Bygge motstandsdyktighet gjennom inkluderende utdanningssystemer

**Veiledning for å etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen**

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

European Agency for Special Needs and Inclusive Education (Agency) er en uavhengig og selvstyrt organisasjon. The Agency finansieres av utdanningsdepartementene i medlemslandene og av Europakommisjonen via et driftstilskudd innen utdanningsprogrammet til Den europeiske union (EU).

Finansiert av Den europeiske union. Men synspunkter og meninger som uttrykkes, er kun forfatterens egne, og reflekterer ikke nødvendigvis EUs eller Europakommisjonens synspunkter og meninger. Verken EU eller Europakommisjonen kan holdes ansvarlig for dem.

Enkeltpersoners synspunkt som kommer til uttrykk i dette dokumentet, støttes ikke nødvendigvis av the Agency, dets medlemsland eller Europakommisjonen.

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

Redaktører: Margarita Bilgeri og Amélie Lecheval

Denne publikasjonen er en ressurs med åpen kildekode. Dette betyr at du fritt kan få tilgang til, bruke og formidle den når du krediterer European Agency for Special Needs and Inclusive Education. Se the Agencys åpne politikk og retningslinjer for mer informasjon: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Du kan sitere denne publikasjonen på følgende måte: European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2024. *Bygge motstandsdyktighet gjennom inkluderende utdanningssystemer: Veiledning for å etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen*. (M. Bilgeri og A. Lecheval, red.). Odense, Danmark

Dette verket er lisensiert under følgende [Creative Commons lisens: Navngivelse-IkkeKommersiell-DelPåSammeVilkår 4.0 Internasjonal](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Du står fritt til å dele og tilpasse denne publikasjonen.

Med henblikk på større tilgjengelighet, er denne rapporten tilgjengelig på 25 språk, og tilgjengelig i elektronisk format på nettsiden til Agency: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/)

Dette er en oversettelse av den originale engelske teksten. Se det originale dokumentet på engelsk ved tvil om informasjonens nøyaktighet presentert i oversettelsen.

ISBN: 978-87-7599-112-9 (Elektronisk)

**Secretariat**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C Denmark

Tlf.: +45 64 41 00 20

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

**Brussel-kontoret**

Rue Montoyer 21

BE-1000 Brussels Belgium

Tlf.: +32 2 213 62 80

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

**INNHOLDSFORTEGNELSE**

[Ikoner som brukes 4](#_Toc165564801)

[Innledning 5](#_Toc165564802)

[Hva er målet med veiledningen? 5](#_Toc165564803)

[Slik bruker du veiledningen 6](#_Toc165564804)

[Hvor du kan finne mer informasjon 6](#_Toc165564805)

[Del 1: Modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen» 8](#_Toc165564806)

[Kjerneelementer i effektiv kommunikasjon under opplæringen 8](#_Toc165564807)

[Beskrivelse av modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under   
opplæringen» 9](#_Toc165564808)

[Del 2: Rammeverk for trivsel 12](#_Toc165564809)

[Del 3: Ambisjoner 14](#_Toc165564810)

[Hvordan ambisjonene brukes 17](#_Toc165564811)

[Ambisjon A: Sørge for trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer 19](#_Toc165564812)

[Inspirerende praksis for ambisjon A 20](#_Toc165564813)

[Ambisjon B: Å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale   
nødsituasjoner 21](#_Toc165564814)

[Inspirerende praksis for ambisjon B 22](#_Toc165564815)

[Ambisjon C: Skape støttende bindeledd i samfunnet rundt elever og familier 23](#_Toc165564816)

[Inspirerende praksis for ambisjon C 24](#_Toc165564817)

[Ambisjon D: Å bruke effektiv kommunikasjon som belyser behovene til alle elever 26](#_Toc165564818)

[Inspirerende praksis for ambisjon D 27](#_Toc165564819)

[Del 4: Refleksjonsverktøy 28](#_Toc165564820)

[Slik skal verktøyet brukes 28](#_Toc165564821)

[Refleksjonstabeller for effektiv kommunikasjon relatert til ambisjon D 29](#_Toc165564822)

[1. Tydelighet 29](#_Toc165564823)

[2. Tilgjengelighet 29](#_Toc165564824)

[3. Tillit 30](#_Toc165564825)

[4. Åpenhet 31](#_Toc165564826)

[Referanser 32](#_Toc165564827)

Ikoner som brukes

I denne rapporten angir ikoner ulike typer informasjonsressurser og støttenavigasjon. Ikonene er som følger:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ikon** | **Betydning** |
|  | Sørge for trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer (ambisjon A) |
|  | Å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale nødsituasjoner (ambisjon B) |
|  | Skape støttende bindeledd i samfunnet rundt elever og familier (ambisjon C) |
|  | Bruke effektiv kommunikasjon som belyser behovene til alle elever (ambisjon D) |
|  | Veiledende spørsmål |
|  | Hovedbudskaper |
|  | Virkelig hendelse |

Innledning

Denne veiledningen som er et hjelpemiddel for å utvikle en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen, er et resultat av aktiviteten [Bygge motstandsdyktighet gjennom inkluderende utdanningssystemer](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) fra European Agency for Special Needs and Inclusive Education (the Agency).

Tidlig i COVID-19-pandemien publiserte flere land sine retningslinjer for kommunikasjon for ulike utdanningsaktører (European Agency, 2022). Under BRIES-aktiviteten oppdaget imidlertid lærere, elever, foreldre og beslutningstakere at det fortsatt var en mangel på effektiv kommunikasjon under opplæringen (European Agency, 2023). Dette hadde en negativ virkning på trivselen og motstandsdyktigheten til aktørene som var involvert i læringsprosessen, og på evnen til å imøtekomme behovene til alle elever.

Seks land (Bulgaria, Estland, Hellas, Irland, Sverigeog Tyskland) deltok i aktiviteten for medelevslæring fra BRIES. I disse aktivitetene identifiserte deltakerne effektiv kommunikasjon som et grunnleggende element som beslutningstakere bør ta tak i for å bygge motstandskraft hos elevene og sørge for at de trives. [Midtveisrapporten](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) fra BRIES inneholder mer informasjon om prosessen som identifiserte dette fokuset (European Agency, 2023). BRIES-aktiviteten fokuserte derfor på å utvikle denne veiledningen.

Hva er målet med veiledningen?

Denne veiledningen tar sikte på å **oppmuntre beslutningstakere** (skoleledere, de som utarbeider policyen og offentlige utdanningsmyndigheter på alle ledelsesnivåer, avhengig av spesifikke nasjonale kontekster) til å **reflektere over hvilke kommunikasjonsstrukturer og prosesser** som finnes i deres opplæringssystemer. De oppfordres til å undersøke hvordan prosessene kan forbedres.

En effektiv kommunikasjonskultur som er veletablert, støtter opplæringssystemet i "normale" tider. I krisetider er en veletablert kultur for effektiv kommunikasjon avgjørende for å begrense virkningen av betydelige risikofaktorer for elever, inkludert hvordan krisen påvirker den sosio-emosjonelle velværen og motstandsdyktigheten.

Agencys [nøkkelprinsipper](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) understreker viktigheten av å øke de forebyggende tiltakene i opplæringspolicyen for å sikre støtte til alle elever (European Agency, 2021). Denne veiledningen legger vekt på **forebygging** ved å fokusere på å utvikle en effektiv kommunikasjonskultur i normale tider, slik at aktørene er forberedt på å kommunisere effektivt i krisetider.

Som sådan er en **effektiv kommunikasjonskultur en ressurs** alle aktørene innenfor opplæringen bør kunne referere til for å styrke elevenes trivsel og motstandsdyktighet. Denne ressursen kan på nivået for politikk og retningslinjer – hvis den er tilgjengelig umiddelbart – bidra til å raskt utvikle og implementere tiltak med hensyn til politikk og retningslinjer, i krisetider:

For at det skal være mulig å gjennomføre og implementere det raskt, må utviklingen av tiltak i forhold til politikk og retningslinjer utformes etter tilgjengelige ressurser, men kan også bygge på eksisterende institusjoner for å utvide omfanget av nødtiltakene (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, s. 33).

En effektiv kommunikasjonskultur kan bare være en meningsfull ressurs under opplæringen når alle involverte i læringsprosessen inkluderes. Beslutningstakerne må derfor kunne identifisere kommunikasjonsstrukturer og prosesser som trenger forbedring. Denne veiledningen gir et grunnlag for dette. Pandemien har vist at investering i effektiv kommunikasjon under opplæringen bidrar til elevenes motstandsdyktighet og trivsel.

Slik bruker du veiledningen

Et land eller en kommune/region/skole kan bruke veiledningen når de utvikler kommunikasjonsstrukturer og prosesser for å støtte trivselen og motstandsdyktigheten til alle elever. Hensikten er å etablere en kultur for effektiv kommunikasjon i normale tider som gjør det mulig for aktørene å være forberedt på krisetider. For å gjøre dette bør beslutningstakere (de som utformer politikk og retningslinjer, skoleledere eller lokale myndigheter) ha som mål å:

* identifisere mangler og utfordringer i eksisterende kommunikasjonsstrukturer og prosesser,
* være i stand til å møte alle elevers behov,
* øke alle elevers trivsel og motstandsdyktighet.

For å støtte denne prosessen inneholder veiledningen fire sammenkoblede deler som er avgjørende for å etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen:

Del 1: En [**modell for effektiv kommunikasjon under opplæringen**](#Section1), basert på resultatene fra BRIES-aktiviteten. Modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen» gir et utgangspunkt for å bygge motstandsdyktighet og fremme trivsel.

Del 2: Modellen er inkludert i [**rammeverket for trivsel**](#Section2) som fremmes i evnetilnærmingen (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016), det vil si «evnen» personer har til å leve det livet de verdsetter – og har grunn til å verdsette» (Sen, 2001, s. 18). Med denne tilnærmingen er trivsel og motstandsdyktighet oppnåelig hvis ambisjonene til aktørene som er involvert i opplæringen blir realisert.

Del 3: For å kontekstualisere modellen for effektiv kommunikasjon og rammeverket for trivsel med ulike nivåer av aktører, presenteres [**fire ambisjoner**](#Section3) som kom fram under BRIES diskusjoner med aktørene. Disse ambisjonene representerer områdene aktørene prioriterer å forbedre i læringsprosessen i krisetider.

Del 4: Et [**refleksjonsverktøy**](#Section4) som støtter refleksjon over kommunikasjonsprosesser og effektiv kommunikasjon med aktører. Dette verktøyet er basert på den endelige ambisjonen: Bruke effektiv kommunikasjon som belyser behovene til alle elever.

Hvor du kan finne mer informasjon

[BRIES-rapporten om metodikk og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (European Agency, 2024; kun på engelsk) er et støttedokument til denne veiledningen. Rapporten gir brukerne et større grunnlag, bakgrunn og forståelse slik at de kan utføre sitt eget arbeid mer effektivt. Den gir en omfattende redegjørelse av BRIES-aktivitetene og tiltakene som bidro til utarbeidingen av denne veiledningen. Den inneholder også detaljer om den effektive kommunikasjonsmodellen og rammeverket for trivsel. Rapporten presenterer teorier og funn fra annen forskning som gir det teoretiske grunnlaget for BRIES-resultatene.

Del 1: Modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen»

Modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen» er basert på eksisterende rammer for kommunikasjon og teorier, og av BRIES-funnene. Den er basert på transaksjonsmodellen for kommunikasjon, som rapporten om [metodikk og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) beskriver. Rapporten går også mer i dybden på kommunikasjonsteori.

Modellen inkorporerer **kjerneelementene** i effektiv kommunikasjon som ble identifisert under BRIES-aktiviteten. Det inkluderer også relevante kontekstområder og kommunikasjonsprosesser som er hentet fra eksisterende kommunikasjonsmodeller.

Kjerneelementer i effektiv kommunikasjon under opplæringen

Kommunikasjon er en prosess hvor informasjon deles og besvares mellom enkeltpersoner, i grupper eller organisasjoner (Walaski, 2011). I denne veiledningen tjener effektiv kommunikasjon til å forbedre kommunikasjonsprosessene. Bruk av effektiv kommunikasjon sikrer at budskap og beslutninger kommuniseres på en klar og forståelig måte innenfor og på tvers av nivåer innenfor utdanningssystemer. Dette bidrar dessuten til å bygge motstandsdyktighet og fremme trivselen til aktørene i utdanningssystemene.

Effektiv kommunikasjon er tydelig, transparent og tilgjengelig, formidler **tillit** og tilhørighet, og lar alle aktørene delta i relevante kommunikasjons- og beslutningsprosesser (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Det gjør det derfor mulig for alle som er involvert i og bidrar til (inkluderende) utdanningssystemer å effektivt kunne møte alle elevers behov. Dette fører til en inkluderende effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen.

BRIES-aktiviteten identifiserte fire kjerneelementer i effektiv kommunikasjon som henger sammen og støtter hverandre:

* **Tydelighet** er avgjørende for konsistent og tilgjengelig informasjon, og understreker dermed behovet for et enkelt, forståelig språk. Språket må være egnet for målgruppen. Det bør alltid ha som mål å unngå kompleksitet og forvirring (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Tilgjengelighet** ved å sørge for at meldinger sendes ut i tilgjengelige formater, språk og kanaler. Tilgjengelighet sikrer at informasjon og kommunikasjon er tilpasset alles behov, slik at den er tilgjengelige for alle (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Universell utforming av kommunikasjon gjennom deltakelse fra aktørene, fører til pålitelige, transparente og tydelige kommunikasjonsprosesser.
* **Tillit** innebærer partnerskap mellom de som er involvert i kommunikasjonsprosessen. Tillit sikrer at mottakere blir hørt, og at deres kommentarer, tilbakemeldinger og budskap blir verdsatt og lyttet til (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Kommunikasjonsprosesser som er bygget på tillit, støtter tydelighet, åpenheten og effektiviteten i kommunikasjonen.
* **Åpenhet** betyr å sørge for at informasjon er lett tilgjengelig og utgitt på en måte som når aktører på ulike nivåer. Det sikrer at kommunikasjon og beslutningsprosesser er forståelige og tilgjengelige. Tillit, troverdighet, ærlighet og ansvarlighet er nødvendig for å støtte åpenhet i kommunikasjonen (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Disse kjerneelementene er de viktigste **konverteringsfaktorene** for å gjøre eksisterende kommunikasjon til effektiv kommunikasjon. Konverteringsfaktorene blir mer meningsfulle og eksplisitte i [del 2](#Section2) der modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen» er i tråd med rammeverket for trivsel.



**Effektiv kommunikasjons-kultur under opplæringen**

**TILGJENGELIGHET**

**TYDELIGHET**

**TILLIT**

**ÅPENHET**

Figur 1. Se fire kjerneelementene i effektiv kommunikasjon under opplæringen

Beskrivelse av modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen»

Ved å bygge på [eksisterende kommunikasjonsmodeller og teori](https://www.european-agency.org/activities/BRIES), og på de fire kjerneelementene i effektiv kommunikasjon, utviklet BRIES-aktiviteten modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen».



**Effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen**

**TYDELIGHET**

**TILGJENGELIGHET**

**ÅPENHET**

**TILLIT**

**De som kommuniserer:**  
Elever  
Lærere  
Familier  
Beslutningstakere

**De som kommuniserer:**  
Elever  
Lærere  
Familier  
Beslutningstakere

**Kontekst**  
(relasjonell, kulturell, sosial, fysisk, psykologisk)

**Kontekst**  
(relasjonell, kulturell, sosial, fysisk, psykologisk)

**Flerkanalskommunikasjon**

**Flerkanalskommunikasjon**

Figur 2. Modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen»

I denne modellen fungerer alle utdanningsaktører som potensielle kommunikatorer. I all kommunikasjon spiller de fire kjerneelementene i effektiv kommunikasjon og ytterligere kontekstområder en viktig rolle (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Kontekst kan påvirke hvordan innhold overføres og mottas. Det er her konteksten overlapper med kjerneelementene i effektiv kommunikasjon.

Denne modellen definerer fem hovedkontekstområder, der de fire kjerneelementene overlapper hverandre:

* **Relasjonell kontekst** bestemmer hvordan kommunikasjon skjer basert på kvaliteten på forholdet mellom de som kommuniserer. Det påvirker hvordan en person føler seg under kommunikasjonsprosessen. Et tillitsfullt forhold vil for eksempel fremme effektiv kommunikasjon, da det kan være lettere å ta opp problemer.
* **Kulturell kontekst** inkluderer ulike aspekter ved identiteter (rase, kjønn, nasjonalitet, etnisitet, seksuell legning, evne, etc.) som påvirker kommunikasjon. Noen identiteter fører til en marginalisering eller dominans i kommunikasjonen. Hvis kommunikasjonsprosesser tar hensyn til maktforskjeller, blir effektiv kommunikasjon lettere.
* **Sosial kontekst** er relatert til regler eller uuttalte normer som styrer kommunikasjon. Regler og normer læres ofte implisitt mens de tas opp sosialt i lokalsamfunnene våre (regler for hva man bør og ikke bør gjøre). Når den sosiale konteksten er transparent og respektert, kan bidra til effektiv kommunikasjon. Enkelte implisitte sosiale regler og normer kan hindre effektiv kommunikasjon, da de kan skjule faktiske problemer og årsaken bak disse.
* **Fysisk kontekst** ser på miljøfaktorene som påvirker kommunikasjonen (generelt miljø, digitalt miljø, størrelse, utforming, ytre forhold, temperatur, etc.). Effektiv kommunikasjon forenkles når de valgte kommunikasjonskanalene og miljøene er tilgjengelige og foretrukket av den tiltenkte målgruppen.
* **Psykologisk kontekst** refererer til mentale og emosjonelle faktorer i kommunikasjonen (stress, angst, følelser, etc.). Når den psykologiske konteksten vurderes, kan kommunikasjonen være mye mer effektiv fordi den kan tilpasses til de involvertes behov.

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

Som disse definisjonene viser, vil det å ta hensyn til ulike sammenhenger i kommunikasjonsprosesser støtte utviklingen av en effektiv kommunikasjonskultur. Selv om kontekst er viktig, fokuserer denne veiledningen på kjerneelementene. De er de viktigste konverteringsfaktorene for å gjøre kommunikasjonsressurser som allerede er på plass, til effektiv kommunikasjon. De fokuserer på selve kommunikasjonen, og den som kommuniserer kan påvirke dem til å forbedre kommunikasjonsprosessene om nødvendig.

Som nevnt er et annet formål med å jobbe mot en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen å støtte trivselen og motstandsdyktigheten til alle elevene, spesielt i krisetider. Derfor er modellen tilpasset rammeverket for trivsel som tilbys av evnetilnærmingen, slik del 2 forklarer.

Del 2: Rammeverk for trivsel

BRIES-aktivitetens rammeverk for trivsel er en forenklet versjon av evnetilnærmingen (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Evnetilnærmingen fokuserer på individers potensielle livskvalitet og trivsel når de har friheten og muligheten til å oppnå det de verdsetter i livet. Rammeverket for trivsel fra BRIES ble tilpasset til konteksten effektiv kommunikasjon som fører til trivsel og motstandsdyktighet. Basert på dette er effektiv kommunikasjon en meningsfull måte å oppnå motstandsdyktighet og velvære på (Schejter, 2022).

For at aktørene på de ulike nivåene skal kunne kommunisere effektivt, må det finnes en effektiv kommunikasjonskultur for alle. Ved å bruke og implementere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen, kan man støtte trivsel og motstandsdyktighet i normale tider så vel som i krisetider.

Bruk av evnetilnærmingen i kommunikasjon viser at:

… å kommunisere er en evne som behøves for å oppnå deltakelse i politikk, kultur, pedagogikk og sosialt og kommersielt liv, og er avgjørende for å oppnå tilhørighet til et kollektiv (Schejter, 2022, s. 1826).

Rammeverket for trivsel gir muligheten til å se på kommunikasjon som en eksisterende ressurs som kan gjøres om til en kultur for effektiv kommunikasjon. På denne måten støtter det hele gruppens trivsel og motstandsdyktighet (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Kjerneelementene i modellen «Etablere en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen» styrer prosessen med å konvertere eksisterende kommunikasjon til en effektiv kommunikasjonskultur for alle. Ved å overveie og innføre kjerneelementene i kommunikasjonsprosesser, støttes utviklingen av en effektiv kommunikasjonskultur for alle. Ambisjonene og refleksjonsverktøyet som er satt opp nedenfor gjør dette tydelig.

Effektiv kommunikasjon og kjerneelementene bidrar til trivsel og motstandsdyktighet under opplæring:

«Kommunikasjonsressurser som allerede er på plass» konverteres til «effektiv kommunikasjon» takket være konverteringsfaktorene som er «kjerneelementer for effektiv kommunikasjon under opplæringen: tydelighet, tilgjengelighet, tillit og åpenhet». Effektiv kommunikasjon implementeres for å skape og bruke en effektiv kommunikasjonskultur som fremmer trivsel og motstandsdyktighet under opplæring.

**Konverteringsfaktorer**

Kjerneelementer for effektiv kommunikasjon under opplæring: tydelighet, tilgjengelighet, tillit og åpenhet

**Effektiv kommunikasjon**

**Skape og bruke en effektiv kommunikasjons-kultur**

**Implementér for …**

**Konvertér til …**

**Frem …**

**Trivsel og motstandsdyktighet**

**Kommunikasjons-ressurser som allerede er på plass**

Figur 3. Rammeverket for trivsel og effektiv kommunikasjon under opplæringen

For at alle elevene skal få økt trivsel og motstandsdyktighet ved å forbedre kommunikasjonsprosessene, må alle aktørene innlemme og bruke en effektiv kommunikasjonskultur. Slik kan effektiv kommunikasjon bidra til å oppnå de verdifulle ambisjonene som skaper trivsel og motstandsdyktighet hos alle elevene.

For mer informasjon om evnetilnærmingen som et rammeverk for trivsel kan du se [BRIES‑rapporten om metodikk og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory).

Del 3: Ambisjoner

Elever, lærere, foreldre og beslutningstakere fra deltakerlandene definerte fire prioriterte områder i BRIES-aktiviteten som var basert på egne erfaringer fra pandemien. (Du kan se [BRIES midtveisrapport](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) og [rapport om metodikk og teori](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) for mer utfyllende informasjon om metodikk og deltakere). Satsingsområdene er listet opp som ambisjon A, B, C og D.

**Ambisjon A**

**Sørge for trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer**



**Ambisjon B**

**Å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale nødsituasjoner**



**Ambisjon C**

**Skape støttende bindeledd i samfunnet rundt elever og familier**



**Ambisjon D**

**Bruke effektiv kommunikasjon som belyser behovene til alle elever**



Figur 4. Ambisjoner

Ambisjonene beskriver prosessene som fører til at elevenes trivsel og motstandsdyktighet forbedres. Disse er de målene som aktørene anså som verdifulle. De kan oppnås dersom de som er involvert i læringsprosessen bruker effektiv kommunikasjon.

Avsnittene under gjennomgår hver ambisjon i detalj. Aktørenes erfaringer med kommunikasjonsprosessene i starten av pandemien gir kontekst til ambisjonene. Avsnittene beskriver også situasjoner der effektiv kommunikasjon kan lede til større trivsel og gi elevene motstandsdyktighet.

For å identifisere de relevante kommunikatørene (aktørene), har denne veiledningen gjort bruk av the Agencys økosystemmodell (se figur 5), som setter søkelyset på elevene. Aktørene på alle nivåer har bestemte måter å kommuniserer med hverandre på, og kan derfor regnes som «kommunikatorer». Dette skaper et intrikat miljø av mulige kommunikasjonsprosesser. På ytterste nivå henvender veiledningen seg til beslutningstakere generelt, der i blandt skoleledere og offentlige utdanningsmyndigheter på alle styringsnivåer.



**Beslutningstakere**

Nasjonalt/ regionalt nivå

**Elever**

Individuelt nivå

**Lærere**

Skolenivå

**Foreldre/familier**

Samfunnsnivå

Figur 5. The Agencys økosystemmodell

Hver av de fire ambisjonene er knyttet til en av aktørgruppene i økosystemet. Selv om de som får utbytte av effektiv kommunikasjon for eksempel kan være foreldre og lærere, er det alltid elevene som drar mest nytte av det.

Tabell 1. Ambisjoner knyttet til aktørnivåer

| **Virkelig hendelse hentet fra:** | **Ambisjon** |
| --- | --- |
| Elever | **A:** Å sørge for trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer (for å støtte trivselen og motstandsdyktigheten til alle elevene). |
| Lærere og skoler | **B:** Å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale nødsituasjoner (for å støtte trivselen og motstandsdyktigheten til alle elevene). |
| Familier og samfunn | **C:** Skape støttende bindeledd i samfunnet rundt elever og familier (for å støtte trivselen og motstandsdyktigheten til alle elevene). |
| Beslutningstakere | **D:** Å bruke effektiv kommunikasjon som belyser behovene til alle elever (for å støtte trivselen og motstandsdyktigheten til alle elevene). |

Hvordan ambisjonene brukes

Hver ambisjon er presentert sammen med et eksempel på en kommunikasjonsutfordring som en av aktørergruppene har. Disse eksemplene blir kalt «**virkelige hendelser**», og er samlet inn under BRIES-aktiviteten «medelevslæring». Hver ambisjon har samme oppbygning:

1. Den **virkelige hendelsen** viser en konkret situasjon hvor dårlig kommunikasjon i en krise påvirket trivselen og motstandsdyktigheten negativt hos en bestemt gruppe aktører.
2. Et **lands eksempel** på effektiv kommunikasjon som er knyttet til den respektive ambisjonen er gitt i et sammendrag for inspirasjon. Du kan se den originale rapporten på engelsk for full informasjon om eksemplene.
3. Et **veiledende spørsmål** blirpresentert.
4. Det veiledende spørsmålet fører fram til et **hovedbudskap** som er den første tanken til refleksjon over den gitte ambisjonen.

Beslutningstakerne kan bruke disse ambisjonene som eksempler for å kunne relatere til situasjoner på grasrotnivå hvor det å ha forbedrede kommunikasjonsprosesser kan påvirke motstandsdyktigheten og trivselen til elevene.

På denne måten kan det oppstå **refleksjonsprosesser** (på skoler, i kommuner, regioner eller land) angående måter informasjon og avgjørelser kan kommuniseres til aktører på, eller hvordan ulike aktørgrupper kan involveres i beslutningsprosesser (f.eks. ved å utvikle og diskutere beredskapsplaner, retningslinjer og kommunikasjonsstrategier osv.).

Ambisjon A: Sørge for trygge og sikre psykososiale   
læringsmiljøer

Det er avgjørende å ha trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer for å kunne sikre den sosio-emosjonelle trivselen til elevene (og lærerne), spesielt i krisetider. Effektiv kommunikasjon kan sørge for at læringsmiljøene gir elevene en følelse av tilhørighet og at de blir hørt, og at det er mulig å be om hjelp eller støtte. Dette hjelper også til med å bygge motstandsdyktighet.

De virkelige hendelsene nedenfor er eksempler på kommunikasjonsutfordringene som elevene hadde i den første fasen av krisen under covid-19-pandemien. Målet er å vise leseren hvordan effektiv kommunikasjon – hvis den finnes – kan støtte trivselen og motstandsdyktigheten til elevene.

**Virkelige hendelser:**

* Elevene meldte at **det ikke var mulig å kommunisere umiddelbart** med lærerne når de hadde utfordringer.
* Det var vanskelig **å rådføre seg med støttepersoner**. Noen av elevene hadde aldri hatt kontakt med psykologene/ekspertene før, så de var **fremmede** for dem.
* Noen av elevene hadde en ytterligere belastning ettersom foreldrene deres ikke var i stand til å ta på seg enkelte **kommunikasjonsoppgaver**. Dette **økte stressnivået til elevene,** og hadde bakgrunn i **dårlige kommunikasjonsprosesser mellom skolene og familiene**.

Inspirerende praksis for ambisjon A

Dette eksemplet la til rette for et inkluderende læringsmiljø, hvor alle elevene kunne kommunisere trygt.

**Å skape nærhet på avstand: opplevelser og suksessfaktorer fra fjernundervisning**

I Sverige diskuterte en studie hvordan undervisningsprosessene hadde blitt påvirket av fjernundervisning ved å bruke digital kommunikasjon når skolene var stengt under covid-19.

Intervjuer med lærerne tydeliggjorde at enkelte elever følte seg tryggere på å kommunisere ved hjelp av tekstmeldinger og chat på nettet enn de hadde vært i klasserommet med andre jevnaldrende. Studien beskrev de ulike tiltakene som var iverksatt med små og store grupper av elever for å skape mer livlig og meningsfylt kommunikasjon.

Resultatene viser hvor viktig det er å sørge for at alle har mulighet til å bruke tilpassede kommunikasjonsmetoder. Dette sørger for at det er en god informasjonsflyt, og bidrar til at alle elevene nås.

([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 **veiledende spørsmålet** og **hovedbudskapet** setter temaet effektiv kommunikasjon i kontekst med ambisjon A. Fokuset er **effektiv kommunikasjon og elever**:

****

**Hvordan kan en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen hjelpe aktørene med å sørge for trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer for elevene?**

*Hovedbudskap*: En effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen sørger for et trygt og sikkert psykososialt læringsmiljø. Å skape tillitsfulle relasjoner for å muliggjøre effektiv kommunikasjon, er nøkkelen til å støtte alle elever. Det inkluderer å kjenne elevene og behovene deres, i tillegg til bakgrunnen og familiesituasjonen deres.

Ambisjon B: Å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale nødsituasjoner

Å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale krisesituasjoner var en av de viktigste ambisjonene til lærerne i forhold til pandemien og fremtidige nødsituasjoner. Det å ikke kunne reagere/handle, og å ikke føle seg forberedt økte lærernes stressnivå og påvirket trivselen deres på en negativ måte. Den begrensede muligheten de hadde til å imøtekomme behovene til alle elevene hadde en negativ påvirkning på elevenes trivsel og motstandsdyktighet.

Den virkelige hendelsen nedenfor er et eksempel på læreres opplevelser med kommunikasjonsutfordringer i den første fasen av krisen under covid-19-pandemien. Målet er å vise hvordan effektiv kommunikasjon – hvis den er på plass – kan støtte lærernes arbeid og elevenes trivsel.

**Virkelig hendelse:**

* Lærerne forklarte at pandemiens første fase var veldig vanskelig, ettersom de måtte vente på avgjørelser og retningslinjer fra ledelsen. **Denne kommunikasjonen var ueffektiv, fordi den var treg og ikke var åpen.** Lærerne ble hindret i å handle, og de visste ikke hvilke alternativer de hadde, eller om kommunikasjonssystemer som kunne gjøre dem i stand til å handle proaktivt for å møte behovene til elevene.

Inspirerende praksis for ambisjon B

I dette eksemplet ble det gitt informasjon når det var nødvendig for lærerne og andre aktører, slik at de var forberedt og kunne handle proaktivt.

**Kommunikasjon av erstatningsordningene for avsluttende eksamener da skolene var stengt under covid-19**

Da skolene var stengt under covid-19 i 2020 i Irland, utformet utdanningsdepartementet kommunikasjonsplaner slik at alle aktørene ble informert om eksamenene og vurderingsordningene i videregående opplæring.

Størrelsen på publikummet som var involvert, var en utfordring ettersom det var nødvendig å nå alle elevene, foreldrene/foresatte, skolelederne og lærerne, samt utdanningssektorens aktører og representanter. Det krevdes betydelig kompetanse for å bygge en tydelig kommunikasjon. Det ble planlagt en flerkanalskommunikasjon på flere nivåer.

Nøkkelen var å overvåke hvilken virkning kommunikasjonsprosessene hadde, ettersom det gjorde det mulig å tilpasse meldings- og kommunikasjonsprosessene raskt når det var nødvendig.

([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 **veiledende spørsmålet** og **hovedbudskapet** setter temaet effektiv kommunikasjon i kontekst med ambisjon B. Fokuset er **effektiv kommunikasjon og lærere**:

****

****Hvordan kan en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen bidra til at lærerne kan handle proaktivt og være forberedt når de skal imøtekomme behovene til alle elevene i psykososiale nødsituasjoner?**

*Hovedbudskap*: Det er mulig for lærerne å handle proaktivt og være forberedt på psykososiale nødsituasjoner når kommunikasjonsprosessene er transparente, og de får ta del i beslutningsprosessene. Forbedret kommunikasjon, og samhandling mellom lærerne og aktørnivåene kan bidra til utviklingen av dette. Gode muligheter til å utvikle kompetanse innen kommunikasjons- og informasjonsteknologi er nøkkelen til å hjelpe lærerne, spesielt i krisetider.

Ambisjon C: Skape støttende bindeledd i samfunnet rundt elever og familier

Covid-19-pandemien har vist at det er et behov for å støtte familier med utdanning i krisetider. Støttende koblinger i samfunnet spilte en viktig rolle i å gi støtte når større støttestrukturer ikke klarte det.

Evnen til å kommunisere på en effektiv måte ved å bruke støttende koblinger i (skole)samfunnet hjelper familiene og bidrar til å øke elevenes trivsel og motstandsdyktighet, spesielt i krisetider.

De virkelige hendelsene under beskriver familiers kommunikasjonsutfordringer i første fasen av krisen under covid-19-pandemien, og hjelper oss med å forstå hva de gjennomgikk.

**Virkelige hendelser:**

* Utfordringene med kommunikasjon som foreldre møtte da det var restriksjoner under pandemien, handlet spesielt om **måten og tidspunktene beslutninger ble kommunisert på**. I noen tilfeller ble avgjørelser kommunisert av mediene, men familiene måtte vente på at skolene skulle gjennomføre disse avgjørelsene. Familier som hadde innvandrerbakgrunn og de som snakket andre språk opplevde i stor grad å bli ekskludert fra informasjons- og beslutningskommunikasjon.
* Foreldre fortalte at fellesskapet hadde en viktig rolle i kommunikasjonen under kriser. Der kunne de utveksle informasjon og diskutere utfordringene med utdanning under krisen.

Inspirerende praksis for ambisjon C

I de følgende eksemplene hadde familiene og skolesamfunnet mulighet til å interagere, noe som førte til at de kunne forstå hverandre og skape sterke koblinger.

**Foreldrekafé på barneskole i Frankfurt**

For å bedre koblingen mellom familiene og skolen, startet lærerne og en skoleleder i Tyskland en foreldrekafé. De hadde som mål å skape rom for, og tid til å dele erfaringer og meninger, og løse utfordringer.

Det å skape en vennlig atmosfære førte til at forholdet mellom skolen og samfunnet ble styrket. Den var også en viktig faktor for å inkludere nye foreldre og å gjøre det mulig for foreldre som hadde en fremmedspråklig bakgrunn, å interagere med skolen på en annen måte.

På grunn av den ukonvensjonelle kommunikasjonsmetoden har prosjektet vist seg å være svært effektivt. Kommunikasjonen fant sted i en hyggelig og personlig atmosfære, og var ikke koblet til prestasjoner, karakterer og vurderinger. Foreldrene valgte selv hvilke temaer som skulle tas opp, som av og til kunne være veldig personlige. Personlig kommunikasjon mellom foreldre og lærere hjalp til med å bygge tillit. Kanalene for kommunikasjon ble mer direkte.

(Ludwig Weber Schule, Frankfurt, Tyskland)

**Covid-19-pandemien og lærdommer fra barnehager**

En studie viser hvordan lærere fra Sverige, Norge og USA håndterte restriksjonene under pandemien i barnehagene. Artikkelen beskriver hvordan en svensk barnehage lagde en detaljert krisehandlingsplan sammen med de ansattes og foreldrenes rådgivende styre. I Norge ble foreldre og de ansatte i barnehagen inkludert i utarbeidingen av en felles forståelse og strategi for å dele informasjon, og i å implementere sikkerhetsretningslinjer.

Disse eksemplene viser at foreldre, som en del av samfunnet, kan involveres på ulike måter for å etablere en effektiv kommunikasjonskultur.

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

Det **veiledende spørsmålet** og **hovedbudskapet** setter temaet effektiv kommunikasjon i kontekst med ambisjon B. Fokuset er **effektiv kommunikasjon og familier**:

****

****Hvordan kan en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen bidra til at familier bruker støttende koblinger i samfunnet for å imøtekomme behovene til alle elevene?**

*Hovedbudskap*: Det kan skapes støttekoblinger i samfunnet rundt elevene og familiene ved å bruke effektiv kommunikasjon slik at det bygges gode partnerskap mellom beslutningstakerne og lokalsamfunnet. Effektiv kommunikasjon under opplæringen bidrar til at det utvikles relasjoner og tillit mellom aktørene. Disse elementene er viktige for at alle elever og familier skal kunne nås.

Ambisjon D: Å bruke effektiv kommunikasjon som belyser behovene til alle elever

Effektiv kommunikasjon under opplæringen sikrer at budskap og beslutninger kommuniseres på en klar og forståelig måte innenfor og på tvers av nivåer innenfor utdanningssystemer. Det omfatter flere nivåer av aktører i beslutningsprosessene. Den støtter også åpenhet og gjør bruk av et pålitelig kommunikasjonsgrunnlag. Dette krever at det er en effektiv kommunikasjonskultur på plass.

Når det er effektiv kommunikasjon som møter alle elevenes behov, øker trivselen og motstandsdyktigheten deres, spesielt i krisetider.

I de virkelige hendelsene tenkte the Agencys landsrepresentanter som deltok i BRIES-aktiviteten, over kommunikasjonsproblemene som hadde oppstått så langt i covid-19-pandemien.

**Virkelige hendelser:**

* Alle landene som er inkludert i BRIES-aktivitetene har rapportert om et **behov for tiltak** knyttet til kommunikasjon med aktører når i forhold til å ta tak i behovene til elever som er sårbare for ekskludering i krisetider.
* Land har rapportert at det er viktig **å gjøre bruk av flere metoder for å kommunisere** med aktører på. Et viktig element for kommunikasjon på et politisk beslutningsnivå, er å ha et mangfold av kanaler.
* Landene fortalte også at kommunikasjonen med aktørene ikke hadde **noen direkte effekt på utviklingen av retningslinjene**. Noen mente at dette kom av det plutselige utbruddet av krisen som ga for lite tid til å kunne sørge for at aktørene deltok. De var derimot sikre på at aktørene burde kunne ha **muligheten til å gi tilbakemeldinger** og komme med **innspill** til utviklingen av retningslinjer. Dette kan bidra til at retningslinjene tar hensyn til aktørenes behov, og håndterer kriser på en effektiv måte. Ettersom kommunikasjonen går begge veier, kan kommunikasjonen føre til læring og påvirkning.
* Landene sa at kommunikasjonen bør være **åpen**, ved at aktørene fikk **så mye informasjon som mulig** om krisen, prosessen med å utvikle retningslinjer og begrunnelsen til politikken og retningslinjene.

Inspirerende praksis for ambisjon D

Dette eksemplet sørger for at interessenter inkluderes i prosessen når politikk og retningslinjer skal utformes, og har muligheter til å kommunisere.

**Regjeringens strategi for å forbedre livskvaliteten til mennesker som har nedsatt funksjonsevne, og bidra til større inkludering i Irland**

I Irland utviklet og implementerte ulike aktørgrupper en nasjonal strategi for å inkludere funksjonshemmede fra 2017 til 2022. Denne prosessen med å utvikle politikk og retningslinjer laget en plattform hvor aktørene ble oppmuntret til å delta og diskutere, og støttet en generett kommunikasjon med aktørene.

Prosessen for å utvikle og implementere strategien har vist hvordan effektiv kommunikasjon og samarbeid kan utvikles. En "samlet" tilnærming forenklet kommunikasjonen mellom aktørene både nasjonalt og lokalt. Dette førte til et positivt engasjement og skapte en felles forståelse for hvordan man samarbeider, kommuniserer og arbeider sammen.

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

Det **veiledende spørsmålet** og **hovedbudskapet** setter temaet effektiv kommunikasjon i kontekst med ambisjon B. Fokuset er **effektiv kommunikasjon og beslutningstakere**:

****

****Hvordan kan en effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen hjelpe beslutningstakerne i å møte behovene til alle elevene?**

*Hovedbudskap*: En effektiv kommunikasjonskultur under opplæringen sikrer at kommunikasjon om avgjørelser og beslutningsprosesser inkluderer aktører på alle nivåer. Kommunikasjonsstrategier hvor det brukes flere kommunikasjonskanaler og rollene er klart definert, støtter aktørene i deres arbeid med å imøtekomme behovene til alle elevene.

Del 4: Refleksjonsverktøy

Refleksjonsverktøyet for effektiv kommunikasjon under opplæringen er relatert til ambisjon D. «Å bruke effektiv kommunikasjon for å belyse behovene til alle elever, bidrar til «trygge og sikre psykososiale læringsmiljøer», «å kunne handle proaktivt, føle seg forberedt på psykososiale nødsituasjoner», og «skape støttende bindeledd i samfunnet rundt elever og familier». Bruk av effektiv kommunikasjon et av midlene som kan hjelpe til med å oppfylle alle de fire ambisjonene, slik som beskrivelsen av hver ambisjon i del 3 viser.

Refleksjonsverktøyet viser til veiledende uttalelser som hjelper brukerne med å reflektere over effektiv kommunikasjon i sammenheng med ambisjon D. Verktøyet hjelper til med å sette i gang en prosess hvor aktørene kan reflektere over og gjennomgå de kommunikasjonsstrategiene og prosessene som er på plass for beslutningstakerne på skolen, regionalt, kommunalt og nasjonalt nivå.

Slik skal verktøyet brukes

* Verktøyet **forslår** at land **tar opp** og identifiserer problemene knyttet til å forbedre sin kultur for effektiv kommunikasjon slik at de kan være forberedt på krisetider.
* De veiledende uttalelsene er ikke uttømmende. Det er **plass** til at brukerne kan **legge til sine egne uttalelser** hvis det er nødvendig.
* Siden land har svært forskjellige utdanningssystemer og tiltak på plass for fremtidige nødsituasjoner, bør **brukerne tilpasse verktøyet til** **sitt land**.
* Brukerne kan **bytte ut begrepet «aktører» med navnet på en relevant gruppe** av utdanningsaktører (f.eks. elever, foreldre, lærere, skoleledere), avhengig av hvordan beslutningstakerne vil bruke refleksjonsverktøyet.
* Ettersom kjerneementene til effektiv kommunikasjon (**tydelighet, tilgjengelighet, åpenhet, tillit**) er de viktigste driverne for å etablere en effektiv kommunikasjonskultur, danner de grunnlaget for de **veiledende uttalelsene** nedenfor.
* I tabellene blir hvert hovedelement etterfulgt av en kompleks, **generell setning** for hvert hovedelement listet opp som kulepunkter, som bryter ned den generelle setningen til egenskapene ved hvert hovedelement.
* Brukerne bør huke av i den korresponderende kolonnen for å indikere om den **veiledende uttalelsen** er «**implementert»** (2), «**bør forbedres»** (1) eller «**ikke er relevant** for oss» (0).

Refleksjonstabeller for effektiv kommunikasjon relatert til ambisjon D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Ambisjon D:**  I vårt land / vår kommune / region / skole er det en effektiv kommunikasjonskultur på plass som gjør det mulig for aktørene å dekke behovene til alle elever. |

Nøkkel: 0 = Ikke relevant for oss, 1 = Bør forbedres, 2 = Er implementert

1. Tydelighet

| **Veiledende uttalelser** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vi kommuniserer tydelig med utdanningsaktører** om avgjørelser og beslutningsprosesser. |  |  |  |
| * Vi kommuniserer **konsekvent** (regelmessig) med aktørene. |  |  |  |
| * Vi **forenkler** informasjonen i kommunikasjonen vår. |  |  |  |
| * Vi passer på at kommunikasjonen vi har med aktørene fokuserer på **viktige spørsmål knyttet til politikk og retningslinjer**. |  |  |  |
| * Vi har **tydelige og planlagte prioriteringer** i kommunikasjonen vår (f.eks. prioritering av kommunikasjon knyttet til trivsel). |  |  |  |
| * Vi har **utarbeidet tidslinjer** i kommunikasjonsprosessene våre (f.eks. et fokus på viktigheten av å ha en svarfrist). |  |  |  |
| * Annet *(spesifiser)*: |  |  |  |

1. Tilgjengelighet

| **Veiledende uttalelser** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Vi kommuniserer avgjørelser og beslutningsprosesser på en **tilgjengelig** måte. |  |  |  |
| * Vi bruker **flere kanaler** **som er hensiktsmessige** når vi kommuniserer med aktørene (f.eks. ved å bruke målgruppens foretrukne kanaler). |  |  |  |
| * Vi bruker **universelt utformede formater** i kommunikasjonsprosessene våre. |  |  |  |
| * Vi bruker **en språkstil og tone som er passende og forståelig** når vi kommuniserer med aktørene (f.eks. ved å bruke et enkelt språk). |  |  |  |
| * Vi **tilpasser språket** vårt til de som skal motta budskapet (f.eks. bruke flere språk, et enkelt eller enklere språk) i kommunikasjonsprosessene våre. |  |  |  |
| * Vi **inkluderer** aktørene når vi diskuterer kommunikasjonsprosessene for å gjøre kommunikasjonen **tilgjengelig** og tilpasset målgruppens behov. |  |  |  |
| * Annet *(spesifiser)*: |  |  |  |

1. Tillit

| **Veiledende uttalelser** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vi involverer** aktørene i beslutningsprosessene. |  |  |  |
| * Vi oppfordrer aktørene til å **delta** i beslutningsprosessene. |  |  |  |
| * Vi lytter aktivt **til aktørene i beslutningsprosessene.** |  |  |  |
| * Vi **verdsetter** aktørenes kommentarer og tilbakemeldinger ved å ta hensyn til disse i beslutningsprosessene. |  |  |  |
| * Vi gir aktørene **tilbakemelding** på innspillene de har til beslutningsprosessene og kommunikasjonsstrategiene. |  |  |  |
| * Vi forplikter oss til å gi **svar innen rimelig tid** i kommunikasjonen vår. |  |  |  |
| * Vi **forklarer** aktørene at vi verdsetter innspillene de har til beslutningsprosessene og kommunikasjonsstrategiene. |  |  |  |
| * Vi **handler på** grunnlag av innspillene og tilbakemeldingene vi får av aktørene i beslutningsprosessene og kommunikasjonsstrategiene. |  |  |  |
| * Annet *(spesifiser)*: |  |  |  |

1. Åpenhet

| **Veiledende uttalelser** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Vi sørger for at beslutningsprosessene og kommunikasjonsstrategiene er **transparente** for aktørene (når avgjørelser tas, hvem som er involvert, informerer interessenter om muligheter for deltakelse). |  |  |  |
| * Vi sørger for at det er **tilstrekkelig** informasjon tilgjengelig om beslutningsprosessene (i ulike kanaler og formater) for relevante aktører. |  |  |  |
| * Vi kommuniserer informasjon som er relevant for aktørene på en **åpen og ærlig måte**. |  |  |  |
| * Vi forklarer aktørene hvem som er **ansvarlige** for kommunikasjonsstrategiene og informasjonen som er kommunisert. |  |  |  |
| * Vi legger til rette for diskusjoner mellom beslutningstakere og relevante aktører om **kvaliteten til og evaluering** av kommunikasjonsstrategiene våre. |  |  |  |
| * Annet *(spesifiser)*: |  |  |  |

Referanser

Airenti, G. og Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [«Lederartikkel: Kontekst i kommunikasjon: Et kognitivt blikk»] *Frontiers in Psychology, 8, 115.* [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (Sist besøkt 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* [*Å skape nærhet på avstand: opplevelser og suksessfaktorer fra fjernundervisning i videregående skoler i Gøteborg, våren 2020*]. Gøteborg: 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) (Sist besøkt i januar 2024)

Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021 [Nasjonal strategi for inkludering av funksjonshemmede 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) (Sist besøkt januar 2024)

Department of Education, 2020 *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Beregnede karakterer – En veiledning for å forlate sertifikatstudenter, 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/) (Sist besøkt 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’ [«En analyse av kommunikasjonsstrategier brukt i langvarige omsorgsfasiliteter 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) (Sist besøkt januar 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2021. *Nøkkelprinsippe – Støtte politikkutvikling og implementering for inkluderende opplæring*. (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) (Sist besøkt januar 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications* *[Inkluderende utdanning og pandemien – med motstandsdyktighet som mål: Sentrale europeiske tiltak og praksiser i publikasjoner fra 2021]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés og M. Bilgeri, red.). Odense, Danmark.   
[www.european-agency.org/resources/publications/TPL4I-synthesis](http://www.european-agency.org/resources/publications/TPL4I-synthesis) (Sist besøkt januar 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Bygge motstandsdyktighet gjennom inkluderende utdanningssystemer: Midtveisrapport. Aktiviteter for medelevslæring for å utvikle et verktøy som kan støtte opp om pedagogisk motstandsdyktighet]*. (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) (Sist besøkt januar 2024)

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory [Bygge motstandsdyktighet gjennom inkluderende utdanningssystemer: Metode og teori]* (arbeidstittel). Odense, Danmark

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

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [«Risikokommunikasjon for folkehelsekriser»] *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) (Sist besøkt juni 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. og Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [«Utdanningsrespons på Covid-19: Implementering av en vei videre»], *OECD Education Working Papers*, nr. 224. Paris: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (Sist besøkt 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’ [«Delt identitet er nøkkelen til effektiv kommunikasjon»] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (Sist besøkt Juni 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [«Hvordan bygge kollektive evner: 3C-modellen for grasrotledet utvikling»] *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) (Sist besøkt 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 [Virkningen av covid-19 på grunnskole og videregående opplæring]*. 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) (Sist besøkt januar 2024)

Jones, R.G., 2013. *Communication in the Real World [Kommunikasjon 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’ [«Få partnerskap til å fungere: Forslag til en modell som kan støtte partnerskap mellom foreldre og fagfolk i den tidlige innsatsen»] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (Sist besøkt 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: Implikasjoner fra ledelsens kapasitet 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) (Sist besøkt juni 2023)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [«Implementering av Irlands avgangssertifikat 2020-2021: Lærdom 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) (Sist besøkt 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’ [«Koronapandemien og lærdom i barnehager i Norge, Sverige og USA: OMEP-forumet for retningslinjer»] *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) (Sist besøkt januar 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ [«Evnetilnærmingen»] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (Sist besøkt 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 bra for personen å være alene»: Evnetilnærmingen og retten til å kommunisere»] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (Sist besøkt januar 2024)

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

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [En ny studie på ulikhet]*.Oxford: Oxford University Press

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

Vakarelov, O. og Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [«Åpenhetsspillet: Offentlig informasjon, tilgang og handlingsevne»] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (Sist besøkt januar 2024)

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