Opbygning af resiliens gennem inkluderende uddannelsessystemer

**Vejledning til etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet**

**Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning**

Det Europæiske Agentur for Inklusion og Specialundervisning (Agenturet) er en uafhængig og selvstyrende organisation. Agenturet medfinansieres af undervisningsministerierne i dets medlemslande og af Europa-Kommissionen via et driftstilskud inden for Den Europæiske Unions (EU) uddannelsesprogram.

Finansieret af Den Europæiske Union. De synspunkter og meninger, der udtrykkes, er kun forfatterens/forfatternes og afspejler ikke nødvendigvis Den Europæiske Unions eller Europa-Kommissionens synspunkter. Hverken Den Europæiske Union eller Europa-Kommissionen kan holdes ansvarlige for dem.

Enkeltpersoners synspunkter anført her i dokumentet repræsenterer ikke nødvendigvis Agenturets, medlemslandenes eller Europa-Kommissionens officielle synspunkter.

© **European Agency for Special Needs and Inclusive Education 2024**

Redaktører: Margarita Bilgeri og Amélie Lecheval

Denne publikation er en open-source-ressource. Dette betyder, at du frit kan få adgang til, anvende, ændre og udbrede den med passende henvisning til Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning. Der henvises til Agenturets politik om åben adgang for yderligere information: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Du kan citere denne publikation som følger: Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning, 2024. *Opbygning af resiliens gennem inkluderende uddannelsessystemer: Vejledning til etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet.* (M. Bilgeri og A. Lecheval, red.). Odense, Danmark

Dette værk er under en [Creative Commons Kreditering-IkkeKommerciel-DelPåSammeVilkår 4.0 International licens](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Du kan frit dele og tilpasse denne publikation.

Denne rapport er med henblik på at øge dens tilgængelighed til rådighed på 25 sprog og i et tilgængeligt elektronisk format på Agenturets websted: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Dette er en oversættelse af en original engelsk tekst. Der henvises til den originale engelske tekst i tilfælde af tvivl om nøjagtigheden af informationen i oversættelsen.

ISBN: 978-87-7599-097-9 (elektronisk udgave)

**Sekretariat**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Danmark

Tlf.: +45 64 41 00 20

[secretariat@european-agency.org](mailto:secretariat@european-agency.org)

**Bruxelles-kontor**

Rue Montoyer 21

BE-1000 Brussels Belgium

Tlf.: +32 2 213 62 80

[brussels.office@european-agency.org](mailto:brussels.office@european-agency.org)

**INDHOLD**

[Anvendte ikoner 4](#_Toc165538329)

[Indledning 5](#_Toc165538330)

[Hvad er formålet med vejledningen? 5](#_Toc165538331)

[Sådan bruges vejledningen 6](#_Toc165538332)

[Her kan du finde mere information 7](#_Toc165538333)

[Afsnit 1: Modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet 8](#_Toc165538334)

[Kerneelementer i effektiv kommunikation på uddannelsesområdet 8](#_Toc165538335)

[Beskrivelse af modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet 9](#_Toc165538336)

[Afsnit 2: Trivselsramme 12](#_Toc165538337)

[Afsnit 3: Målsætninger 14](#_Toc165538338)

[Sådan bruges målsætningerne 17](#_Toc165538339)

[Målsætning A: Tilvejebringelse af trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer 19](#_Toc165538340)

[Inspirerende praksis for målsætning A 20](#_Toc165538341)

[Målsætning B: At være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer 21](#_Toc165538342)

[Inspirerende praksis for målsætning B 21](#_Toc165538343)

[Målsætning C: Oprettelse af støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres familier 23](#_Toc165538344)

[Inspirerende praksis for målsætning C 24](#_Toc165538345)

[Målsætning D: Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov 26](#_Toc165538346)

[Inspirerende praksis for målsætning D 27](#_Toc165538347)

[Afsnit 4: Refleksionsværktøj 28](#_Toc165538348)

[Sådan bruges værktøjet 28](#_Toc165538349)

[Refleksionstabeller for effektiv kommunikation relateret til målsætning D 29](#_Toc165538350)

[1. Klarhed 29](#_Toc165538351)

[2. Tilgængelighed 29](#_Toc165538352)

[3. Tillid 30](#_Toc165538353)

[4. Gennemsigtighed 31](#_Toc165538354)

[Referencer 32](#_Toc165538355)

Anvendte ikoner

I hele denne rapport angiver forskellige ikoner forskellige typer informationsressourcer og understøtter navigationen. Ikonerne er som følger:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ikon** | **Betydning** |
|  | Tilvejebringelse af trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer (målsætning A) |
|  | At være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer (målsætning B) |
|  | Oprettelse af støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres familier (målsætning C) |
|  | Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov (målsætning D) |
|  | Vejledende spørgsmål |
|  | Hovedbudskaber |
|  | Bidder af virkeligheden |

Indledning

Denne vejledning til udvikling af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet er resultatet af aktiviteten [Opbygning af resiliens gennem inkluderende uddannelsessystemer](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) fra Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning (Agenturet).

I den tidlige del af covid-19-pandemien offentliggjorde flere lande kommunikationsretningslinjer for forskellige parter på uddannelsesområdet (Europæisk Agentur, 2022). Under BRIES-aktiviteten konstaterede lærere, elever og studerende, forældre og planlæggere imidlertid, at der stadig manglede effektiv kommunikation på uddannelsesområdet (Europæisk Agentur, 2023). Dette havde en negativ indvirkning på trivslen og resiliensen hos parter, der er involveret i undervisnings- og læringsprocessen, og på, hvordan man på tilstrækkelig vis kunne imødekomme alle elever og studerendes behov.

Seks lande (Bulgarien, Estland, Grækenland, Irland, Sverige og Tyskland) deltog i BRIES-peerlæringsaktiviteterne. I disse aktiviteter identificerede deltagerne effektiv kommunikation som et grundlæggende element, som beslutningstagere bør tage fat på for at opbygge alle elever og studerendes resiliens og sikre deres trivsel. [BRIES-midtvejsrapporten](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) indeholder yderligere information om processen til identifikation af dette fokusområde (Europæisk Agentur, 2023). BRIES-aktiviteten fokuserede derfor på at udvikle denne vejledning.

Hvad er formålet med vejledningen?

Denne vejledning har til formål at **tilskynde beslutningstagere** (skoleledere, planlæggere og offentlige uddannelsesmyndigheder på alle forvaltningsniveauer, afhængigt af specifikke nationale forhold) til at **reflektere over de kommunikationsstrukturer og ‑processer**,der findes i deres uddannelsessystemer. De opfordres til at fastslå, hvordan disse processer kan forbedres.

En veletableret kultur med effektiv kommunikation understøtter et uddannelsessystem i »normale« tider. I krisetider er en veletableret kultur med effektiv kommunikation afgørende for at afbøde indvirkningen af betydelige risikofaktorer for elever og studerende, herunder hvordan krisen påvirker deres socio-emotionelle trivsel og resiliens.

Agenturets [nøgleprincipper](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) fastslår kraftigt betydningen af at øge forebyggelsestiltagene i uddannelsespolitikkerne for at sikre støtte til alle elever og studerende (Europæisk Agentur, 2021). Denne vejledning lægger vægt på **forebyggelse** ved at fokusere på at udvikle en kultur med effektiv kommunikation i normale tider, så parterne er parate til at kommunikere effektivt i krisetider.

Som sådan er en **kultur med effektiv kommunikation en ressource**, som alle uddannelsesparter bør kunne anvende med henblik på at forbedre alle elever og studerendes trivsel og resiliens. På politisk plan kan denne ressource – hvis den er umiddelbart tilgængelig – bidrage til hurtigt at udvikle og implementere politiske reaktioner i krisetider:

For at den kan gennemføres og implementeres hurtigt skal udviklingen af en politisk reaktion på en krise kunne bero på umiddelbart tilgængelige ressourcer, men den kan også bero på, at eksisterende institutioner udvider nødforanstaltningernes anvendelsesområde (Gouëdard, Pont og Viennet, 2020, s. 33).

En kultur med effektiv kommunikation kan kun være en meningsfuld ressource på uddannelsesområdet, hvis der tages hensyn til alle involverede i undervisnings- og læringsprocessen. Beslutningstagere skal derfor være i stand til at identificere kommunikationsstrukturer og -processer, der skal forbedres. Denne vejledning danner grundlag herfor. Pandemien har vist, at investering i effektiv kommunikation på uddannelsesområdet bidrager til alle elever og studerendes resiliens og trivsel.

Sådan bruges vejledningen

Et land/en kommune/en region/en skole kan bruge denne vejledning, når der arbejdes med kommunikationsstrukturer og -processer, der understøtter alle elever og studerendes trivsel og resiliens. Hensigten er at etablere en kultur med effektiv kommunikation i normale tider, der gør det muligt for parterne at være forberedt på krisetider. Med henblik herpå bør beslutningstagerne (planlæggere, skoleledere eller lokale myndigheder) bestræbe sig på at:

* identificere huller og udfordringer i eksisterende kommunikationsstrukturer og ‑processer
* være i stand til at imødekomme alle elever og studerendes behov
* øge alle elever og studerendes trivsel og resiliens.

For at understøtte denne proces præsenterer vejledningen fire indbyrdes forbundne afsnit, som er afgørende for at etablere en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet:

Afsnit 1: En [**model for effektiv kommunikation på uddannelsesområdet**](#Section1) baseret på resultaterne af BRIES-aktiviteterne. Modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet giver et udgangspunkt for at opbygge resiliens og fremme trivsel.

Afsnit 2: Modellen er indlejret i den [**trivselsramme**](#Section2), der er en del af kapacitetstilgangen (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), dvs. »personers “kapacitet” til at leve den slags liv, de værdsætter – og har grund til at værdsætte« (Sen, 2001, s. 18). Med denne tilgang kan trivsel og resiliens opnås, hvis de værdsatte målsætninger hos parter, der er involveret i uddannelse, realiseres.

Afsnit 3: For at kontekstualisere modellen for effektiv kommunikation og trivselsrammen med parter på forskellige niveauer præsenteres [**fire målsætninger**](#Section3), der opstod under BRIES-diskussionerne blandt parterne. Disse målsætninger repræsenterer parternes prioriterede områder for forbedring af undervisnings- og læringsprocessen i krisetider.

Afsnit 4: Et [**refleksionsværktøj**](#Section4), der understøtter refleksion over kommunikationsprocesser og effektiv kommunikation med parterne. Dette værktøj er baseret på den endelige målsætning: Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov.

Her kan du finde mere information

[BRIES-rapport om metode og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Europæisk Agentur, 2024; kun på engelsk) er et dokument, der understøtter denne vejledning. Rapporten giver brugerne større dybde, mere baggrundsviden og en bedre forståelse, hvilket kan bidrage til at gøre deres eget arbejde mere effektivt. Den forklarer udførligt BRIES-aktiviteterne og de foranstaltninger, der blev truffet i forbindelse med udarbejdelsen af denne vejledning. Den indeholder også oplysninger om modellen for effektiv kommunikation og trivselsrammen. Rapporten præsenterer teorier og resultater fra anden forskning, der danner det teoretiske grundlag for BRIES-resultaterne.

Afsnit 1: Modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet

Modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet er udarbejdet på baggrund af eksisterende kommunikationsrammer og -teorier samt BRIES-resultaterne. Den er baseret på transaktionsmodellen for kommunikation, som [rapporten om metode og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) forklarer. Rapporten går også mere i dybden med kommunikationsteorien.

Modellen inkorporerer **kerneelementer** af effektiv kommunikation, der blev identificeret i forbindelse med BRIES-aktiviteten. Den omfatter også relevante kontekstområder og kommunikationsprocesser, der er medtaget fra eksisterende kommunikationsmodeller.

Kerneelementer i effektiv kommunikation på uddannelsesområdet

Kommunikation er en proces, hvor der deles og svares på information mellem enkeltpersoner, grupper eller organisationer (Walaski, 2011). I denne vejledning tjener effektiv kommunikation til at forbedre kommunikationsprocesserne. Brug af effektiv kommunikation sikrer, at meddelelser og beslutninger kommunikeres på en klar og tilgængelig måde inden for og mellem uddannelsessystemets niveauer. Dette bidrager desuden til at opbygge resiliens og til at fremme trivslen for parterne på uddannelsesområdet.

Effektiv kommunikation er klar, gennemsigtig og tilgængelig, formidler følelser af **tillid** og tilhørsforhold og giver alle parter mulighed for at deltage i relevante kommunikations- og beslutningsprocesser (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds og Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Det sætter derfor alle, der er involveret i og bidrager til (inkluderende) uddannelsessystemer, i stand til effektivt at imødekomme alle elever og studerendes behov. Dette fører til en inkluderende kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet.

BRIES-aktiviteten identificerede fire kerneelementer i effektiv kommunikation, som er indbyrdes forbundne og understøtter hinanden:

* **Klarhed** er afgørende for konsekvent og tilgængelig information, hvilket understreger behovet for et almindeligt og letforståeligt sprog. Sproget skal passe til målgruppen. Det bør altid sigte mod at undgå kompleksitet og forvirring (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen og Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Tilgængelighed** henviser til at levere budskaber i tilgængelige formater, sprog og kanaler. Tilgængelighed sikrer, at information og kommunikation tilpasses alles behov, så de er tilgængelige for alle (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov og Rogerson, 2020). Tilgængelig kommunikation, der opbygges gennem parters deltagelse, fører til pålidelige, gennemsigtige og klare kommunikationsprocesser.
* **Tillid** indebærer samarbejde mellem dem, der er involveret i kommunikationsprocessen. Tillid sikrer, at modtagerne bliver hørt, og at deres kommentarer, feedback og budskaber værdsættes og lyttes til (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn og Liu, 2022; Walaski, 2011). Kommunikationsprocesser, der bygger på tillid, understøtter kommunikationens klarhed, gennemsigtighed og effektivitet.
* **Gennemsigtighed** betyder, at det sikres, at information er let tilgængelig og frigives på en måde, der når ud til forskellige niveauer af parter. Det sikrer, at kommunikations- og beslutningsprocesser er forståelige og tilgængelige. Tillid, troværdighed, ærlighed og ansvarlighed er nødvendige for at understøtte gennemsigtighed i kommunikationen (Vakarelov og Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Disse kerneelementer er de vigtigste **konverteringsfaktorer** for at omdanne eksisterende kommunikation til effektiv kommunikation. Konverteringsfaktorerne bliver mere meningsfulde og eksplicitte i [afsnit 2](#Section2), hvor modellen til etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet er tilpasset trivselsrammen.



**Kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet**

**TILGÆNGELIGHED**

**GENNEMSIGTIGHED**

**KLARHED**

**TILLID**

Figur 1. De fire kerneelementer i effektiv kommunikation på uddannelsesområdet

Beskrivelse af modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet

Med udgangspunkt i [eksisterende kommunikationsmodeller og -teori](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) samt de fire kerneelementer i effektiv kommunikation udviklede BRIES-aktiviteten modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet.



**Kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet**

**KLARHED**

**TILGÆNGELIGHED**

**GENNEMSIGTIGHED**

**TILLID**

**Kommunikatorer:**  
Elever og studerende  
Lærere  
Familier  
Beslutningstagere

**Kommunikatorer:**  
Elever og studerende  
Lærere  
Familier  
Beslutningstagere

**Kontekst**  
(relationel, kulturel, social, fysisk, psykologisk)

**Kontekst**  
(relationel, kulturel, social,   
fysisk, psykologisk)

**Kommunikation via flere kanaler**

**Kommunikation via flere kanaler**

Figur 2. Model for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet

I denne model fungerer alle uddannelsesparter som potentielle kommunikatorer. I al kommunikation spiller de fire kerneelementer i effektiv kommunikation og yderligere kontekstområder en væsentlig rolle (Airenti og Plebe, 2017; Jones, 2013). Konteksten kan påvirke, hvordan indhold overføres og modtages. Det er her, konteksten overlapper kerneelementerne i effektiv kommunikation.

Denne model definerer fem primære kontekstområder, hvor de fire kerneelementer overlapper hinanden:

* **Relationel kontekst** bestemmer, hvordan kommunikation sker baseret på kvaliteten af forholdet mellem kommunikatorerne. Den påvirker, hvordan en person har det under kommunikationsprocessen. Et tillidsfuldt forhold vil f.eks. fremme effektiv kommunikation, da det kan være lettere at løse problemer.
* **Kulturel kontekst** omfatter forskellige aspekter af identiteter (race, køn, nationalitet, etnicitet, seksuel orientering, evner osv.), der påvirker kommunikation. Nogle identiteter fører til marginaliserede eller dominerende positioner inden for kommunikation. Hvis kommunikationsprocesserne tager hensyn til magtforskelle, bliver effektiv kommunikation lettere.
* **Social kontekst** er relateret til regler eller uudtalte normer, der styrer kommunikationen. Regler og normer læres ofte implicit, mens man socialiseres i vores samfund (hvad man gør og ikke gør). Når den sociale kontekst er gennemsigtig og respekteres, kan den bidrage til effektiv kommunikation. Visse implicitte sociale regler og normer kan hindre effektiv kommunikation, da de kan skjule faktiske problemer og deres grundlæggende årsager.
* **Fysisk kontekst** ser på de miljømæssige faktorer, der påvirker kommunikationen (generelt miljø, digitalt miljø, størrelse, layout, eksterne forhold, temperatur osv.). Effektiv kommunikation lettes, når de valgte kommunikationskanaler og -miljøer er tilgængelige og foretrækkes af den tilsigtede målgruppe.
* **Psykologisk kontekst** henviser til mentale og følelsesmæssige faktorer i kommunikation (stress, angst, følelser osv.). Kommunikation kan være meget mere effektiv, når der tages højde for den psykologiske kontekst, fordi den kan tilpasses de involverede personers behov.

(Jones, 2013, s. 19–22; Greenaway et al., 2015; Walaski, 2011)

Som disse definitioner viser, understøtter overvejelse af forskellige kontekster i kommunikationsprocesser udviklingen af en kultur med effektiv kommunikation. Selvom konteksten er vigtig, fokuserer denne vejledning på kerneelementerne. De er de vigtigste konverteringsfaktorer for at omdanne eksisterende kommunikationsressourcer til effektiv kommunikation. De fokuserer på selve kommunikationshandlingen, og kommunikatoren kan påvirke dem for at forbedre kommunikationsprocesserne, hvis det er nødvendigt.

Som nævnt er et andet formål med at arbejde hen imod en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet at støtte alle elever og studerendes trivsel og resiliens, især i krisetider. Som sådan er modellen tilpasset den trivselsramme, der tilbydes af kapacitetstilgangen, som forklaret i afsnit 2.

Afsnit 2: Trivselsramme

BRIES-aktivitetens trivselsramme er en forenklet version af kapacitetstilgangen (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Kapacitetstilgangen fokuserer på individers potentielle livskvalitet og trivsel, når de har frihed og muligheder for at opnå det, de værdsætter i livet. BRIES-trivselsrammen blev tilpasset konteksten for effektiv kommunikation, der fører til trivsel og resiliens. Fra dette perspektiv er effektiv kommunikation en meningsfuld evne til at opnå resiliens og trivsel (Schejter, 2022).

For at parter på alle niveauer kan kommunikere effektivt, skal der være en kultur med effektiv kommunikation for alle. Brug og implementering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet kan understøtte trivsel og resiliens i normale tider og i krisetider.

Anvendelse af kapacitetstilgangen på kommunikation viser, at:

… kommunikation er en evne, der kræves for at realisere funktioner såsom deltagelse i det politiske, kulturelle, sociale, uddannelsesmæssige og kommercielle liv, og den er afgørende for at fremme tilhørsforhold til et fællesskab (Schejter, 2022, s. 1826).

Trivselsrammen giver mulighed for at se kommunikation som en eksisterende ressource, der kan omdannes til en kultur med effektiv kommunikation. Den understøtter derved en hel gruppes trivsel og resiliens (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Kerneelementerne i modellen for etablering af en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet styrer processen for konvertering af eksisterende kommunikation til en kultur med effektiv kommunikation for alle. Hensyntagen til og implementering af kerneelementerne i kommunikationsprocesser understøtter udviklingen af en kultur med effektiv kommunikation for alle. De målsætninger og det refleksionsværktøj, der præsenteres nedenfor, gør dette tydeligt.

Effektiv kommunikation og kerneelementerne bidrager til trivsel og resiliens på uddannelsesområdet:

**Konverterings-faktorer**

Kerneelementer for effektiv kommunikation på uddannelsesområdet: klarhed, tilgængelighed, tillid og gennemsigtighed

»Eksisterende kommunikationsressourcer« konverteres til »effektiv kommunikation« takket være konverteringsfaktorerne, som er »kerneelementer for effektiv kommunikation på uddannelsesområdet: klarhed, tilgængelighed, tillid og gennemsigtighed«. Effektiv kommunikation implementeres for at opbygge og bruge en kultur med effektiv kommunikation, der fremmer trivsel og resiliens på uddannelsesområdet.

**Fremmer …**

**Konverteres til …**

**Implementeres med henblik på …**

**Eksisterende kommunikations-ressourcer**

**Effektiv kommunikation**

**Opbygning og brug af en kultur med effektiv kommunikation**

**Trivsel og resiliens**

Figur 3. Trivselsramme og effektiv kommunikation på uddannelsesområdet

For at fremme alle elever og studerendes trivsel og resiliens ved at forbedre kommunikationsprocesserne skal alle parter implementere og anvende en kultur med effektiv kommunikation. På denne måde kan effektiv kommunikation bidrage til at opnå værdsatte målsætninger, der øger alle elever og studerendes trivsel og resiliens.

For mere information om kapacitetstilgangen som en trivselsramme henvises til [BRIES-rapporten om metode og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

Afsnit 3: Målsætninger

I BRIES-aktiviteten definerede elever og studerende, lærere, forældre og planlæggere fra de deltagende lande fire prioriterede områder baseret på deres erfaringer fra pandemien. (For mere detaljeret information om metoder og deltagere henvises der til [BRIES-midtvejsrapporten](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) og [rapporten om metode og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory)). De prioriterede områder er præsenteret som målsætning A, B, C og D.

**Målsætning A**

**Tilvejebringelse af trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer**



**Målsætning B**

**At være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer**



**Målsætning C**

**Oprettelse af støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres familier**



**Målsætning D**

**Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov**



Figur 4. Målsætninger

Målsætningerne beskriver processer, der i sidste ende forbedrer alle elever og studerendes trivsel og resiliens. De er altså mål, som parterne anså som værdifulde. Disse kan opnås, hvis alle involverede i undervisnings- og læringsprocessen bruger effektiv kommunikation.

De følgende afsnit forklarer hver målsætning i detaljer. Parternes erfaringer med kommunikationsprocesser i den tidlige del af pandemien giver kontekst til målsætningerne. Afsnittene beskriver også situationer, hvor effektiv kommunikation kan føre til forbedret trivsel og opbygge resiliens for alle elever og studerende.

For at identificere relevante kommunikatorer (parter) har denne vejledning anvendt Agenturets økosystemmodel (se figur 5), som sætter elever og studerende i centrum. Alle niveauer af parter kommunikerer på bestemte måder med hinanden og kan derfor betragtes som »kommunikatorer«. Dette fører til et komplekst miljø med potentielle kommunikationsprocesser. På det yderste niveau henviser vejledningen til beslutningstagere generelt, herunder skoleledere og offentlige uddannelsesmyndigheder på alle forvaltningsniveauer.



**Beslutnings-tagere**

Nationalt/regionalt niveau

**Forældre/ familier**

Lokalsamfunds-niveau

**Lærere**

Skoleniveau

**Elever og studerende**

Individuelt niveau

Figur 5. Agenturets økosystemmodel

Hver af de fire målsætninger er knyttet til en af økosystemets partsgrupper. Men selvom f.eks. forældre og lærere drager fordel af effektiv kommunikation, er den endelige begunstigede altid eleven eller den studerende.

Tabel 1. Målsætninger knyttet til partsniveauer

| **Bid af virkeligheden taget fra:** | **Målsætning** |
| --- | --- |
| Elever og studerende | **A:** Tilvejebringelse af trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer (for at støtte alle elever og studerendes trivsel og resiliens). |
| Lærere og skoler | **B:** At være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer (for at støtte alle elever og studerendes trivsel og resiliens). |
| Familier og lokalsamfund | **C:** Oprettelse af støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres familier (for at støtte alle elever og studerendes trivsel og resiliens). |
| Beslutningstagere | **D:** Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov (for at støtte alle elever og studerendes trivsel og resiliens). |

Sådan bruges målsætningerne

Hver målsætning præsenteres sammen med et eksempel på en kommunikationsudfordring, som en partsgruppe oplever. Disse eksempler kaldes »**bidder af virkeligheden**« og blev indsamlet under BRIES-peerlæringsaktiviteterne. Hver målsætning har samme struktur:

1. **Bidderne af virkeligheden** viser en specifik kontekst, hvor ineffektiv kommunikation i en krise negativt påvirkede trivsel og resiliens blandt parterne i en bestemt gruppe.
2. Et **landeeksempel** på effektiv kommunikation i forbindelse med den pågældende målsætning er opsummeret til inspiration. Der henvises til den originale engelske rapport for alle detaljer om eksemplerne.
3. Et **vejledende spørgsmål** præsenteres.
4. Det vejledende spørgsmål fører til et **hovedbudskab** der giver et første input til refleksion over den pågældende målsætning.

Beslutningstagere kan bruge målsætningerne som eksempler til at forholde sig til situationer på græsrodsniveau, hvor forbedrede kommunikationsprocesser kan påvirke elever og studerendes resiliens og trivsel.

Dette kan derfor **tilskynde til refleksionsprocesser** (i en skole, en kommune, en region eller et land) om, hvordan information og beslutninger kan kommunikeres til parter, eller om inddragelse af forskellige partsgrupper i beslutningsprocesser (f.eks. udvikling og drøftelse af beredskabsplaner, kommunikationsretningslinjer og -strategier osv.).

Målsætning A: Tilvejebringelse af trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer

Sikre psykosociale undervisningsmiljøer er afgørende for at sikre alle elever og studerendes (og læreres) socio-emotionelle trivsel, især i krisetider. Effektiv kommunikation kan skabe undervisningsmiljøer, der giver elever og studerende en følelse af at høre til og blive hørt samt muligheder for at bede om hjælp eller støtte. Dette hjælper også med at opbygge resiliens.

Bidderne af virkeligheden nedenfor er eksempler på de kommunikationsudfordringer, elever og studerende oplevede i den tidlige krisefase af covid-19-pandemien. De har til formål at vise læseren, hvor effektiv kommunikation – hvis den findes – kan støtte elever og studerendes trivsel og resiliens.

**Bidder af virkeligheden:**

* Elever og studerende indberettede, **at de ikke var i stand til at kommunikere med lærerne med det samme**, når de stødte på udfordringer.
* Det var udfordrende at **rådføre sig med støttepersoner**. Nogle elever og studerende havde aldrig kontaktet de tilgængelige psykologer/eksperter før, så de var **fremmede** for dem.
* Nogle elever og studerende havde en ekstra byrde, fordi deres forældre ikke var i stand til at påtage sig visse **kommunikationsopgaver**. Dette **øgede elever og studerendes stress** og var et resultat af **dårlige kommunikationsprocesser mellem skoler og familier**.

Inspirerende praksis for målsætning A

I dette eksempel blev der faciliteret et inkluderende undervisningsmiljø, hvor alle elever og studerende kunne kommunikere sikkert.

**At skabe nærvær på afstand: Erfaringer og succesfaktorer fra fjernundervisning**

I Sverige reflekterede en undersøgelse over, hvordan undervisningsprocesser blev påvirket af fjernundervisning ved hjælp af digital kommunikation i forbindelse med skolelukningerne under covid-19-pandemien.

Interviews med lærere viser, at nogle elever og studerende følte sig mere trygge ved at kommunikere via tekstbeskeder og onlinechat, end de var i klasseværelset med deres jævnaldrende kammerater. Undersøgelsen rapporterer de forskellige skridt, der blev taget med små og større grupper af elever og studerende for at udvikle mere livlig og meningsfuld kommunikation.

Resultaterne viser, hvor vigtigt det er at sikre, at alle har mulighed for at bruge tilpassede kommunikationsmetoder. Dette sikrer informationsstrømmen og hjælper med at nå ud til alle elever og studerende.

([Center för skolutveckling](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES), 2020)

Det **vejledende spørgsmål** og **hovedbudskab** kontekstualiserer emnet effektiv kommunikation i forhold til målsætning A. Fokus er **effektiv kommunikation og elever og studerende**:

****

**Hvordan kan en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet støtte parterne i at skabe trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer for alle elever og studerende?**

*Hovedbudskab*: En kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet sikrer trygge og sikre psykosociale undervisningsmiljøer. At skabe tillidsfulde relationer for at muliggøre effektiv kommunikation er nøglen til at støtte alle elever og studerende. Det indebærer at kende eleverne og de studerende og deres behov samt deres baggrund og familiesituation.

Målsætning B: At være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer

At være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer var en af de vigtigste målsætninger for lærere i forbindelse med pandemien og fremtidige kriser. Ikke at være i stand til at (re-)agere og ikke at føle sig forberedt påførte lærerne ekstra stress og påvirkede deres trivsel negativt. Deres begrænsede evne til at reagere på alle elevers behov påvirkede elever og studerendes trivsel og resiliens negativt.

Bidden af virkeligheden nedenfor er et eksempel på lærernes oplevelser af kommunikationsudfordringer i den tidlige krisefase af covid-19-pandemien. Den har til formål at vise, hvor effektiv kommunikation – hvis den findes – kan understøtte lærernes arbejde og elever og studerendes trivsel.

**Bid af virkeligheden:**

* Lærere nævnte, at den første fase af pandemien var meget vanskelig, da de måtte vente på beslutninger og anvisninger fra højere niveauer. **Denne kommunikation var ineffektiv, da den var langsom og ikke gennemsigtig.** Lærernes handlinger blev blokeret, og de kendte ikke til deres muligheder eller kommunikationssystemer, der ville sætte dem i stand til at handle proaktivt for at imødekomme alle elever og studerendes behov.

Inspirerende praksis for målsætning B

I dette eksempel blev der givet information, når det var nødvendigt, så lærere og andre parter kunne forberede sig på at handle proaktivt.

**Kommunikation om ordningerne for erstatning af afgangsprøver under covid-19-skolelukningerne**

Under covid-19-skolelukningerne i Irland i 2020 udviklede undervisningsministeriet kommunikationsplaner for at informere alle parter om ungdomsuddannelsernes afgangsprøver og vurderingsordninger.

Den store målgruppe, der var involveret, var en udfordring, da det var nødvendigt at nå ud til alle elever og studerende, forældre/værger, skolefællesskaber, herunder skoleledere og lærere samt parter og repræsentanter i uddannelsessektoren. Det krævede betydelig ekspertise at opbygge klar kommunikation. Der blev planlagt kommunikation via flere kanaler og på flere niveauer.

Overvågning af indvirkningen af kommunikationsprocesserne var afgørende, fordi det gjorde det muligt at tilpasse meddelelses- og kommunikationsprocesser hurtigt, når det var nødvendigt.

([Department of Education](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020; [OECD](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023; [Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf), 2021)

Det **vejledende spørgsmål** og **hovedbudskab** kontekstualiserer emnet effektiv kommunikation i forhold til målsætning B. Fokus er **effektiv kommunikation og lærere**:

****

**Hvordan kan en kultur med effektiv kommunikation inden for uddannelse sætte lærerne i stand til at handle proaktivt og være forberedt, når de imødekommer alle elever og studerendes behov i psykosociale nødsituationer?**

***Hovedbudskab:* Lærere kan sættes i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer, når kommunikationsprocesserne er gennemsigtige, og de er involveret i beslutningstagningen. Bedre kommunikation og udveksling mellem lærere og mellem partsniveauer kan understøtte denne udvikling. Tilstrækkelige muligheder for kompetenceudvikling inden for kommunikation og informationsteknologi er nøglen til at støtte lærere, især i krisetider.

Målsætning C: Oprettelse af støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres   
familier

Covid-19-pandemien har understreget behovet for støtte til familier, når det gælder uddannelse i krisetider. Støttende forbindelser i lokalsamfundet spillede en væsentlig rolle i at yde denne støtte, når bredere systemstøttestrukturer ikke gjorde det.

Muligheden for at kommunikere effektivt ved hjælp af støttende forbindelser i (skole)fællesskaber hjælper familier og øger elever og studerendes trivsel og resiliens, især i krisetider.

Bidderne af virkeligheden nedenfor beskriver familiers kommunikationsudfordringer i den tidlige krisefase af covid-19-pandemien og giver indsigt i deres oplevede virkelighed.



**Bidder af virkeligheden:**

* De kommunikationsudfordringer, som forældre stødte på under pandemirestriktionerne, vedrørte især **måden og timingen af kommunikationsbeslutninger**. I nogle tilfælde blev beslutninger kommunikeret via mediekanaler, men familier måtte vente på, at skolerne implementerede disse beslutninger. Familier med indvandrerbaggrund og personer, der taler andre sprog, oplevede en høj grad af udelukkelse fra information og beslutningskommunikation.
* Forældre henviste til **lokalsamfundets rolle** som en væsentlig del af kommunikationen under en krise. Der fandt de muligheder for at udveksle information og drøfte udfordringer inden for uddannelse under krisen.

Inspirerende praksis for målsætning C

I de følgende eksempler havde familier og skolefællesskaber mulighed for at interagere, hvilket førte til fælles forståelse og stærke forbindelser.

**Forældrecafé på en grundskole i Frankfurt**

I Tyskland startede lærere og en skoleleder en forældrecafé for at forbedre forbindelsen mellem familier og skolen. Målet var at skabe et rum og en tid, hvor man kunne dele erfaringer og meninger og overvinde udfordringer.

At skabe en venlig atmosfære styrkede forholdet mellem skolen og dens lokalsamfund. Det var også afgørende for at involvere nye forældre og gøre det muligt for forældre med ikke-tysktalende baggrund at interagere med skolen på en anden måde.

Dette projekt har vist sig at være meget effektivt på grund af dets ukonventionelle kommunikationsmetode. Udvekslingerne fandt sted i en venlig og intim atmosfære, adskilt fra præstationer, karakterer og vurderinger. Forældrene valgte selv diskussionsemnerne, som nogle gange var meget personlige. Personlige udvekslinger mellem forældre og lærere skabte et grundlag for tillid. Kommunikationskanaler blev mere direkte.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Tyskland)

**Covid-19-pandemien og erfaringer fra børnehaver**

En undersøgelse viser, hvordan lærere fra Sverige, Norge og USA håndterede pandemirestriktioner i børnehaver. Artiklen rapporterer, at en svensk børnehave udviklede en detaljeret krisehandlingsplan i samarbejde med sit personale og forældrenes rådgivende bestyrelse. I Norge var forældre og skolepersonale involveret i at udvikle en fælles forståelse og strategi for at dele information og indføre sikkerhedsretningslinjer.

Disse eksempler viser, hvordan forældre som en del af fællesskabet kan inddrages på forskellige stadier af etableringen af en kultur med effektiv kommunikation.

([Pramling Samuelsson, Wagner og Eriksen Ødegaard](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3), 2020)

Det **vejledende spørgsmål** og **hovedbudskab** kontekstualiserer emnet effektiv kommunikation i forhold til målsætning C. Fokus er **effektiv kommunikation og familier**:

****

**Hvordan kan en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet gøre det muligt for familier at henvise til støttende forbindelser i lokalsamfundet for at imødekomme alle elever og studerendes behov?**

*Hovedbudskab:* Støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres familier kan skabes ved at bruge effektiv kommunikation til at udvikle gode samarbejder mellem beslutningstagere og lokalsamfund. Effektiv kommunikation på uddannelsesområdet understøtter udviklingen af relationer og tillid mellem parter. Disse er centrale elementer for at nå ud til alle elever og studerende og deres familier.

Målsætning D: Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov

Effektiv kommunikation på uddannelsesområdet sikrer, at meddelelser og beslutninger kommunikeres på en klar og tilgængelig måde inden for og mellem uddannelsessystemets niveauer. Det involverer forskellige niveauer af parter i beslutningsprocesser. Desuden understøtter det gennemsigtighed og bruger et pålideligt kommunikationsgrundlag. Dette kræver en veletableret kultur med effektiv kommunikation.

Effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov øger elevernes og de studerende trivsel og resiliens, især i krisetider.

I bidderne af virkeligheden reflekterede Agenturets landerepræsentanter, der deltog i BRIES-aktiviteten, over kommunikationsproblemer, der hidtil havde været til stede under covid-19-pandemien.

**Bidder af virkeligheden:**

* Alle lande, der er involveret i BRIES-aktiviteterne, har rapporteret om **behovet for foranstaltninger** vedrørende kommunikation med parter med hensyn til at kunne imødekomme behovene hos elever og studerende, der sårbare overfor eksklusion i krisetider.
* Landene har rapporteret vigtigheden af at **bruge flere måder at kommunikere** med parter på. Mange forskellige kanaler betragtes som et centralt element i kommunikationen på politisk niveau.
* Landene anførte også, at kommunikationen med parterne **ikke havde nogen direkte effekt på udviklingen af politikker**. Nogle tilskrev dette krisens pludselige indtræden og begrænsede tid til at sikre parternes deltagelse. De var imidlertid overbeviste om, at parterne bør have **mulighed for at give feedback** og **input** til udviklingen af politikker. Dette kan være med til at sikre, at politikkerne er lydhøre over for parternes behov og effektivt kan håndtere en krise. Fordi kommunikationen går begge veje, er der desuden læring og indvirkning at vinde fra kommunikationen.
* Landene anførte, at kommunikationen bør være **gennemsigtig**, og at parterne skal have **så meget information som muligt** om krisen, processen for udvikling af politikker og rationalet bag politiske beslutninger.

Inspirerende praksis for målsætning D

Dette eksempel sikrer inddragelse af parter i politiske beslutningsprocesser og muligheder for at kommunikere.

**Hele regeringens strategi for at forbedre handicappedes liv og fremme større inklusion i Irland**

I Irland udviklede og implementerede forskellige partsgrupper en national strategi for inklusion af personer med handicap mellem 2017 og 2022. Denne proces for udvikling af politikker skabte en platform, der tilskyndede hver part til at deltage og drøfte, og den støttede kommunikation mellem parter generelt.

Processen med at udvikle og implementere strategien har vist måder at udvikle effektiv kommunikation og samarbejde på. En »samlet« tilgang lettede kommunikationen mellem parter på nationalt og lokalt plan. Dette førte til positivt engagement og udviklede en fælles forståelse af, hvordan man samarbejder, kommunikerer og arbejder i fællesskab.

([Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

Det **vejledende spørgsmål** og **hovedbudskab** kontekstualiserer emnet effektiv kommunikation i forhold til målsætning D. Fokus er **effektiv kommunikation og beslutningstagere**:

****

****Hvordan kan en kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet støtte beslutningstagerne i deres ønske om at imødekomme alle elever og studerendes behov?**

*Hovedbudskab*: En kultur med effektiv kommunikation på uddannelsesområdet sikrer, at kommunikation om beslutninger og beslutningsprocesser involverer parter på alle niveauer. Kommunikationsstrategier, der bruger flere kommunikationskanaler og definerer klare roller, støtter parter i deres ønske om at imødekomme alle elever og studerendes behov.

Afsnit 4: Refleksionsværktøj

Refleksionsværktøjet til effektiv kommunikation på uddannelsesområdet er relateret til målsætning D. »Brug af effektiv kommunikation til at imødekomme alle elever og studerendes behov« bidrager til »tilvejebringelse af sikre psykosociale undervisningsmiljøer«, »at være i stand til at handle proaktivt og føle sig forberedt på psykosociale nødsituationer« og »oprettelse af støttende forbindelser i lokalsamfundet omkring elever og studerende og deres familier«. Brug af effektiv kommunikation er ét skridt i retning af at opfylde alle fire målsætninger, som præsentationen af hver målsætning i afsnit 3 viser.

Refleksionsværktøjet præsenterer vejledende udsagn for at støtte brugerne i at reflektere over effektiv kommunikation relateret til målsætning D. Værktøjet har til formål at starte en proces, der giver parterne mulighed for at reflektere over og revidere eksisterende kommunikationsstrategier og -processer for beslutningstagere på skoleniveau, regionalt niveau, kommunalt niveau og nationalt niveau.

Sådan bruges værktøjet

* Værktøjet er et **forslag** til landene om at **fremlægge** og identificere problemer vedrørende forbedring af deres kultur for effektiv kommunikation for at forberede sig på krisetider.
* De vejledende udsagn er ikke udtømmende. Der er **plads** til, at brugerne kan **tilføje deres egne udsagn**, hvis det er nødvendigt.
* Da landene er meget forskellige med hensyn til deres uddannelsessystemer og foranstaltninger til fremtidige kriser, bør brugerne **tilpasse værktøjet til deres landekontekst**.
* Brugerne kan **erstatte udtrykket »parter« med navnet på en relevant gruppe** af parter på uddannelsesområdet (f.eks. elever og studerende, forældre, lærere, skoleledere), afhængigt af hvordan beslutningstagerne agter at bruge refleksionsværktøjet.
* Da kerneelementerne i effektiv kommunikation (**klarhed, tilgængelighed, gennemsigtighed, tillid**) er de vigtigste drivkræfter for etablering af en kultur med effektiv kommunikation, danner de grundlaget for nedenstående **vejledende udsagn**.
* I tabellerne efterfølges et komplekst **generelt udsagn** for hvert kerneelement af **konkrete udsagn** i punktform, der sigter mod at dele det generelle udsagn op i egenskaberne for hvert kerneelement.
* Brugerne skal sætte kryds i den tilsvarende kolonne for at angive, om hvert **vejledende udsagn** er »**på plads**« (2), »**skal forbedres**« (1) eller »**ikke relevant** for os« (0).

Refleksionstabeller for effektiv kommunikation relateret til målsætning D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Målsætning D:**  I vores land/kommune/region/skole er der en kultur med effektiv kommunikation for at gøre det muligt for parter at imødekomme alle elever og studerendes behov. |

Forklaring: 0 = Ikke relevant for os, 1 = Skal forbedres, 2 = På plads

1. Klarhed

| **Vejledende udsagn** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vi kommunikerer klart med uddannelsesparter** om beslutninger og beslutningsprocesser. |  |  |  |
| * Vi kommunikerer **konsekvent** (regelmæssigt) med parterne. |  |  |  |
| * Vi **forenkler** informationen i vores kommunikation. |  |  |  |
| * Vi sikrer, at kommunikationen med parterne fokuserer på **centrale politiske problemstillinger**. |  |  |  |
| * Vi har **klare og planlagte prioriteter** i vores kommunikation (f.eks. prioritering af kommunikation relateret til trivsel). |  |  |  |
| * Vi har **definerede tidslinjer** i vores kommunikationsprocesser (f.eks. med fokus på vigtigheden af tidsbundne svar). |  |  |  |
| * Andet *(præciseres)*: |  |  |  |

1. Tilgængelighed

| **Vejledende udsagn** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Vi kommunikerer beslutninger og beslutningsprocesser på en **tilgængelig** måde. |  |  |  |
| * Vi bruger **flere, passende kanaler**, når vi kommunikerer med parterne (f.eks. ved hjælp af målgruppens foretrukne kanaler). |  |  |  |
| * Vi bruger **tilgængelige formater** i vores kommunikationsprocesser. |  |  |  |
| * Vi bruger **passende og tilgængeligt sprog, stil og tone** i vores kommunikation med parterne (f.eks. ved hjælp af inkluderende sprog). |  |  |  |
| * Vi **tilpasser vores sprog** til modtagerne af budskabet (f.eks. flere sprog, let eller lettere sprog) i vores kommunikationsprocesser. |  |  |  |
| * Vi **inddrager** parterne i diskussioner om kommunikationsprocesser for at gøre kommunikationen **tilgængelig** og skræddersyet til målgruppens behov. |  |  |  |
| * Andet *(præciseres)*: |  |  |  |

1. Tillid

| **Vejledende udsagn** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Vi **inddrager** parterne i beslutningsprocesser. |  |  |  |
| * Vi inviterer parterne til at **deltage** i beslutningsprocesser. |  |  |  |
| * Vi **lytter** aktivt til parterne i beslutningsprocesser. |  |  |  |
| * Vi **værdsætter** parternes kommentarer og feedback ved at inkludere disse i beslutningsprocesserne. |  |  |  |
| * Vi giver parterne **feedback** på deres input til beslutningsprocesser og kommunikationsstrategier. |  |  |  |
| * Vi forpligter os til at give **rettidige svar** i vores kommunikation. |  |  |  |
| * Vi **forklarer** parterne, hvordan vi værdsætter deres input til beslutningsprocesser og kommunikationsstrategier. |  |  |  |
| * Vi **handler** på parternes input og feedback i beslutningsprocesser og kommunikationsstrategier. |  |  |  |
| * Andet *(præciseres)*: |  |  |  |

1. Gennemsigtighed

| **Vejledende udsagn** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Vi gør beslutningsprocesser og kommunikationsstrategier **gennemsigtige** for parterne (hvornår beslutninger træffes, hvem der er involveret, informerer parterne om muligheder for deltagelse). |  |  |  |
| * Vi sikrer, at **tilstrækkelig** information om beslutningsprocesser er tilgængelig (i forskellige kanaler og formater) for relevante parter. |  |  |  |
| * Vi kommunikerer relevant information til parterne **åbent og ærligt**. |  |  |  |
| * Vi forklarer parterne, hvem der er **ansvarlige** for kommunikationsstrategier og kommunikeret information. |  |  |  |
| * Vi faciliterer diskussioner mellem beslutningstagere og relevante parter om **kvaliteten og evalueringen** af vores kommunikationsstrategier. |  |  |  |
| * Andet *(præciseres)*: |  |  |  |

Referencer

Airenti, G. og Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [»Leder: Kontekst i kommunikation: Et kognitivt synspunkt«] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (senest tilgået i januar 2024)

Center för skolutveckling, 2020. *Att skapa närvaro på distans: Erfarenheter och framgångsfaktorer från distansundervisning på gymnasiet, gymnasiesärskolans nationella program och Studium i Göteborg vt 2020* *[Erfaringer og succesfaktorer fra fjernundervisning på gymnasiet, gymnasiesærskolens nationale program og Studium i Göteborg vt 2020]*. Göteborg: Center för skolutveckling. [goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+närvaro+på+distans.pdf?MOD=AJPERES](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES) (senest tilgået i januar 2024)

Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [National strategi for inklusion af handicappede 2017-2021]*. [www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021](http://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021) (senest tilgået i januar 2024)

Department of Education, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Beregnede karakterer – En vejledning til afgangsbevisstuderende 2020]*. [www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/) (senest tilgået i januar 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [»Analyse af kommunikationsstrategier anvendt i langtidsplejefaciliteter under covid-19-pandemien i New Brunswick, Canada«] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (senest tilgået i januar 2024)

Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning, 2021. *Nøgleprincipper – Støtte af udvikling og iværksættelse af politikker for inkluderende undervisning.* (V. J. Donnelly og A. Watkins, red.). Odense, Danmark.   
[www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation](http://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) (senest tilgået i januar 2024)

Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Inkluderende undervisning og pandemien – Et mål om resiliens: Centrale europæiske foranstaltninger og praksisser i publikationer fra 2021]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés og M. Bilgeri, red.). Odense, Danmark.   
[www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](http://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (senest tilgået i januar 2024)

Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Opbygning af resiliens gennem inkluderende uddannelsessystemer: Midtvejsrapport. Peerlæringsaktiviteter for at udvikle et værktøj til støtte for uddannelsesmæssig resiliens]*. (M. Bilgeri og M. Presmanes Andrés, red.). Odense, Danmark.   
[www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES\_Mid-Term\_Report.pdf](http://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) (senest tilgået i januar 2024)

Europæisk Agentur for Inklusion og Specialundervisning, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Opbygning af resiliens gennem inkluderende uddannelsessystemer: Metode og teori]* (arbejdstitel). Odense, Danmark

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom’* [»Kollektive evner, kultur og Amartya Sens *Udvikling som frihed*«] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (senest tilgået i januar 2024)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies [»Risikokommunikation for folkesundhedskriser«] *Annual Review of Public Health*, 28 (1), 33–54. [doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123) (senest tilgået i juni 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. og Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [»Uddannelsesmæssige reaktioner på covid-19: Implementering af en vej frem«], *OECD Education Working Papers*, nr. 224. Paris: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (senest tilgået i januar 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. og Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [»Fælles identitet er nøglen til effektiv kommunikation«] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (senest tilgået i juni 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [»Hvordan man opbygger kollektive evner: 3C-modellen for græsrodsstyret udvikling«] *Journal of Human Development and Capabilities*, 18 (2), 197–222. DOI: [10.1080/19452829.2016.1270918](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2016.1270918) (senest tilgået i januar 2024)

Joint Committee on Education, Further and Higher Education, Research, Innovation and Science, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [Indvirkningen af covid-19 på grundskolen]*. Dublin: Houses of the Oireachtas. [data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint\_committee\_on\_education\_further\_and\_higher\_education\_research\_innovation\_and\_science/reports/2021/2021-01-14\_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education\_en.pdf](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf) (senest tilgået i januar 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Kommunikation i den virkelige verden]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. og Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [»At få partnerskaber til at fungere: Forslag til en model til støtte for samarbejde mellem forældre og undervisere i de tidlige år«] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (senest tilgået i juni 2023)

Lund-Tønnesen, J. og Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [»Læring fra covid-19-pandemien: Implikationer fra ledelseskapacitet og -legitimitet«] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (senest tilgået i juni 2023)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [»Implementering af Irlands afgangsbevis 2020-2021: Erfaringer fra covid-19-pandemien«], *OECD Education Policy Perspectives*, nr. 73. Paris: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (senest tilgået i januar 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J.T. og Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [»Coronaviruspandemien og erfaringer fra børnehaver i Norge, Sverige og USA: OMEP-politisk forum«] *International Journal of Early Childhood*, 52, 129–144. [doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3) (senest tilgået i januar 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ [»Kapabilitarisme«] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (senest tilgået i januar 2024)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [»»Det er ikke godt for personen at være alene«: Kapacitetstilgangen og retten til at kommunikere«] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (senest tilgået i januar 2024)

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Udvikling som frihed]*. Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Ulighed taget op til fornyet overvejelse]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *The Idea of Justice [Ideen om retfærdighed]*.London: Penguin Books

Vakarelov, O. og Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [»Gennemsigtighedsspillet: Regeringens information, adgang og handlingsevne«] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (senest tilgået i januar 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages [Risiko- og krisekommunikation: Metoder og budskaber]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated