denna rapport främst tar upp den problematik som organisationer brottas med kommer också de ämnen som intervjupersonerna själva belyst att ligga i förgrunden.



## HAT ONLINE OCH OFFLINE

Näthat är ett komplext begrepp som pekar på en skillnad mellan vad vi kan kalla för den digitala världen och köttvärlden. En person som blir utsatt för kränkningar, mobbing eller liknande i den förstnämnda blir det inte sällan i den senare och tvärtom. Hot och hat är alltid hot och hat – oavsett vart eller hur det uttrycks. Vi ser det därför som viktigt att inte göra för stor skillnad mellan det som händer på internet och det som händer på andra sidan skärmen.

Även om internet varit en del av vardagslivet under ett par decennier är det på många sätt ett nytt område. Det kan därför behövas särskilda utbildningar, strategier eller metoder för att vi ska lära oss uppmärksamma det som händer online. Denna skrift är ett försök att hitta just de vägarna.

Att hantera och motverka näthat är alltså en del av ett större arbete mot kränkningar, mobbing och hot. Det går inte att exkludera nätet från ett kontinuerligt jämlikhetsarbete, lika lite som det går att exkludera den fysiska världen från ett arbete för ett bra och tryggt onlineklimat.

## HAT OCH MOBING – TVÅ OLIKA SAKER

Ordet näthat används ibland för att beskriva mobbing som sker på internet. Det kan dock vara viktigt att skilja näthat och nätmobbing åt. Mobbing innebär att en eller flera personer utsätts för systematiska trakasserier inom en social grupp. Vanligtvis talas det också om mobbing när den/de utsatte/a och de som utsätter hen/dem har kontakt i den fysiska världen också.

Mobbing sker inte sällan i skolor, på arbetsplatser eller i ideella föreningar, det vill säga sammanhang där de berörda personerna har en kontinuerlig kontakt. För den som är utsatt kan det spela mindre roll om kränkningarna sker online eller offline – båda situationerna kan upplevas som lika jobbiga.

Men hat är också ett komplext begrepp. Här kopplar vi ihop hat med en djup känsla av ovilja, eller snarare med att ge uttryck för en sådan. Hatet kan rikta sig mot t.ex. en person eller en organisation. Det kan hända vid enskilda tillfällen eller vara återkommande, men den utsatte och utsättaren är nödvändigtvis inte i samma sociala grupp eller sammanhang. Hatet sker alltså på ett sätt utanför den kontinuerliga eller vardagliga sociala gruppen eller kontexten.

Att hantera och motverka mobbing kräver ofta en egen typ av strategier och metoder, oavsett vart kränkningarna tar plats. Även om denna rapport berör mobbing på nätet, tas inte ämnet upp djupare. I länksamlingen och litteraturlistan kan du hitta bra förslag på andra organisationer och initiativ som arbetar mot mobbing.

## **STRATEGIER OCH METODER**

Genom de intervjuer vi genomfört med representanter från olika organisationer har vi kunnat urskilja återkommande mönster. Vissa organisationer delar stort sett samma sätt att motverka och förebygga näthatsproblematik, medan andra har mer individuella lösningar. I rapporten presenterar vi de fem främsta tillvägagångssätt som vi märkt återkommer oftast. Dessa är:

- Polycys och krishanteringsdokument
- Blockera och radera
- Moderator
- Svar på tal
- Tystnad

Ett annat område som kommit upp dels som egen strategi, dels som ett starkt önskemål är *utbildning* inom näthat och etik på internet. Eftersom detta varit en central och återkommande kommentar, har vi valt att göra utbildning till en egen punkt i rapporten.

### **Viktiga hållpunkter**

Innan du börjar läsa om strategier och metoder är det bra att du håller några saker i minnet:

#### **De flesta använder inte en utan flera metoder**

Det har visat sig ovanligt att en organisation använder endast ett av de nämnda tillvägagångssätten. Istället gör de flesta egna kombinationer av metoderna, även om vissa kan vara mer framträdande än andra.

#### **Olika organisationer har olika förutsättningar**

Precis som individer skiljer sig åt, har olika organisationer olika verkligheter att förhålla sig till. En metod som kan fungera väl för en statlig myndighet kan vara ineffektiv för en privat aktör. En kommunal verksamhet kan behöva förhålla sig till regler som en ideell organisation helt kan bortse från. En skola har styrdokument att ha hänsyn till, men kan annars ha likheter med ett företag som arbetar med unga. Din organisation kan ha helt andra förutsättningar än de du läser om. Med vetskapen om detta i bakhuvudet kan du dock lära dig mycket av andra.

#### **Tänk efter före**

Det är bra att göra något, att ta ett första steg i arbetet mot kränkningar på nätet. Det är dock viktigt att ha klart för sig hur näthat kan se ut och vad det kan bero på, annars är risken stor för att maktperspektiv eller normer missas. Innan du ger dig in i jobbet för ett bättre onlineklimat rekommenderar vi därför att du gör en egen analys först: Hur ser

dina behov ut? Hur ser dina medarbetares, kundens eller medlemmars verklighet och önskemål ut? Hur kan *allas*, inte bara normens, rättigheter och tryggheter säkerställas?

### **Att inte alls fundera över näthat**

I researcharbetet inför rapporten framkom det att många aktörer inte alls funderat i termer av näthat eller nätetik, i alla fall inte i organiserad form. Att detta är ett problem i sig är något vi diskuterar vidare i slutdiskussionskapitlet.

## **POLICYS OCH KRISHANTERINGSdokUMENT**

– Det är aldrig fel att ha en policy; hur hanterar vi situationer, vem ska svara, svarar vi alltid samma sak?

**Daniel Godman, Polisens hatbrottsgrupp**

Att ta fram policys för hur arbetet mot näthat kan se ut är ett återkommande förhållningssätt bland organisationerna vi intervjuat. Ibland har den utlösande faktorn legat i faktiska händelser som krävt ingripanden, ibland har arbetet satts igång som en del i exempelvis ett jämlikhetsarbete eller införandet av ett mer organiserat arbete med sociala medier.

### **Krishantering**

– Det känns som att rutiner tas fram först när man förstått allvaret, och det är tyvärr när någonting redan har skett, säger Marcus Persson, politiskt sakkunnig på Centerpartiet.

Han är inte ensam om den åsikten. Att krisen måste ske innan processen sätter igång är en tanke som dykt upp i flera organisationer. Trots detta har många av dem redan krisstrategier som de arbetar med eller andra tydliga direktiv. På Ungdomar.se finns interna riktlinjer, likaså på Centerpartiet.

– Jag känner mig väldigt trygg i att om någonting skulle ske kan jag vända mig till min chef och vi kan lösa det ihop, menar Johanna Olofsson, projektledare på Friends, och visar på vikten av att veta vart i organisationen det går att vända sig.

### **Det egna beteendet**

En strategi kan vara så mycket mer än ett nedtecknat sätt att hantera näthatsincidenter. På Feministiskt initiativ finns inte bara en plan för hur personer inom organisationen som blivit utsatta för näthat kan göra, utan även interna riktlinjer för hur medarbetarna ska bete sig för att inte utsätta andra.

– Vi har dels en krishanteringsplan, dels en intersektionell<sup>1</sup> policy som vi följer för

---

(1) Med intersektionalitet menas ett analytiskt förhållningssätt där flera maktordningar och hur de korresponderar med varandra undersöks.

att inte vi ska agera kränkande gentemot andra människor, berättar deras webbstrateg Maria Starck.

Här visar Fi på något viktigt som har med strategier att göra – det krävs ofta mer än ett enkelt dokument, det krävs ett genomarbetat förhållningssätt som tar upp mer än hur medarbetare kan tryggas. För att undvika problem online och bidra till ett bättre klimat för alla gäller det för aktiva organisationer att fundera över sin egen position, sitt eget språkbruk och beteende.

### **Valet av kanaler**

Johanna Olofsson på Friends menar att en grundläggande del i strategiarbetet också måste handla om valet av sociala mediekkanaler:

– Vad behöver vi tänka på innan vi startar upp eller börja använda en plattform där personer kan kommunicera med varandra? Har vi någon som kan moderera? Vilken information behöver användarna på förhand? Vet de vart de kan vända sig om någonting händer?

En god strategi kan även innehålla tankegångar kring valet av de platser där organisationen syns och är aktiv. Om det klargörs varför valet fallit på vissa forum och vad poängen med att verka där är, kan det underlätta utvecklingen av en strategi för allmän kommunikation och hanteringen av olämpligt innehåll.

### **Värdegrund**

– Först och främst krävs ett ständigt pågående värdegrundsarbete som hjälper både vuxna och barn rätt, ett värdegrundsarbete som inte är begränsat till ett projekt utan alltid pågår.

Paula Hammerskog, kommunikationsdirektör på Academedia, är tydlig i vad som är grundpelaren i arbetet mot näthat. Det är en åsikt många delar. Att inte fokusera på symptomen utan gå till botten med vad hatet beror på är en del i strategiarbetet enligt flera organisationer.

– Vi behöver snacka om mänskliga rättigheter, menar André Vifot Haas, webbansvarig på Ungdomar.se och fortsätter:

– Vi behöver diskutera civillurage varje dag. Ser du någon som blir utsatt på gatan gör du förhoppningsvis något, det samma behöver gälla för nätet.

En del i värdegrundsarbetet handlar om att se att internet inte är en enskild del av verkligheten, utan lika integrerad i våra liv som vardagen offline. En annan är att uppmärksamma de strukturer som leder till diskriminering och orättvis behandling. Marcus Persson på Centerpartiet berättar:

– Det finns en solklar skillnad mellan hur män och kvinnor behandlas på internet. När det handlar om anonyma användare blir det ännu mer tydligt. Det är helt klart vanligare att kvinnor blir utsatta, lika så de som har en annan sexualitet än heterosexuell och de med utländsk härkomst.

Vetskapen om hur olika grupper blir behandlade är grundläggande i strategiarbetet. Att utveckla sin värdegrund utifrån alla människors lika värde och möjligheten för alla

att kunna ha en närvaro i sociala medier på lika villkor är därför viktigt. Andrea Hammar från Polisens hatbrottsgrupp förklarar:

– Oavsett om [hatet] är på nätet eller inte handlar det om folks värderingar överlag. Man bör reflektera över att vi uppenbarligen har de här åsikterna i vårt samhälle. Frågan är hur vi jobbar med det? Oavsett nätet, så är det där problemet finns.

### **Baksidor**

Även om policydokument är ett bra medel löser det inte per automatik problemen. För att en strategi ska kunna fungera måste den vara genomtänkt, tydlig och grundad i organisationen. Den får inte vara för tunn eller otydlig. Medarbetare måste få tillgång till den och förstå hur den kan implementeras. Risken är att för stor tilltro sätts till dokumentet och att praktiken glöms bort. En strategi och en plan är bakgrunden till det praktiska arbetet, det är inte lösningen.

# TIPS

Att ta fram strategier för hur användandet av sociala medier ska ske och varför, hur ens värdegrund ser ut och hur arbetet med den kan utvecklas samt hur en möjlig kris ska hanteras är viktiga bryggstenarna i att motverka näthat.

För en organisation är det samtidigt en av de mest komplicerade. Att ta fram en strategi kräver en välgrundad process. Nedan följer några tips:

- **Titta närmare på er värdegrund eller skapa en.** Att ha några ståndpunkter eller en tydlig människosyn att utgå från kan göra det enklare att bestämma hur och varför ni använder sociala medier och hur andra bör bemötas online.
- **Fråga er varför ni använder sociala medier.** Varför väljer ni att finnas i just era kanaler, vilka vill ni nå och hur? Frågor som dessa kan vara en del i att ta fram ett språk och ett tydligt förhållningssätt.
- **Gör en krishanteringsplan.** Något som utmärker sociala medier är takten. Allt går snabbt. Att ha en plan för hur en kris ska hanteras underlättar arbetet när något väl händer. Tänk på att planen både kan ta upp vad ni gör om en medarbetare blir utsatt eller om en kund/medlem känner sig utsatt i någon av era kanaler. Hur ni ställer er till polisanmälningar, avstängningar och så vidare kan vara en relevant del i krisplanen.
- **Fundera över hur ni betar er mot andra.** Hämta inspiration från exempelvis Fi:s tankar kring hur de ska föra sig i de offentliga rummen online. En tydligt formulerad plan över hur ni tilltalar andra underlättar ett öppet och bra klimat.
- **Var tydlig.** En policy, uppförandekod eller krisplan blir smidigare att följa om den uttrycks så tydligt som möjligt. Undvik svävande exempel utan försök istället vara så praktiska och klara som möjligt.
- **Tänk intersektionellt.** För att göra riktlinjerna eller policyn så allmängiltig som möjligt är det viktigt att se hur diskriminerande strukturer kan se ut och verka. Genom att använda ett intersektionellt perspektiv är det möjligt att synliggöra hur normer och diskriminerande värderingar kan gå hand i hand. Med sådan kunskap i bakhuvudet är det enklare att skapa ett öppet forum.

## BLOCKERA OCH RADERA

– Vissa har inte koll på att de kanske bara borde blocka personerna utan går in i en dialog som lätt kan urarta.

***Maria Starck, webbstrateg på Feministiskt initiativ***

Mycket näthat går att ta bort. Det kan handla om att radera inlägg som andra gjort, att blockera användare eller spärra konton. Fördelen med att göra så beskrivs tydligt av Maria Starck på Feministiskt initiativ ovan.

Om du väljer att svara på inlägg finns alltid risken för att dialogen tar snurr. I ett vidare perspektiv är det också värt att tänka på att alla diskussioner inte alltid behöver tas. Genom att svara på sexistiska eller rasistiska åsikter riskerar kommentarerna att berättigas och bekräftas, även om svaret är kritiskt.

### **Att få användaren att förstå**

Men att så väl blockera användare som att radera inlägg kan ha negativa konsekvenser. Dels kan en möjlighet till en bra dialog försvinna, dels kan negativa känslor uppstå om den som blir borttagen inte får veta anledningarna till åtgärden. Hen kan exempelvis känna frustration över att inte känna sig hörd eller få en känsla av att ha blivit censurerad.

– Det är viktigt att vara ödmjuk inför olika tolkningar av något som skrivits. Risken finns att någon vi stänger av återvänder och är ännu mer aggressiv eftersom hen inte förstått varför avstängningen skedde, menar André Vifot Haas på Ungdomar.se.

Förutom att en användare återvänder med extra ilska, finns risken att hen inte alls återvänder. För många organisationer räknas varje användare eller kund. Att någon försvinner på grund av en blockering kan skapa en negativ spiral. Att ha tydliga riktlinjer för användare och se till att förklara varför en åtgärd sätts in blir därför ännu viktigare.

### **Kommunikationsmissar**

Men riktlinjer kan inte lösa allt. Olika personer har olika sätt att kommunicera på nätet och en kommentar kan uppfattas som aggressiv även om uppsåtet varit ett helt annat. Tonen i ens kanal kan handla om mycket mer än de ord som används och, som Marcus Persson från Centerpartiet visar, går allt inte att reglera:

– Ett enkelt exempel var att en äldre person som skrev allting i versaler, för honom var det ett sätt att vara tydlig på. Men om du är uppvuxen med internet är det ett sätt att vara riktigt otrevlig på. Det är en kulturell grej som skiljer generationer åt. Från vår sida har vi svårt att tillämpa regler om versaler.

Att ha regler som förhindrar en sådan kommunikationsmiss är svårt, det handlar om subtila kulturer och traditioner online. Att radera inlägg på grund av liknande anledningar kan därför vara väldigt viktigt att motivera och förklara.

## Ansvara för sina kanaler

– Är det ingen dialog som främjar den egna verksamheten så döda diskussionen så tidigt som möjligt, för det finns människor med massor av energi och massor av tid som kan göra saker dygnet runt, rekommenderar Daniel Godman från Polisens hatbrottsgrupp.

Att blocka användare och ta bort inlägg kan vara en central del i att hålla klimatet i ens kanaler öppet, tillgängligt och välkomnande för alla. I slutändan handlar blockerande och raderandet mycket om att ta ansvar för sina egna kanaler.

Det kan även vara viktigt att ha i åtanke att vissa hatiska inlägg kan tangera det olagliga eller till och med vara direkta hot. Många organisationer vittnar om att de i lägen där de misstänker att en kommentar kan vara brottslig eller när de upplever att tonläget i kanalen blir för hårt på grund av ett inlägg, väljer att radera det som skrivits. Risken att en enskild person blir frustrerad eftersom hens åsikter tagits bort kan vara värd att ta för att skapa ett forum med bra känsla.

Du och din organisation bör dock inte glömma att kopiera inlägget och göra en skärmdump av det innan det raderas. Det kan vara viktigt att ha kvar om det skulle bli exempelvis en polisutredning i framtiden.

## Baksidor

Att radera inlägg och blocka eller spärra användare kan vara ett nödvändigt ont för att hålla klimatet i ens sociala mediekkanaler öppet. Det finns dock alltid en risk att enskilda användare tar illa upp. Detta kan exempelvis leda till att de återvänder till kanalen under frustration, överger ens kanal eller att börjar tala illa om ens organisation i andra sammanhang.

En annan baksida kan också vara att klimatet börjar kännas för reglerat eller att ordningsformerna är så otydliga att användare och kunder inte känner att de kan dela med sig av tankar och åsikter på grund av risken för att bryta mot regler. Ifall en dialog inte kan ta plats, slutar kanalen att vara social och övergår till traditionell envägskommunikation. Ens organisation riskerar att gå miste om bra input och idéer samtidigt som relationen med ens kunder kan naggas i kanten.

Dessa problem kan undvikas genom att ens riktlinjer är tydliga och kommuniceras till användare och kunder på ett lättillgängligt sätt. Om någon riskerar att bli blockerad eller få sitt inlägg raderat kan en dialog med personen upprättas. Berätta om varför ni överväger att genomföra åtgärderna eller varför ni redan gjort det.



# TIPS

- **Ha tydliga riktlinjer.** Förklara för användare och kunder vad som är acceptabelt och ej på ett enkelt och lättillgängligt sätt.
- **Upprätta en dialog.** Kommunera med personen som riskerar att bli avstängd eller få ett inlägg raderat om varför ni tänker som ni gör. Lyssna in vad hen har att säga och hänvisa till kanalens regler. I det beskrivna fallet med versalerna kan det handla om att bara uppmärksamma en användare på en allmän ton eller hållning i kanalen.
- **Ge varningar.** Det kan vara en god idé att tala om för användaren att hen riskerar att bli avstängd om hen inte börjar anpassa sig efter kanalens regler. Förklara era tankar och tydliggör vad varningen kan leda till.
- **Gör skärmdumpar på olämpligt innehåll.** Ifall en polisutredning eller liknande blir aktuell är det viktigt att ha kopior på kommentarer som kan vara olagliga. Gör därför skärmdumpar på sådant som ni väljer att radera.
- **Tänkt normkritiskt.** Det kan vara svårt att upptäcka exempelvis sexistiska eller rasistiska kommentarer om kunskapen om områdena inte finns. För att vara rättvis i sin bedömning av olämpligt innehåll är det därför viktigt att hålla sig informerad om hur diskriminerande uttryck kan se ut.

## MODERATOR

– Vi har moderatorer för att vi vill öppna upp samtalet. Du ska kunna komma in och föra dialog och känna att du kan delta utan att vara rädd för att bli angripen.

**Marcus Persson, politisk sakkunnig på Centerpartiet**

En moderator är en person som ansvarar för saker som ton, innehåll och publicerade inlägg i sociala mediekanalet. Moderatoren kan vara en anställd, en användare, en medlem eller en extern resurs. Vissa arbetar med att utbilda sina moderatorer, medan andra överlåter ansvaret till de individer som verkar i kanalen. Moderatoren kan ha ett officiellt uppdrag att ha hand om kanalen, eller så kan personen på egen hand ha tagit på sig rollen eller känna ett inofficiellt ansvar.

Rollen kan alltså vara både specifik och mer allmän. Gemensamt är dock att moderatoren tar ansvar och håller koll på de kanaler som organisationen verkar inom. Att ha en uttalad moderator är ett arbetssätt som många använder sig av, eller är intresserade av att börja använda.

### Återkommande metod

– Mitt främsta tips till organisationer är att moderera sina sidor, säger Johnny Lindqvist på Statens Medieråd.

Det tipset är han inte ensam om att ge. På Ungdomar.se har moderatorerna varit en naturlig del i arbetet för ett bra klimat sedan länge. Användare som är över 18 år gamla och varit aktiva på forumet får själva skicka in intresseanmälan för att bli moderatorer. Efter ett intervjuklivande samtal och information får de som passar börja verka i rollen. Sedan ett kortare tag tillbaka finns även en tydlig utbildning:

– Alla våra moderatorer har genomgått No Hate-kampanjens moderatorsutbildning. Vi ser den som ett utmärkt verktyg som kan hjälpa till att stärka våra moderatorer i deras dagliga arbete, berättar André Vifot Haas på Ungdomar.se.

Även Centerpartiet har moderatorer:

– Vi är fem, sex stycken moderatorer som arbetar tillsammans. Vi modererar och besvara frågor på bland annat vår Facebooksida, berättar Marcus Persson.

### Uppdraget

Marcus Persson fortsätter berätta om tankegångar kring moderatorernas roll.

– Vi vill ha ett öppet och välkomnade samtalsklimat. Där blir det en avvägning mellan att tillåta ett öppet samtal och meningsutbyte men samtidigt konsekvent vara tydlig med vilken typ av samtalston som accepteras.

Flera organisationer vittnar om att moderatorerna inte behöver stå helt ensamma, inte sällan finns det uppbackning att få.

– Följarna är bra på att själva moderera och argumentera, berättar Maria Starck på Feministiskt initiativ men höjer samtidigt ett varningens finger:

– Det gäller att inte lämna användarna ensamma.

På Centerpartiet finns liknande erfarenheter.

– Vi går in och responderar och svara på frågor, men vi har också partimedlemmar som är aktiva på Facebook. De går in själva och kommenterar och svarar. Där brukar oftast samtalen sköta sig själva. Det stora uppdraget för oss handlar om att se till att det blir ett bra samtalsklimat, förklarar Marcus Persson.

### **Moderatorns risker**

Moderatorernas uppgift handlar om att skapa förutsättningar för dialog och för att många ska känna sig välkomna och inkluderade. Men genom att bli synliga i kanalerna kan de också bli drabbade av näthat själva.

– Vi talar med moderatorerna om riskerna för att de själva kan bli utsatta, berättar André Vifot Haas men förklarar att det finns hjälp att få för dem.

För att moderatorsrollen ska kunna utföras smidigt krävs stöd från organisationen i stort. Det går att tillsammans ta fram riktlinjer för vad som är tillåtet, eller hålla en dialog om enskilda händelser. Utbildning och diskussioner om vad uppdraget innebär verkar dock vara två grundstenar i att moderatoren ska kunna utföra sitt arbete på bästa sätt.

### **Baksidor**

I dagsläget är tillgången till utbildningar för moderatörer begränsad. Att det inte finns någon generell sådan att genomgå (även om det finns goda initiativ, exempelvis från No Hate Speech, som Ungdomar.se har börjat använda) gör att moderatorsrollen kan se väldigt olika ut mellan organisationerna. Bara för att en person fungerat väl som moderator i ett sammanhang behöver hen nödvändigtvis inte göra det i ett annat, det beror på förutsättningarna.

Erfarenhet, bred kunskap om onlineregler och strukturer bakom näthat samt ett gott samarbete med ledningen för organisationen kan dock ses som tre viktiga utgångspunkter.

Eftersom en moderator blir synlig i kanalen kan det vara bra att, precis som vissa organisationer i denna undersökning gjort, informera intresserade personer om riskerna.

Genom att bara ha en eller ett par moderatörer läggs också ett stort ansvar på dem. Att ha hand om en hel kanal kan vara ett omfattande arbete, särskilt utifrån vetskapen om att drev i sociala medier kan gå väldigt snabbt. Det är också viktigt att ha med moderatorns arbetstider i bakhuvudet. Vad händer om olämpliga kommentarer postas under tider då ingen moderator är verksam? Vem ligger ansvaret på då?

# TIPS

- **Utbildning.** Genom att kontinuerligt låta moderatorerna utbilda sig i allt från juridik som gäller till normkritik och uttryck för diskriminering, hålls kunskapsnivån uppdaterad och hög. Utbildningen kan självklart även gälla moderatorsrollen i stort.
- **Tydliggör ansvarsfördelning.** Vad ingår i moderatorns roll och vad gör det inte? Vart kan hen få stöd eller råd? Vad händer om moderatören inte tagit sitt ansvar eller exempelvis själv uttryckt sig olämpligt i någon kanal? Genom att tydliggöra så mycket som möjligt från början, blir arbetet enklare att utföra.
- **Att välja moderator.** Ibland kan det vara en god idé att låta användare själva agera moderatörer eftersom de känner till kanalerna och organisationerna i fråga. Kanske är de också djupt engagerade i frågor som är relevanta för forumet. Samtidigt kan det vara positivt att hämta en moderator utifrån eftersom den kan ha större möjlighet att närma sig forumet med en mer neutral blick och utan att ha personliga kontakter med andra användare.
- **Tala om riskerna.** För en dialog om situationer som kan upplevas som obehagliga för moderatören, så hen kan känna sig trygg i att utföra sitt uppdrag med vetskapen om att hen har organisationen på sin sida.
- **Fundera kring andra användares roll.** Många av de intervjuade har vittnat om att användare själva modererar kanaler genom att svara på näthat eller gå samman mot personer som betar sig kränkande. Det kan dock vara värt att fundera över hur en moderator ska förhålla sig till detta och i vilken utsträckning det ska uppmuntras att individer bemöter näthat samt i så fall på vilket sätt.

## SVAR PÅ TAL

– Det finns en risk att man bara svarar utan att fundera. Lyssna på vad folk säger. Och ha i åtanke att sociala medier är igång dygnet runt, året runt.

**Johnny Lindqvist, projektledare för No Hate Speech, Statens Medieråd**

Att svara eller inte svara på hatiska eller hotfulla kommentarer eller inlägg på internet är inte bara en fråga för individer, utan även för organisationer. Vissa organisationer har en uttalad strategi att svara på i princip alla inlägg, bland annat för att nyttja de sociala mediernas möjligheter till interaktion eller tydligt visa för användare och medlemmar att arbetet i kanalerna är aktivt. Andra väljer snarare att radera inlägg eller låter användare och följare ta diskussionen.

### Föra samtal

– Vi försöker att alltid vara en konstruktiv samtalspartner. Vi arbetar med att inte söka konflikter, utan söka lösningar. Samtidigt är det viktigt att ta diskussionerna, förklarar Paula Hammerskog, kommunikationsdirektör på Academedia.

Att ha som policy att så långt det går verka som samtalspart kan vara ett bra sätt att tänka kring olämpliga kommentarer. Genom att snabbt gå in i dialoger med användare kan diskussioner som skulle kunnat sluta i kränkande ord ta en annan vändning. Det kan också vara relevant att använda sociala medier på ett socialt sätt. Att bara stänga ner och tysta är ofta att inte använda mediernas fulla potential.

Samtidigt kan det vara svårt att se när en dialog går från att vara ett konstruktivt samtal till att bli en destruktiv kraft.

– Jag undrar om man inte går in i och leker lite väl mycket med elden, när man går in och svarar. Och man sätter definitivt igång en diskussion som man kan tappa kontrollen över. Om det är något olämpligt tycker jag att man bara ska ta bort det från sin sida, menar Bente Böckmann från Polisens hatbrottsgrupp.

En organisation som arbetar aktivt med att svara på alla typer av inlägg, måste också bära med sig en kunskap om vad som kan vara kränkande kommentarer. En diskussion kan snabbt byta fokus i sociala medier och risken är att den snarare förändrar klimatet på ens egen kanal till det sämre än öppnar upp för samtal.

### Alla säger ifrån

Även om en organisation använder sig av moderatörer eller ej, kan inställningen till ens egna användare se olika ut.

– Vi uppmuntrar våra användare att säga ifrån, berättar André Vifot Haas, webbansvarig på Ungdomar.se och berör något viktigt: Hur ser organisationen på ens användare och följare? Vilken roll ska de spela?

Genom att uppmuntra följare att själva agera i ens kanaler skapas ett forum där de

har möjlighet att bestämma och skapa regler. Aktiva användare som har makt över kanalerna kan bli engagerade användare som själva ser till att klimatet i forumet är öppet och välkomnande.

Men risken finns alltid att ett för stort ansvar läggs på följare och användare. Om ens organisation själv är aktiv och tydlig i sin närvaro i kanalerna kan chansen för att användare tar ansvar och bidrar till en god dialog växa. Ibland kan det också behövas dra ett streck i en debatt som gått för långt.

– Risken är att man själv hamnar i förolämpningsbrott eller liknade, om man går in med approachen att man ska ge tillbaka, resonerar Andrea Hammar från Polisens hatbrottsgrupp.

Det är en insikt att ha med sig. Linjen mellan att vara en aktiv samtalspart och själv bete sig olämpligt är en som inte får korsas.

## Baksidor

Att svara på negativa kommentarer kan vara ett smidigt sätt att visa sin egen aktivitet, ta kritik på allvar och själv bidra till en levande diskussion. Det största problemet med metoden handlar om risken att inte märka när en själv kliver över linjen och betar sig kränkande. Diskussioner i sociala medier kan snabbt eskalera på grund av mediets höga hastighet. Det gäller att hålla en god samtalston själv.

Precis som med alla svåra debatter finns också en risk för att extrema åsikter berättigas och får bekräftelse genom att de bemöts. Rena hot eller hatiska kommentarer kanske inte alltid bör svaras på, eftersom utrymme då ges till de hatiska personerna.

Att som organisation ha inställningen att alltid svara kan bidra till en stark känsla av aktivitet, men baksidan kan vara att ens organisation framstår som konfliktorienterad. På Ungdomar.se är utgångspunkten att verka i en positiv anda:

– Vi arbetar förebyggande genom att fråga oss och våra användare hur vi kan skapa ett bra klimat på forumet. Vi försöker lägga fokus på det positiva, istället för på det negativa. Vi arbetar med att göra bra avvägningar mellan att tydligt uppmuntra till anmälningar och lägga fokus på det positiva som sker på forumet, berättar André Vifot Haas.

Att lyfta fram positiva sidor kan vara ett sätt att förebygga känslan av konflikt samtidigt som dialogen kan hållas vid liv.

# TIPS

- **Svara konstruktivt.** Försök agera lösningsinriktat och fokusera på hur din organisation kan stötta följare och hjälpa till att lösa konflikter. Lägg anklagelser åt sidan och ställ snarare frågor än kom med svar.
- **Håll dig på rätt sida om lagen.** Var noga med att inte dras med i en konflikt utan ha ett utifrånperspektiv i den mån det är möjligt. Meningsutbyten kan eskalera fort och risken att du hamnar i en olämplig debatt finns.
- **Tänk på tidsaspekten.** Vissa personer skriver saker i affekt. Inte sällan postas kränkande kommentarer sent på natten. Om tanken är att din organisation ska gå i dialog är det viktigt att ha tidsaspekten i åtanke. Hur snabbt kan ni svara? Är det lönt att författa ett svar långt efter en kommentar skrivits? Hur håller ni igång samtalet efter kontorstid?
- **Underlätta andras dialoger snarare än var del av egna.** Många organisationer använder sociala medier för att ge medlemmar, kunder eller liknande ett forum att debattera sinsemellan. Om er inställning är en sådan kan det vara relevant att fundera kring hur ni kan skapa möjligheter för andra att samtala mer än att själv vara en aktiv samtalspart.

## TYSTNAD

– Att skaffa sig en social mediekanal och sedan inte underhålla den eller föra en dialog där, är som att bjuda upp till dans, men sedan inte dansa.

***Jonna Huddén, webbstrateg på Migrationsverket om varför de använder så lite sociala medier***

Med tystnad i sociala medier menar vi främst tre saker; att en väljer att inte alls svara på kommentarer, att stänga av kommentarsfunktioner eller att helt avstå från att finnas i vissa forum.

Olika organisationer ser ut på olika sätt. För vissa kan det vara viktigt att hålla en öppen och direkt dialog med användare medan det för andra kan vara av ännu större vikt att hålla sina kanaler helt fria från påhopp, bland annat för att skydda andra användare, för att skydda medarbetare eller för att hålla statliga eller kommunala verksamheter rena från sådant som kan uppfattas som påverkan.

### **Konsekvensen av resursbrist**

Ytterligare vissa organisationer kan knappt använda sociala medier alls på grund av risker för uthängning av individer eller andra anledningar.

– Nästan oavsett vilket beslut vi tar, blir någon arg, förklarar Jonna Huddén på Migrationsverket anledningen till varför de är så restriktiva med deras närvaro i sociala medier.

– Vår strategi är att vi duckar. Vi har helt enkelt inte resurserna som krävs för att hålla igång en bra närvaro i sociala medier, fortsätter hon.

Jonna Huddén pekar på något mycket relevant. Sociala medier är sociala och kräver en närvaro. Finns inte resurserna för att hålla igång en kanal och samtidigt garantera en bra ton där kan ens organisation behöva överväga om den alls bör använda kanalen.

### **Att tystna helt – inte alltid bästa alternativet**

Att inte finnas i vissa forum kan vara ett aktivt val för att undvika problem. Men det kan också leda till andra typer av bekymmer. Kunder och medlemmar kan förvänta sig att ens organisation finns representerad i diverse forum och att inte göra det kan leda till att ens organisation framstår som osmidig eller svår att nå. Det kan också vara viktigt att vara representerad i sociala medier av andra skäl:

– Det stora problemet är att vi i vuxenvärlden inte deltar i forumen. Vi måste arbeta med närvaro, förklarar Paula Hammerskog, kommunikationsdirektör på Academedia.

Närvaro är alltså inte bara viktigt för potentiella kunder eller medlemmar. Det kan också vara centralt att visa sig i sociala mediekanaler för att därigenom stå upp för ens värdegrund och vara en del i ett större sammanhang och i en offentlig debatt. Om många organisationer väljer bort närvaro i sociala medier finns också risken att de samtidigt



lämnar över kanalerna till andra krafter.

Ett närliggande skäl till att vara aktiv i många kanaler handlar om chansen för människor att diskutera just näthat och etik på internet:

– Jag tycker mig märka att det finns ett behov av att prata och dela med sig av erfarenheter, frågor och tankar och försöka komma varandra lite närmare i hur man ska hanterat frågorna om näthat, berättar Johanna Olofsson på Friends.

Utifrån det perspektivet kan det vara viktigt att erbjuda sina följare en plattform för en sådan diskussion.

## **Baksidor**

Att inte finnas representerad i sociala medier eller att välja att vara i stort sett inaktiv i sina kanaler kan leda till flera negativa saker.

Det förstnämnda kan ge plats för andra aktörer att "sno åt sig" ens namn och skapa sidor med syfte att svartmåla eller på annat sätt utnyttja ens egens organisations ställning. Samtidigt kan frånvaro leda till att medlemmar, kunder eller liknande inte känner att de kan nå ens organisation lika smidigt som de kan nå andra. Det blir ett hinder i vägen för en fungerande kommunikation.

Att välja att ha kanaler men vara tyst i dem kan få ens organisation att framstå som obrydd eller inaktiv. Om kommentarsfunktioner och liknande står öppna finns också en stor risk för att folk kommer använda forumet för sina egna syften.

Men att skapa sociala mediekkanaler utan att ha resurserna att ta hand om dem kan tveklöst få värre konsekvenser än att inte använda några kanaler alls. Sidorna kan kapas, ens organisation kanske inte framstår som trovärdig och får en aura av inaktivitet.

Det är en balansgång, men det krävs att funderas över. Det är svårt att ha resurser att underhålla alla tusentals sociala mediekkanaler som finns där ute. Det kan därför vara smart att fokusera på ett fåtal och göra det bra.

# TIPS

- **Välj kanaler med omsorg.** Fundera över i vilka sammanhang du vill synas och vilka resurser som kommer krävas för att synligheten blir av godo. Det är ofta bättre att satsa på att vara aktiv i ett fåtal kanaler än att äga många men vara inaktiv i dem.
- **Stäng kommentarsfält där du inte kan ta hand om dem.** Har du inte möjlighet att moderera eller se efter ett forum, se till att det inte går att göra inlägg och kommentarer där. Risken är att personer kommer använda kanalen på ett icke önskvärt sätt.
- **Fundera över vikten av närvaro.** Är det viktigt för dina kunder, medlemmar eller följare att det finns platser att diskutera knepigare frågor eller hitta gemensamma strategier för exempelvis näthatshantering? I så fall kanske det ligger på dig att vara närvarande i de forum där personer som använder din verksamhet finns.
- **Riktlinjer du måste följa.** Finns det styrdokument, bestämmelser eller likanden som din organisation måste följa? Ta en funderare på om det är lämpligt eller möjligt för er att närvara i alla sociala mediekkanaler utifrån dem.

## UTBILDNING

– Utbildning är jätteviktigt! Men det får inte bara handla om själva näthatet, utan även om strukturerna bakom det.

**Marcus Andersson, lärare på Viktor Rydbergs Gymnasium**

Den i särklass vanligaste kommentaren under intervjuerna handlade om utbildning. Det verkar finnas ett stort behov av att sprida kunskap om allt från vad näthat är till hur sociala medier fungerar och vilka strukturer som ligger bakom hatiska kommentarer.

Skillnaderna mellan hur mycket folk vet om ämnen som ligger nära näthat är stora:

– Vi har märkt att vad det gäller det här ämnets natur skiljer sig förkunskaperna mer än när vi talar om exempelvis mobbing. Vissa har jättemycket kunskap om allt från spel till sociala medier till forskning, medan andra inte har så stor koll alls, säger Johanna Olofsson på Friends, som främst arbetar mot skolvärlden.

Just att förkunskaperna är så olika kan vara en utmaning när ett utbildningsarbete påbörjas, men gör det samtidigt ännu viktigare.

### Behovet av bred utbildning

– Det ligger så otroligt mycket rädsla för att man inte har kunskap och därför som vuxen inte arbetar mer med de här frågorna. Det kan man känna, att inte ha den här kompetensen gör att man blir lite rädd, att man blir avvaktande och kanske inte vill ta i ämnena som rör kränkningar på nätet, fortsätter Johanna Olofsson.

Eftersom kompetens kring näthat berör så många olika ämnen är det kanske inte konstigt att fenomenet i sig kan kännas skrämmande att börja rota i. Utbildningsområden som intervjupersonerna efterfrågat har dock ofta handlat mer om samhällsstrukturer och normer än om teknik. Det har också handlat om vad näthat *egentligen* är. Det verkar finnas en osäkerhet kring om näthat alltid är brottsligt, vart det äger rum och vad som sägs online. Upptäckten kan dock vara lite förskräckande.

– När jag fått se konversationer har jag blivit chockerad över det hårda klimatet. För mig är det ju en nyhet med alla sidor och hur ungdomarna pratar med varandra. Jag har nog varit lite naiv, berättar en grundskolelärare och fortsätter:

– Man har kommit på att man måste vara mer observant. Det tror jag är en insikt som [all personal på skolan] har fått efter att vi fått mer information och utbildning. Många av eleverna har börjat fundera. De tänker "Oj, är det här näthat? Det här har ju jag varit med om!".

### Vad händer sen?

Utgångspunkten för läraren ovas upplevelser är en utbildningsinsats för elever och personal som hölls på hens skola. Även om upplevelsen av den i stort var positiv, fanns många frågor kvar när utbildningen var avslutad:

– Utbildning är bra, men man måste vara beredd på vad som händer efteråt. Man måste ha en långsiktig plan - vad händer sedan? Utbildningen sätter igång en process och gör eleverna nyfikna, menar grundskoleläraren som också berättar om att vissa elever fått dåligt samvete efter utbildningen eftersom de insett att de själva utsatt andra för vad som kan kategoriseras som näthat.

Att det inte räcker med enskilda utbildningssatsningar utan att det krävs ett långsiktigt arbete med kunskapsspridning är det många av de intervjuade som håller med om. En enskild satsning kan vara en bra motor för att få igång ett långvarigt arbete, men det behövs ständiga uppdateringar och fortsatta diskussioner om normer, kränkningar och mänskliga rättigheter för att arbetet för ett bra onlineklimat ska kunna fortsätta utvecklas.

## Baksidor

Det är svårt att se några baksidor med utbildning över huvud taget. Det som är knepigt är dock att se till att utbildningen som erbjuds är tillräcklig. Kunskapsspridningen måste ta upp många olika aspekter av näthatsproblematiken för att bli relevant. Särskilt utbildning om bakomliggande strukturer och normer är något som efterfrågas av de vi intervjuat.

Riktat sig ens organisation mot unga är kommentaren från grundskoleläraren om elevers dåliga samvete viktig att ha med sig. Att få kunskap om vad näthat är kan leda till en insikt om att en själv utsatt andra personer. Om den risken finns måste det finnas utrymme att diskutera det. Om det gäller skolan bör det exempelvis finnas kunniga lärare eller fritidspedagoger som kan fortsätta tala om näthat även efter en utbildningsinsats.

– Ju mer du kommer ut i det offentliga, ju mer utsätter du dig för. Alla våra kandidater har fått utbilda sig, berättar Maria Starck på Feministiskt initiativ.

Denna insikt kan också behöva bäras med. Om du utvecklar din närvaro på internet kommer du behöva uppdatera dina kunskaper. Risken är annars att du tappar bort viktiga perspektiv och kanske missar allt från lagändringar till relevant forskning.

Det är alltså viktigt att komma ihåg att bara för att ens organisation genomfört en utbildning vid ett enskilt tillfälle så räcker det inte att stanna där. Kunskapen måste hållas ny och fräsch och få tillfälle att fördjupas.

– Det går inte att arbeta med näthat som en kampanj. Det måste vara ett kontinuerligt arbete, anser Johnny Lindqvist på Statens Medieråd.

# TIPS

- **Klargör dina utbildningsbehov.** Vad är det du och din organisation behöver kunna för att göra väl ifrån er? Det räcker sällan med kunskap om teknik och sociala medier, en fördjupad förståelse för mekanismer bakom näthat och ett normkritiskt tänk bör också finnas med.
- **Inspireras av andra.** Hur har andra organisationer lärt sig och hur håller de sig uppdaterade? Kanske finns det goda resurser som du också kan använda.
- **Läs på och håll dig uppdaterad.** Näthat är ett ämne på uppgång. Med jämna mellanrum släpps forskning, rapporter, tips med mera. Genom att ha ett intresse för frågan och ta del av ny information håller du din kunskap intakt.
- **Olika personer behöver olika kunskap.** Alla behöver inte kunna allt, men alla kan kunna något. Fundera över vilka olika kunskapsområden som behöver täckas i din organisation och vilka individer som behöver vilken information.
- **Gör en kunskapsinventering.** Kanske finns det massor av kunskap i din organisation? Ta reda på vilka som kan vad och kartlägg vilka erfarenheter ni faktiskt har.

## **GENERELLA TIPS OCH PRINCIPER**

Ingångarna till hur näthatsproblematik kan hanteras är många. För olika organisationer fungerar metoderna olika bra. Det gäller att hitta sitt eget sätt att arbeta, att uppmärksamma de lösningar som ligger ens egen verksamhet närmast. Det kan handla om tillgång till tid eller pengar, om medlemsantal eller vidden av ens interaktion med andra, om styrdokument som måste tas hänsyn till eller helt andra förutsättningar.

Utifrån vårt perspektiv finns det dock ett antal riktlinjer eller tankesätt som är centrala för alla typer av organisationer. Nedan listar vi allmänna principer som du kan arbeta vidare med.

### **Utbildning**

Utbildning är a och o i hanterandet av näthat. Men det är samtidigt en bred punkt. Med utbildning menar vi att det inom organisationen behöver finnas tillgång till kunskap som berör många aspekter av det fenomen som näthat är. Börja med att göra en kunskapsinventering i din organisation – vad kan ni, vad kan ni inte? Utifrån den kan ni sedan leta reda på den information ni behöver, oavsett om den handlar om juridik eller normkritik.

### **Värdegrund och normer**

– Många kvinnor känner att något är fel men vet inte vad det är. I och med att de börjar arbeta med värderingar och normer inser de vad felet är och får ord för det. Normkritiken uppskattas också av killarna. De får också syn på normer som de behövt förhålla sig till, berättar Marcus Andersson, lärare på Viktor Rydbergs Gymnasium och gör en central poäng.

Näthat uppkommer inte ur ett vakuum. Vi måste våga se underliggande orsaker och strukturer. Genom att ha ett normkritiskt förhållningssätt och arbeta aktivt och välgrundat med sin värdegrund går det att närma sig ett öppet och inkluderande sätt att hantera näthat.

### **Lyssna både inåt och utåt**

Dina medarbetare, kunder och medlemmar vet ofta själva vad de behöver. Ställ frågan och börja diskussionen vilket klimat ni vill ha på nätet. Genom att ha en kontinuerlig dialog går det också att upprätta en tydligare källkritisk inställning. När ni börjar ställa frågor till varandra, kan ni börja ställa frågor till andra.

– Olika typer av näthat måste bemötas på olika sätt. Vem delar detta? Varför? Du behöver vara källkritisk, inte bara mot media utan även mot vänner, föreslår Johnny Lindqvist på Statens Medieråd.

## Inspireras av andra

Det finns mycket väl genomfört arbete inom näthatshantering. Låt dina tentakler vara på spänn och ta del av andra människors bra förslag och erfarenheter. Näthatshantering är ett nytt område och vi behöver alla lära oss av varandra för att kunna utvecklas vidare.

## Varför sociala medier?

Ta en funderare på varför ni använder sociala medier och för vilka ni gör det. Det är inte alltid smart att bara "finnas" i vissa forum, om det inte finns möjlighet att göra det aktivt. Genom att klargöra för sig själv varför sociala medier används i ens verksamhet kan det bli lättare att avgöra vilka kanaler ens organisation bör satsa på.

## Krishantering

I ett krisläge är det alltid svårt att veta hur en ska bete sig. Har du en välutvecklad plan som är anpassad för din verksamhet att falla tillbaka på kan fallet bli mycket kortare. Ju mer konkret din plan är, ju enklare kommer den vara att följa. Tänk på att sociala medier rör sig i en hiskelig takt och att när något händer, kan det handla om timmar och minuter. Om du är förberedd kommer du mycket troligt känna dig tryggare online.

## Krav på medarbetare

Tänk på att din organisation kan ha andra krav på sina medarbetare än andra. Det gäller att fundera över centrala riktlinjer och styrdokument som kan finnas. För vissa organisationer är det väldigt viktigt att separera arbetsliv från privatliv och därför också medarbetares privata och officiella användande av sociala medier. Ett exempel att förhålla sig till är detta från Jonna Huddén på Migrationsverket:

– Vi kan inte ha bilder på våra medarbetare på vår hemsida hur som helst på grund av riskerna ... Flera av våra handläggare får också vänförfrågningar från klienter. Det är något man måste tänka på. Men vi kan inte styra hur våra medarbetare ska bete sig på internet efter arbetstid, vi kan bara påtala riskerna och hänvisa till deras roll som statliga tjänstemän.

## Juridiken

– Vi brukar vara noggranna med att säga att kränkt har man rätt att känna sig även om det inte faller in under vår lagstiftning, förklarar Bente Böckmann från Polisens hatbrottsgrupp.

Det är viktigt att ha i åtanke att känslor och juridik inte nödvändigtvis måste hänga ihop. Du får bli arg, ledsen, kränkt och förbannad, även på inlägg som inte är strikt olagliga.

Men det är i vilket fall smart att ha en känsla för juridiken. Om du känner en trygghet i vilka lagar och regler som gäller så väl offline som online, kan du vara friare i ditt

användande av sociala medier. Du slipper oro dig för övertramp men kan samtidigt uppmärksamma de som begås av andra.

Det är också viktigt att ha koll på juridiken för att inte missa möjliga bevis inför eventuella polisärenden. Kopiera inlägg och gör skärmdumpar när du känner dig osäker.

## **Polisanmälan**

– Jag tycker att får man en reaktion som framkallar ett obehag hos dig, då ska man lyfta luren och bolla lite, antingen med polismyndigheten eller om du har någon med juridisk kompetens i närheten. Vissa saker är kriminella att skriva andra är bara jobbiga att läsa, tipsar Daniel Godman på Polisens hatbrottsgrupp.

Polisen finns av ett syfte och självklart kan du tala med dem om du har funderingar på om något är lagligt eller ej. Det kan dock vara bra att ha med en vetskap om att kunskapen om näthatsbrott kan vara begränsad bland vissa poliser, även om detta håller på att förändras.

Bente Böckmann på Hatbrottsgruppen informerar också om att polisen inte alltid kan göra så mycket:

– Ibland tror folk att om polisen kopplas in sker det jättemycket stora saker, men det gör det inte. [Kränkningen] finns fortfarande kvar där, till exempel på arbetsplatsen. Så man måste ta ett eget ansvar och jobba för klimatet på sin egen organisation. Det är viktigt, ansvaret ligger på alla.

Men tänk också på att ta hot och hat på allvar:

– Det farligaste man kan göra är att bagatellisera hot och trakasserier bara för att de sker på nätet, menar Marcus Persson på Centerpartiet.

## **Vem vänder jag mig till?**

Tydliggör för alla i din organisation och alla som är aktiva i dina sociala mediekkanaler vem de ska vända sig till om något händer eller om de känner sig utsatta. Det är ofta smidigare att ha personer med tydliga roller, än att tvingas låta upprörda människor hoppa runt bland folk. Att veta vem du ska tala med i jobbiga situationer kan också ge dig en känsla av trygghet på nätet.

## **Ta det på allvar men ta det inte personligt**

Näthat är ett samhällsproblem, precis som diskriminering eller mobbing ofta är. Självklart ska du reagera på felaktigheter, hot och hat, men det kan också göra en lugnare att för sig själv och inom sin organisation tala om hur en ska förhålla sig till olika situationer.

– Jag tror man får välja själv, hur mycket ska internet få krypa in under din hud och i ditt liv? funderar Bente Böckmann från Hatbrottsgruppen på Polisen.

Vad har ni för gränser i er organisation? Vad ska personer helt enkelt inte behöva tåla? Frågor som dessa kan vara bra att ha en dialog kring.



## **SAMMANFATTNING**

Att skriva en rapport om hur organisationer hanterar näthat har varit en givande men svår uppgift. Många hanterar inte näthat. Det kan bero på en mängd saker, men tyvärr verkar en av dem vara att hot, hat och brott som sker på internet inte ses som en del av verkligheten. Internet blir något annat, något som rör andra. Inte sällan ses ungdomar som dessa "andra". Generellt sett kan vuxenvärlden vara snabb på att föra över sina egna bekymmer på de unga. Men något som vi verkligen lärt oss genom denna process är att näthat inte är ett ungdomsproblem. Precis som med andra diskriminerande strukturer och uttryck för hat är näthat ett samhällsproblem.

Nedan följer några av de viktigaste punkter som vi funderat över under arbetet med rapporten.

### **Ungdomsproblem**

– Att näthat bara är ett ungdomsproblem är bland det dummaste jag hört!

***Marcus Andersson, lärare på Viktor Rydbergs Gymnasium***

En återkommande åsikt bland personer som inte har arbetat aktivt med näthat är att det är ett problemområde som bara rör unga personer. Att så inte är fallet vittnar flera av de vi intervjuat om.

– Näthat är inte ett ungdomsproblem, snarare tvärt om. Mycket av näthatet kommer från personer i medelåldern, ofta män. Tidningarnas kommentarssidor är ofta värre än många ungdomssajter, anser Johnny Lindqvist, projektledare för No Hate, Statens Medieråd.

Näthat är ett problem som rör alla som använder internet. Du kan själv bli utsatt, du kan få ditt handlingsutrymme begränsat genom att se närstående bli utsatta, du kan bära med dig en relevant men svår vetskap om att en grupp du tillhör är mer utsatt än andra. Allt detta gäller så väl unga som äldre.

Idén om att näthat är ett ungdomsproblem försvårar arbetet med att lösa näthatens problematik. För att komma till botten med det måste vi våga se vilka som blir utsatta – och vilka som utsätter.

## Teknikproblem

– Att näthat handlar om teknik och att man måste vara expert på det för att kunna göra någon skillnad skulle jag säga är den största missuppfattningen.

**Johanna Olofsson, projektledare för Schysst på nätet, Friends**

Lika lite som näthat är ett ungdomsproblem är det ett teknikproblem. Precis som med alla typer av hot, hat, mobbing och kränkningar har näthatet sin utgångspunkt i strukturer och mellanmännsliga relationer.

Det går så klart inte att bortse från att teknik och näthat hänger ihop, men det går inte att reducera den komplexa problematik som näthat är till något som kan avlösas med mindre teknik, mindre tillgång till digitala forum eller med en smidig teknisk tjänst.

– Självklart finns det vissa som tänker att näthat beror på tekniken. Det är ju mycket lättare att vara elak mot någon när man inte står öga mot öga med varandra, berättar en grundskolelärare i en svensk bruksort och hen har en poäng.

Vitenderarattvarahårdaremotvarandra när vi inte står öga mot öga. Mentyvärr fortsätter vi att hata och hata även i köttvärlden. Genom att arbeta mot den problematiken arbetar vi samtidigt mot problemen online. Eller som Marcus Persson på Centerpartiet uttrycker det: – Det går inte att se näthat som ett unikum. Hur skulle vi ha agerat om det hände på stan eller på en fest?

## Engagemang

– Enda anledningen till att vi hade en chans att hantera problemen var att vi fanns på plats i kanalerna.

**Paula Hammerskog, kommunikationsdirektör på Academedia om de så kallade Instagramupploppen i Göteborg**

Precis som Paula Hammerskog berättar om är ens enda chans att hantera hot, hat och kränkningar på nätet genom att finnas där och ha koll på vad som händer. Passivitet och frånvaro är inte strategier som förändrar onlineklimatet. Engagemang och öppenhet är två ledord som många organisationer nämnt. Maria Starck på Feministiskt initiativ uttrycker sig så här:

– Vi drar oss för att sluta oss. Politiken är redan för sluten! Vi lägger tid på att föra dialoger, en av konsekvenserna av det är hat.

Att hat ses som en konsekvens att räkna med kan verka hårt och sorgligt, men det är samtidigt viktigt att ha koll på verkligheten.

– Ska du vara ansvarig för de här frågorna så måste du också vara ute och möta folk och få den inputen också, menar Johanna Olofsson på Friends.

Genom att engagera sig, hålla ett öppet sinne, ta del av nya tekniker och forum, kan du lära dig mycket och vara väl förberedd på eventuellt hat.

## Skolans speciella roll

– Som jag ser det har skolan ett jätteansvar. Tyvärr finns sällan kompetensen på plats idag.

***Marcus Andersson, lärare på Viktor Rydbergs Gymnasium***

Denna rapport handlar inte specifikt om skolans roll. Skolan som organisation skiljer sig markant från många andra, speciellt på grund av dess breda ansvar för minderåriga elever. Men det går knappt att nämna nåthatt utan att börja tala om skolan. Dels kan det bero på den utbredda synen på nåthatt som ett ungdomsproblem, dels på det faktum att skolan har som ansvar att arbeta mot kränkningar och mobbing och att de har en roll i att fostra dagens och morgondagens internetanvändare.

Många av de vi intervjuat har talat om skolans ansvar, även de som själva verkar inom skolväsendet. Marcus Andersson, lärare på Viktor Rydbergs Gymnasium menar att ett brett grepp måste tas om nåthattsproblematiken och att sexualkunskapsperspektivet också får en plats, både i samband med nåthatt och annars:

– Jag hoppas på att få se att man lyfter in nåthatt i alla ämnen och att man gör likadant med sexualundervisning, så kan man få till en helhetslösning.

En grundskolelärare är inne på ett liknande spår:

– Det här är något som måste hållas aktuellt, det får inte bara vara en happening. Det får vi i skolan ta på oss, vi måste hålla detta uppdaterat.

Hen fortsätter med att göra en viktig poäng vad gäller skolans satsningar riktade mot föräldrar:

– Jag tror inte att föräldrar vars barn utsatt andra kommer på utbildningarna, det blir för känsligt.

Frågan om hur vi når dessa föräldrar står kvar, samtidigt som Daniel Godman på Polisens hatbrottsgrupp understryker föräldraansvaret:

– Det är viktigt att vara tydlig med att barn och ungdomar i grunden är ett föräldraansvar, sen kan samhällsinstanser stötta och hjälpa till men ansvaret ligger på föräldrarna.

En viktig aspekt som kommit upp i samtal om skolan är enskilda punktinsatser. Många upplever det som positivt att utomstående, kunniga vuxna kommer in i skolan för att i klasser prata om nåthatt och närliggande ämnen. Men det finns baksidor; främst att det är vanligt förekommande att inte tänka på de långsiktiga konsekvenserna eller se till att lärare och annan skolpersonal har en god kunskapsbank.

Följande är viktigt att ha i åtanke när en skola tar in externa föreläsare och utbildare:

- **Elever kan introduceras till nya forum som de vuxna kring dem inte har koll på.** Det är därför viktigt att skolpersonal tar del av informationen som eleverna får, för att kunna hålla sig uppdaterade och utesluta att näthat börjar ta plats på nya ställen.
- **Elever som blivit utsatta kan behöva tala om sina upplevelser efter att utbildningen tagit plats, ibland långt efter.** För att de inte ska känna sig ensamma eller utlämnade är det viktigt att de vet vart de kan vända sig och att det finns tillgängliga vuxna i skolan och fritidsmiljö.
- **Elever kan inse att de själva utsatt andra för näthat.** Att få en sådan insikt kan leda till negativa känslor och dåligt samvete. Det är viktigt att det finns vuxna som de kan tala med på skolan.
- **Klassrumssituationen.** På plats i rummen där utbildningen sker kan det finnas elever med olika erfarenheter av mobbing och kränkningar. Det är viktigt att de som håller utbildningen har möjlighet att hantera detta och att de har ett inkluderande språk och inställning.
- **Grooming – vuxna** som i ett sexuellt syfte tar kontakt med barn – är ett ämne som ofta diskuteras i samband med näthat. Skolor behöver inte enkom kunskap i mobbing och kränkningar mellan ungdomar på nätet. Att se vuxnas roll, både som utförare av näthat och som i förövare i groomingsammanhang är viktigt. Hur grooming tar sig uttryck, vad det är och hur det kan motverkas är viktiga aspekter av skolpersonalens kunskap inom etik på nätet.

Vi vill samtidigt påpeka att många har väldigt positiva upplevelser av enskilda insatser i skolan. Precis som med det mesta som gäller näthat är det dock viktigt att tänka efter före innan en insats görs och att skolpersonalen får tillgång till kunskap och information.

## Särskilda forums roll

– Vuxna, och även en del makthavare, okejar näthat genom hur vi själva agerar på Twitter. Vi måste själva använda den samtalston vi vill se.

***Paula Hammerskog, kommunikationsdirektör på Academedia***

På frågan om vilket forum som är värst när det kommer till attityder och kränkningar har många svarat mikrobloggen Twitter.

– På Facebook har du större makt att självreglera än på Twitter. Samtidigt finns det en typ av elitkultur på Twitter. Du har 140 tecken på sig, då är det väldigt svårt att lägga till nyanser i språket, funderar Marcus Persson på Centerpartiet.

De 140 tecken som Twitter tillåter gör kommunikationen kortfattad men effektiv. Risken för missförstånd ökar, samtidigt som en önskan om att vara slagkraftig kan locka fram ett mer aggressivt språk. Som forum vänder sig Twitter till många, men i Sverige har det kommit att bli populärt bland vuxna personer inom politik och media. Jargongen är stundvis rå och hård och utifrån de kommentarer om forumet vi hört kan det vara på sin plats att se över hur vuxenvärlden betar sig där. En särskilt bra förebild för yngre är den kanske inte.

Johanna Olofsson på Friends är dock kritisk till fokuset på vissa plattformar och forum:

– Jag upplever att det mest är vuxna som pratar om plattformarna medan barnen ser problemen bakom. För de är problemet att "jag är ovän med en polare", det är inte att de har snackat via Kik som är problemet utan det är att de är just ovänner eller att en specifik person har gjort något taskigt. De fokuserar på de sociala relationerna. Jag tror att det är viktigt att vi försöker få vuxna att förstå att det handlar om dessa relationer. För kommer vi då som vuxna med en teknisk lösning, "du kanske inte ska vara på Kik" eller "vi stänger ner Ask" eller vad det nu kan vara – då hjälper vi inte barn och unga, för då löser vi inte deras problem. Deras problem är inte teknisk utan ligger i relationerna. Jag upplever det som att barn har mindre fokus på plattformar, det ligger mer hos de vuxna.

Samtidigt håller hon delvis med om kritiken mot just Twitter och säger följande om tonen där:

– Jag tänker att det är fruktansvärt om jag får säga det, att man inte tänker längre, att man inte på något sätt tänker att vilken viktig roll man har som förebild som vuxen.

Så kanske finns det plattformar som är mer problematiska än andra. Grundförutsättningarna förändras dock inte – alla plattformar kräver ett bra språk, respekt och uttryck för människors lika värde för att näthat inte ska kunna ta plats.

## Aldrig glömma eller osynliggöra vissa grupper

– Det är främst när politik, integration och invandring, rasism och sexism diskuteras som olämpliga kommentarer dyker upp.

**André Vifot Haas, webbansvarig på Ungdomar.se**

Vissa grupper är mer utsatta än andra för kränkningar på internet. Precis som André Vifot Haas vittnar om ovan dyker olämpliga inlägg upp när dessa grupper synliggörs, diskuteras eller själva engagerar sig i samtal.

Om vi vill verka för ett öppnare internet måste vi se hur normerna ser ut, både online och offline. Håller vi en öppen dialog om det och vågar se orsakerna bakom obehagliga kommentarer kan vi kanske bidra till ett lite mer rättvist samhälle, framför och bakom skärmen.

En grupp som ofta blir osynliggjord är personer med funktionsnedsättningar.

– Att synliggöra funktionshindrade personers situation är en jätteutmaning som jag hoppas att vi kommer kunna arbeta mer med framöver, berättar Johnny Lindqvist, på Statens Medieråd.

Han är inte ensam om att ha det målet. Men även här är det ofta en intersektionell analys som efterfrågas. Förmågan att kunna se hur maktstrukturer interagerar med varandra och påverkar individer på olika sätt är enligt många centralt för att kunna motverka näthat. Men det finns också andra strömningar att vara medveten om.

– Vi har en extremhögervind som blåser i Europa och vi i Sverige har inte blivit förskönade på något sätt. Det ligger lite tidsepoken att varje form av socioekonomiskt utanförskap får kriminaliteten att växa, det vet vi och det finns massor av studier på det. Och nu är det kärvt läge i Europa och då blir det svallvågor. En del riktar sin frustration mot exempelvis folkgrupper, menar Daniel Godman på Polisens hatbrottsgrupp och förklarar att under valår, som 2014 är, kan det bli extra intensivt.

Marcus Persson på Centerpartiet bidrar med ett till perspektiv – de så kallade trollen:

– Sen har vi de som jag upplever som massor av främlingsfientliga troll som gärna vill kidnappa diskussioner. Om jag nämner något om djurskydd så vill de få det att handla om att djurskydd kan bli bättre om vi tar emot färre invandrare, vilket är absurt.

Kanske går det att sammanfatta genom att säga att för att kunna skapa ett bra klimat online måste vi alla dra vårt strå till stacken och agera normkritiskt, säga ifrån mot rasism och sexism och själva föregå med gott exempel.

## Privata aktörers ansvar

Det har till viss utsträckning varit svårt att få tag på privata aktörer och företag som dels arbetar aktivt med näthatshantering, dels är villiga att diskutera det i en intervju-situation. Samtidigt har de privata aktörerna en viktig roll att spela; tidningar med kommentarsfunktioner, företag som levererar bredband eller internetillgång, företag som ansvarar för communitys och nätforum etc.

När det talas om näthat är det inte sällan skolor eller ungdomsverksamheter som diskuteras och tas upp. Det hade varit intressant att se en utvecklad dialog om andra aktörers och företags roller och ansvar. Vad kan vi ha för förväntningar på företag? Vad kan de förvänta sig av användare? Hur kan privata sektorn och offentliga institutioner samarbeta för att nå ett bättre klimat på nätet?

Dessa frågor, och fler därtill, tar vi med oss in i framtiden.

## **VÄGEN FRAMÅT**

– Jag tror att situationen med näthat kommer att bli bättre. Men jag tror också att vi måste agera för att nå dit.

***Marcus Persson, politisk sakkunnig på Centerpartiet***

Näthat och onlineetik är breda områden som berör mycket mer än teknik, sociala medier och ungdomar. Det som händer på internet är inget avskilt fenomen som kan ses som en avart av verkligheten. Internet är verklighet. Nätet är vår vardag.

Fundera för dig själv hur ofta du "är på nätet". Fundera sedan på hur ofta du "inte är på nätet". Vi har internet i vår bakficka, i vår TV, vi använder internet när vi följer telefonens GPS-funktioner i bilen, när vi spelar spel på toaletten eller kollar bilder lite snabbt i matbutikskön.

Den generation som växer upp idag är vana vid nätet, det är en naturlig del av deras liv. Vi har mycket att lära av dem. Men som vuxenvärld, som företag och organisationer, måste vi gå före. Vi måste garantera både ungas och äldres trygghet i vardagen, oavsett om den tar plats online eller offline.

Vi kan inte envisas med att se livet på andra sidan skärmen som något annat än just livet. Samtidigt kan vi inte se samhällsklimatet på internet som något avskilt från samhällsklimatet i köttvärlden. Vi behöver en dialog kring hur vi vill hantera kränkningar, hot och hat. Vi behöver diskutera hur vi kan bemöta diskriminering och hatbrott.

– Vi vet ju inte hur det här kommer att fortsätta med den generation som haft tillgång till tekniken. Det här kanske är något som kommer att fortsätta ut i arbetslivet. Men ju mer vuxen man blir, ju mer man mognar i tanken, ju mindre betar man sig så. Det är i alla fall något jag tänker. Å andra sidan finns det många vuxna som betar sig illa på internet.

Så går tankarna hos en grundskolelärare i en svensk bruksort. Och hen har många poänger. Som samhälle måste vi mogna i tanken på att internet är här för att stanna och att vi därför aktivt måste göra nätet till en plats där vi vill vara. Tillsammans.

## TACK

Anders Olsson  
André Vifot Haas  
Andrea Hammar  
Anna Adeniji  
Bente Böckmann  
Daniel Godman  
Karin Granholm  
Eva Hetting  
Johanna Olofsson  
Johnny Lindqvist  
Marcus Andersson  
Marcus Persson  
Maria Starck  
Martina Andersson  
Jonna Huddén  
Paula Hammarskog  
Pernilla Rydmark  
Reb Kerstinsdotter

Viktor Rydbergs Gymnasium  
Ungdomar.se  
Polisens Hatbrottsgrupp  
Nätvaro  
Polisens Hatbrottsgrupp  
Polisens Hatbrottsgrupp  
Diskrimineringsbyrån Östergötland  
Migrationsverket  
Schysst på nätet, Friends  
No Hate Speech, Statens medieråd  
Viktor Rydbergs Gymnasium  
Centerpartiet  
Feministiskt Initiativ  
Grafisk designer  
Migrationsverket  
AcadeMedia  
Internetfonden på .SE  
Diskrimineringsbyrån Uppsala



## LÄNKSAMLING

- Nätvaro är Diskrimineringsbyrån Uppsalas projekt mot näthat. De kan hjälpa dig med polisanmälan samt ge information om näthat:  
<http://natvaro.eu>
- Statens medieråd har fått i uppdrag av regeringen att genomföra Europarådets kampanj No Hate Speech Movement i Sverige. Kampanjens syfte är att höja kunskapen, särskilt hos barn och ungdomar, om främlingsfientlighet, sexism och liknande former av intolerans samt mobilisera för att främja mänskliga rättigheter, demokrati och jämställdhet på internet. Här kan du t.ex. hitta den moderatorsutbildning som nämns i rapporten.  
<http://nohate.se/>
- Friends är en icke-vinstdrivande organisation vars uppdrag är att stoppa mobbing. På deras hemsida finns bl.a. tips till skolor om nätmobbing:  
<http://www.friends.se/natet>
- Re:agera är Byrån mot diskriminering i Östergötlands nätaktivismprojekt för skolor:  
[http://www.diskriminering.se/?page\\_id=3263](http://www.diskriminering.se/?page_id=3263)
- Information från Polisen om brott och säkerhet på internet:  
<http://polisen.se/Utsatt-for-brott/Skydda-dig-mot-brott/Ha-koll-pa-livet-pa-natet/>
- Juridikinstitutet erbjuder hjälp till personer som blivit utsatta för näthat:  
<http://www.juridikinstitutet.se>
- Datainspektionen är en myndighet som genom sin tillsynsverksamhet ska bidra till att behandlingen av personuppgifter inte leder till otillbörliga intrång i enskilda individers personliga integritet.  
<http://www.datainspektionen.se/>

- INACH – International Network Against CyberHate är ett internationellt nätverk som har som mål att verka för att de mänskliga rättigheterna ska följas på internet och att motverka näthat.  
<http://www.inach.net/>
- Diskrimineringsombudsmannen (DO) är en statlig myndighet som arbetar mot diskriminering och för allas lika rättigheter och möjligheter. Det gör myndigheten främst genom att se till att diskrimineringslagen följs.  
<http://www.do.se>
- Likabehandling är en gratis självstudiekurs för förskolor, skolor och fritidsverksamheter som vill utveckla en plan för sitt arbete mot kränkningar på nätet.  
<http://likabehandling.wikispaces.com>

## **LÄSTIPS**

- Adeniji, Anna, Alfredsson, Andreas & Kerstinsdotter, Reb (2014). *Agera mot nät-hat: #fördigsomvillförändra*. Diskrimineringsbyrån Uppsala
- Dunkels, Elza (2012). *Vad gör unga på nätet?* Gleerup
- Engström, Carolina & Svanerudh, Marie (2008). *Schysst på nätet: en pedagogisk handbok om e-mobbning*. Friends
- Grände, Josefin & Lindqvist, Johnny (2010). *Ses offline?: ett metodmaterial om unga, sex och internet*. Ungdomsstyrelsen
- Herbert, Ingrid & Englund Hjalmarsson, Helena (2012). *Språket i sociala medier*. Producta
- Nilsson, Johanna (2012). *Gilla "hata horan!"*. Pocketförlaget
- Schultz, Mårten (2013). *Nät-hat: rättigheter och möjligheter*. Karnov Group

## **KONTAKT**

### **Sibship**

Erika Pohjanen och Louise Berg

[www.sibship.se](http://www.sibship.se)

[info@sibship.se](mailto:info@sibship.se)

### **.SE:s Internetfond**

[www.internetfonden.se](http://www.internetfonden.se)

## Om Internetfonden och .SE

.SE (Stiftelsen för internetinfrastruktur) ansvarar för Internets svenska toppdomän. .SE är en oberoende allmännyttig organisation som verkar för en positiv utveckling av Internet i Sverige. Den här publikationen är finansierad av Internetfonden – sök finansiering för ditt projekt! Om du behöver finansiering för ett projekt som främjar Internetutvecklingen i Sveriges söker du stöd från .SE:s Internetfond. Både privatpersoner och företag kan lämna in ansökningar till Internetfonden. Medlen kommer från överskottet av registreringen av .se-domännamn. Internetfonden är öppen för ansökningar om stöd två gånger per år, i början av varje kalenderår och när höstterminen har startat. Läs mer om .SE:s Internetfond på webbplatsen [www.internetfonden.se](http://www.internetfonden.se). Här hittar du allt du behöver veta för att söka stöd för ditt projekt.