

**Epinion**

# **Perspektivering til Evaluering af antimobbereguleringer og Den Nationale Klageinstans mod Mobning**

6. juni, 2020



# Indholdsfortegnelse

1.	Indledning og baggrund.....	2
<b>1.1</b>	<b>Læsevejledning.....</b>	<b>2</b>
2.	Perspektiveringer .....	4
<b>2.1</b>	<b>Perspektiveringer til handlepligterne .....</b>	<b>4</b>
2.1.1	Bredere og skarpere implementering af mobbesyn .....	4
2.1.2	Skarpere forventninger til hvordan undersøgelsesfasen foregår .....	4
2.1.3	Inddragelse af andre parter i spørgsmålet om aktivering.....	5
<b>2.2</b>	<b>Perspektivering til den lokale klageafgørelse – Første instans.....</b>	<b>6</b>
2.2.1	Udbredelse af kendskabet til klagemuligheden .....	6
2.2.2	Styrkelse af samarbejdet mellem skole og hjem .....	7
2.2.3	Opblødning af spændingsforhold .....	8
2.2.4	Opgør med mundtlighedskulturen.....	8
<b>2.3</b>	<b>Perspektivering til klageafgørelsen ved Den Nationale Klageinstans mod Mobning – Anden instans .....</b>	<b>9</b>
2.3.1	Reducering af ”omkostningerne” forbundet med en klagesag .....	9
2.3.2	Synliggørelse af Den Nationale Klageinstans mod Mobning .....	10
<b>2.4</b>	<b>Perspektivering til ungdomsuddannelsernes ikke-brug af klageadgangen .....</b>	<b>10</b>
2.4.1	Udbredelse af mobbefænomenet.....	10
2.4.2	Adgang til struktureret vejledning .....	11
<b>2.5</b>	<b>Perspektivering til medieringstilbud ved STUK.....</b>	<b>11</b>
2.5.1	Hvad kan forskellige medieringer? .....	11

# 1. Indledning og baggrund

I november 2016 besluttede et politisk flertal at revidere undervisningsmiljøloven fra 2001, som regulerer det fysiske og psykiske undervisningsmiljø. Formålet har været at skabe rammer for, at grundskoler og ungdomsuddannelser i højere grad skulle arbejde præventivt med at forebygge og håndtere mobning samt sikre, at elever, der oplever mobning, har mulighed for at klage over myndighedernes manglende og eller mangelfulde indgriben.

I august 2017<sup>1</sup> trådte bestemmelserne i kraft. Konkret adresseredes formålet igennem en række nye krav til procedurer for skolerne, men også igennem oprettelsen af en række nye funktioner og ansvarsområder hos forskellige myndigheder.

## Antimobbebestemmelserne: Væsentlige justeringer, 2017

- Alle grundskoler og ungdomsuddannelser skal udforme en *antimobbestrategi*, herunder en strategi mod digital mobning. Strategien skal offentliggøres.
- Alle grundskoler og ungdomsuddannelser skal, hvis de oplever mobning eller mobbelignende tilfælde, udarbejde og gennemføre en *handlingsplan* for, hvordan mobningen afhjælpes.
- Den Nationale Klageinstans mod Mobning blev oprettet, hvortil elever og forældre kan klage i tilfælde af institutioners utilstrækkelige eller fraværende antimobbestrategi og handlingsplan.<sup>2</sup>
- Oprettelsen af en medieringsindsats varetaget af Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK), hvor parterne, mens en sag blev ført ved Den Nationale Klageinstans, tilbydes mediering med formålet at forlige parterne.

**Epinion** har på vegne af Børne og Undervisningsministeriet haft til opgave at evaluere, hvorvidt lovbestemmelserne har haft den tilsigtede virkning, herunder hvordan de enkelte elementer ovenfor er blevet implementeret, virker og influerer hinanden. Evalueringen fremgår af rapporten: *Evaluering af antimobbebestemmelser og Den Nationale Klageinstans mod Mobning*.

For at belyse hvordan den fortsatte implementering kan understøttes, har Epinion desuden udarbejdet nærværende perspektiveringsrapport. Denne rapport har til formål at viderebringe perspektiver fra brugere, kommuner, lande og mobbeforskningen på, hvilke justeringer, der kan bidrage til, at utilsigtede virkninger mindskes, og tilsigtede virkninger øges. Fundene udgør forslag til justeringer og perspektiver på klagemuligheden, og ikke en udtømmende liste af justeringspotentialer.

## 1.1 Læsevejledning

Perspektiveringsrapporten er bygget op omkring nedenstående sagsrejs, der blev præsenteret i *Evalueringen af antimobbebestemmelser og Den Nationale Klageinstans mod Mobning*.

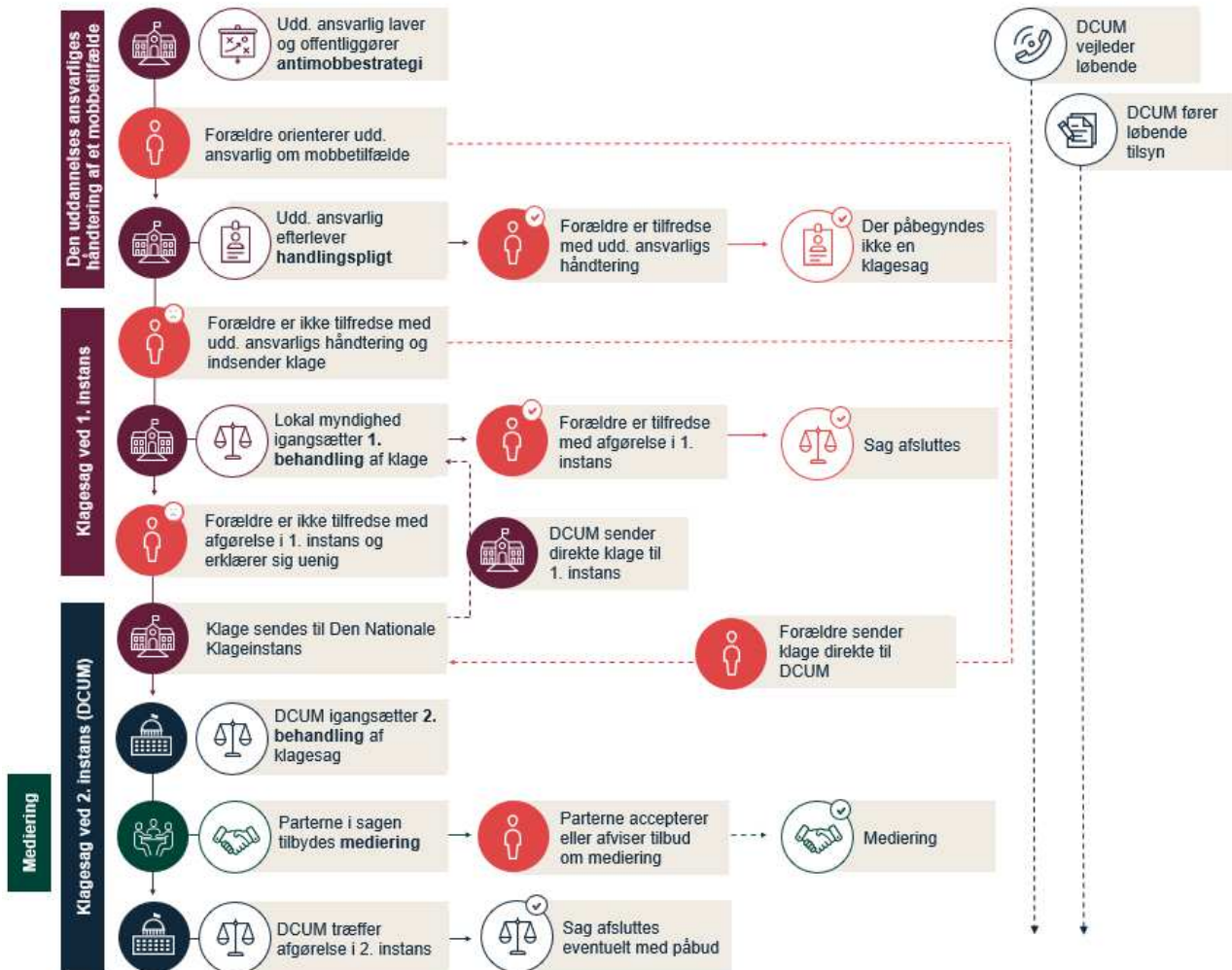
Sagsrejsen illustrerer hvordan de forskellige lovelementer og funktioner kommer til udtryk i et kronologisk sagsrejse-perspektiv, hvilket dannede grundlag for analyserne i hovedrapporten, samt for de efterfølgende perspektiveringer. I det følgende præsenteres derfor perspektiveringer til lovbestemmelserne, én bestemmelse ad gangen. I forlængelse af afsnittet om Den Nationale Klageinstans mod Mobning (NKMM) rettes fokus mod ungdomsuddannelsernes ikke-brug af klagemuligheden.

---

<sup>1</sup> Bekendtgørelse af lov om elevers og studerendes undervisningsmiljø, LBK nr. 316 af 05/04/2017

<sup>2</sup> <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=188636>

Figur 1: Sagsrejsen – Fra indledende utilfredshed til sagens afgørelse



## 2. Perspektivering

### 2.1 Perspektivering til handlepligterne

Hovedrapporten pegede på, at skole-hjemsamarbejdet i flere sager udfordres af en grundlæggende uenighed om, hvorvidt institutionslederens konstatering af mobning er korrekt. Der er derfor et muligt potentiale i at se nærmere på at understøtte processen med at undersøge, fortolke og konstatere mobning lokalt.


Vi har samlet forskellige bud på, hvordan processen kan optimeres i det følgende afsnit.

#### 2.1.1 Bredere og skarpere implementering af mobbesyn

Når undersøgelsen viser, at man både kan vedkende sig en fælleskabsorienteret syn på mobning, og samtidig have vidt forskellige ideer om, hvad mobning er og hvorfor det opstår, peger det på et behov for styrket implementering. Det handler konkret om at skabe bedre fælles forståelser af begrebets mange subtile dimensioner og udtryksformer, både hos institutioner og forældre.

En fælles forståelse af mobning kan understøttes ved at se nærmere på formuleringerne i undervisningsmiljøloven eller vejledende materiale. Her fremgår det, at handlepligterne skal aktiveres ved "*mobning eller lignende*". Dog peger flere skoleledere i vores evaluering på, at der kan være usikkerhed om, hvad der adskiller mobning fra *mobbeforsknings* situationer. Analysen peger på følgende justeringer, der kunne bidrage til en skarpere implementering af mobbesynet:

Figur 2: Perspektivering – Bredere og skarpere implementering af mobbesyn



- **Skærpelse af loven:** Præcisering og udbredelse af, hvad man som uddannelsesinstitution skal forstå ved "mobning eller lignende"
- **Vejledning og oplæring:** Igennem vidensdeling af nyeste forskning, gode caseeksempler, facilitering af lokale diskussioner, fokus på kommunikationen i et godt skole-hjemsamarbejde
- **Arbejde videre med implementeringen af fælles mobbeforståelser:** Institutioner og forældre har forskellige forståelser af, hvad mobning er, og hvorfor det opstår. Overfor det står nyere mobbeforskningsfund, der peger på, at mobning kan antage subtile og relative former. Af samme grund har man i Norge valgt at lade den krænkedes perspektiver vægte højest.

#### 2.1.2 Skarpere forventninger til hvordan undersøgelsesfasen foregår

Interviews med henholdsvis forældre og skoleledere peger på, at der ofte er uenighed mellem partnerne om, hvorvidt der er tale om mobning i en given situation. Dette kan skyldes, at forældre og ledere ikke er enige om, på hvilket vidensgrundlag institutionslederen skal aktivere handlepligterne. Uenigheden kan i vidt omfang undgås, hvis ledere fra start kan forventningsafstemme med forældrene, i forholdt til hvordan uddannelsesinstitutionen undersøger den situation, forældrene forelægger.

En skoleleder fortæller i et interview, at næste gang forældre henvender sig med en potentiel mobbesituation, vil han i højere grad inddrage forældrene og forventningsafstemme undersøgelsens datakilder og fokus.

” Ja, jeg tænker jeg skal være noget skarpere fra starten af, at vi skal være enige om, hvad vi gør. 'Jeg har tænkt mig at snakke med de og de – er vi enige om, at det er det vi gør?'. Blive bedre til aftaleaspekterne – få grundigt aftalt med forældrene, hvad det er vi tænker, vi skal foretage os. ”

Skoleleder

Selvom skolelederen her er blevet opmærksom på, hvordan han vil tilgå en undersøgelse næste gang, er det en indsigt, der kommer af hans personlige erfaring. Spørgsmålet bliver derfor, hvordan der kan opstilles formelle forventninger til, hvordan ledere skal indhente et oplyst grundlag. Forventningerne kan manifestere sig igennem følgende fokuspunkter:

Figur 3: Perspektivering – Skarpere forventninger til hvordan undersøgelsesfasen foregår



- **Vejledning:** Implementering eller videreudvikling af DCUMs værktøjer specifikt til undersøgelse af mobning; generelle værktøjer til ”Det gode skole-hjemsamarbejde”.
- **Forvaltningsfokus:** Kommunalt fokus på og understøttelse af, hvordan folkeskoler kan indarbejde en systematik i deres undersøgelsesarbejde.
- **Konkretisere og udbrede, hvilket undersøgelsesgrundlag, der bør ligge til grund for konstatering af mobning:** Ledere er i tvivl om, hvilken slags undersøgelse, der skal lægges til grund for, at institutionen på et oplyst grundlag kan konstatere, om en situation falder indenfor mobning eller lignende. Hvordan man skal forstå undersøgelsens omfang, metoder og varighed, kan eventuelt besluttes i den enkelte kommune eller direkte indskrives i lovgivningen.
- **Lovskærpe:** Klar beskrivelse af forholdet mellem en undersøgelsesfase og en handlingsfase i lovteksten.

## 2.1.3 Inddragelse af andre parter i spørgsmålet om aktivering

I den nuværende implementering af handlepligterne, er det i praksis ofte institutionslederen, der skal konstatere om der er tale om mobning eller lignende. Der arbejdes dog både i danske kommuner og nabolande med forskellige modeller, hvor institutionslederen ikke tager denne beslutning alene.

Inden for de gældende lovbestemmelser, har nogle kommuner valgt forskellige tilgange til at følge eller få medindflydelse på aktivering af handlepligter. En kommune vil for eksempel gerne informeres, så snart forældre siger mobning (eller lignende) på skolerne. Det er stadig institutionslederens afgørelse at vurdere om handlepligterne skal aktiveres, men skoleforvaltningen vil gerne have mulighed for at indgå i sparring omkring det. De har dermed indblik i sagen på et tidligt stadie, og vil hurtigt kunne invitere til ”dialogkaffe” mellem skole-hjem, hvis der opstår uenigheder.

” Vi lavede nogle retningslinjer for håndtering – så snart forældrene siger ’mobning’ [eller lignende], skal vi have det at vide. Til ledermøder tager jeg det op, hvis ingen skoler har haft sager. ”

Konsulent, skoleforvaltningen

En anden kommune har efter en sagsafgørelse ved DCUM besluttet, at institutionslederne fremover skal aktivere handlepligterne, så snart forældrene mener, der er tale om mobning. På

denne måde håber de at undgå, at diskussionen om hvorvidt der er mobning eller ej, fylder for meget i det fremadrettede arbejde.

” Vi har sagt, at lederen ikke skal vurdere, men gå til højre – handlingsplaner – dokumentation og notatpligt og andet – når ordet ”mobning” har været sagt. ”

Konsulent, skoleforvaltningen

” Hvordan har skolelederne taget imod det? ”


Interviewer

” Nogle syntes, vi skyder spurve med kommuner. ”

Konsulent, skoleforvaltningen

Kommunen har på denne måde uddelegeret aktiveringsretten til forældrene. Dette minder om den norske model, der efter en lovændring i 2015 gik fra, at institutionslederen aktiverede handlepligterne til at forældre eller elever aktiverede dem ud fra princippet om lav tærskel (Se afsnit 3 om landesammenligninger i hovedrapporten). Hvad end man lader sig inspirere af den norske model eller udvikler en anden model, peger vores analyse på et behov for inddragelse af andre parter i spørgsmålet om aktivering:

Figur 4: Perspektivering – Inddragelse af andre parter i spørgsmålet om aktivering



- **Lovændring eller skærpelse:** Kompetencen til at konstatere og aktivere lovbestemmelsernes distribueres bredere ud blandt flere aktører, der skal komme til enighed. Dette kan være systematisk inddragelse af personalet på skolen, kommunalforvaltning for folkeskoler, eller, som i Norge, forældre og elever.
- **I højere grad lægge aktiveringen af handlepligterne over på forældrene:** I Norge har man siden en lovændring i 2016 givet elev eller forældre ret til at aktivere en række handlepligter, hvis eleven oplever mistrivsel i bred forstand. Antallet af gange handlepligterne aktiveres er flerdoblet. De norske evalueringer peger på, at det fører til mindre kompleksitet og hurtigere sagsforløb (Se landesammenligning i hovedrapport).


## 2.2 Perspektivering til den lokale klageafgørelse – Første instans

### 2.2.1 Udbredelse af kendskabet til klagemuligheden

En stor del af DCUMs henvendelser kommer fra forældre, der ikke følger klageprocessen, som den er tiltænkt i lovbestemmelsen. Forældrene henvender sig direkte til Den Nationale Klageinstans mod Mobning, og bliver dernæst sendt tilbage til den lokale første instans. Vores analyse peger på, at dette ofte skyldes, at forældre ikke oplyses om muligheden for at klage, men finder frem til DCUM gennem en internetsøgning.

For at højne forældres kendskab til deres klagemuligheder hos den lokale første instans, kan der ses på flere elementer:

Figur 5: Perspektivering – Forbedring af kendskabet til klagemuligheder i første instans



- **Udbrede kendskabet til den lokale klageadgang:** Brede informationstiltag rettet imod forældre og elever om klagemuligheder jf. lovbestemmelserne: Ved skolestart, i antimobbestrategien, på hjemmesider, eller lign.

- **Diskuter lokalt, hvad "en klage" består i:** Lokal dialog med institutionsledere og forældre om, hvad man bør betragte som en klage i juridisk forstand.
- **Styrkelse af kommunikationskompetencer mellem skole-hjem:** Understøttelse og kompetenceoprustning ift. at skabe tydeliggørelse og forventningsafstemning i skole-hjemsamarbejdet.


## 2.2.2 Styrkelse af samarbejdet mellem skole og hjem

I hovedrapportens nøgleperspektiv 1 peger vi på en konflikt-dynamik mellem skole og hjem, der influerer resten af sagsforløbet. Som sagen udvikler sig, multipliceres konflikten partner, omdrejningspunktet for konflikten knopskyder til flere niveauer, formålet med klagen forskydes og behovet forstærkes til ikke blot at inkludere øget trivsel for deres barn, men anerkendelse fra institutionen.

Evalueringen kan ikke afgøre, hvor meget eller lidt forståelse og anerkendelse, man som forældre reelt har fået i kontakt med institutioner og sagsbehandlere i de gennemgåede case-eftersyn, idet det er en subjektiv-oplevelt størrelse. Vi kan heller ikke sige, om en konflikt reelt handler om manglende anerkendelse eller, hvorvidt der er klare, tydelige overtrædelser af gældende rettigheder og lovbestemmelser.

Flere interessenter, skolechefer, skoleledere og forældre peger dog på, at et "stærkt" skole-hjemsamarbejde formentlig vil kunne forebygge den ovenfor beskrevne udvikling. Ifølge et vidensreview foretaget af Danmarks Evalueringsinstitut, EVA<sup>3</sup>, har det positive skole-hjemsamarbejde fem aspekter, der her er formuleret som råd til institutionsledelserne:

Figur 6: Perspektivering – Nøgleperspektiv 1



- **Samarbejdet skal ses som et partnerskab mellem institution og hjem:** Et godt skole-hjem-samarbejde bygger på ligeværdige og tillidsfulde relationer, hvor forældrene anskues som en ressource i barnets opvækst. Institution og forældrene har forskellige roller, som må være klart definerede.
- **Lær af forældrenes viden, og sæt en klar retning for samarbejdet:** Det er vigtigt, at skolen inddrager forældrenes viden og perspektiver og samtidig forbliver en faglig autoritet i forhold til elevens læring.
- **Konkretiser forældrenes rolle:** Det har betydning, at skolen tydeligt formidler til forældrene, hvad de som forældre kan bidrage med, og giver dem konkrete ideer til, hvordan de kan støtte barnets læring.
- **Differentiér samarbejdet med forældrene:** Forældrene skal tilbydes forskellige deltagelsesmuligheder. Det kan institutionerne gøre ved at variere samarbejdsformerne og tilpasse dem til forældrenes forudsætninger og behov.
- **Ledelsen prioriterer samarbejdet strategisk og i hverdagen:** Det er vigtigt, at skolen har en fælles strategi for samarbejdet, og at ledelsen signalerer klart til lærerne og pædagogerne, at samarbejdet har høj prioritet. Vigtige aspekter i kommunikationen udgør derfor tydelighed, forventningsafstemning og anerkendelse.

<sup>3</sup> EVA, 2017




Mens perspektivering af fundene fra nøgleperspektiv 1 præsenteres under den lokale klageafgørelse, bør disse justeringer også tages i betragtning i forbindelse med de efterfølgende lovbestemmelser.

## 2.2.3 Opblødning af spændingsforhold

I hovedrapportens nøgleperspektiv 2 peger vi på, at institutionsledere ofte oplever en spænding mellem den pragmatiske hverdagsrelation og den potentielle klagerelation til forældre. Denne spænding kan få en sag til at gå i hårdknude og udfordre kommunikationen parterne imellem.

Fremadrettet kan der i et implementeringsperspektiv ses på, hvordan spændingen kan opblødes. Konkret kan der peges på følgende:

Figur 7: Perspektivering – Nøgleperspektiv 2



- **Justering af første instansen:** Det bør overvejes om uddannelsesinstitutionen (og dermed lederen) helt skal tages ud af første instans og dermed give mere plads til den pragmatiske relation mellem parterne i sagen.
- **Adgang til mobbeforskning:** For at forbedre den pragmatiske og pædagogiske tilgang i sagerne bør institutionsledelser tilbydes adgang til førstehåndsviden om mobning og skoleklassens socialpsykologi.
- **Vejledning fra tredjepart:** Den juridiske spænding kan også blive løsnet op, hvis vejledningspligt og sagsbehandling af eventuelle klager løftes op på et mere generelt niveau. Vejledningspligt til forældrene om klagemuligheder kan eksempelvis indføres på hjemmesider og informationstiltag eller som en del af info ved skolestart – i stedet for at blive aktiveret i relationen leder-forældre, når en konflikt er under optrapning.
- **Forventningsafstemning gennem metakommunikation:** Konkret kan institutionsledere også blive klædt på til at forventningsafstemme og kommunikere med forældre om, at der findes et klagespor, men at man også kan vælge at forblive på det pragmatiske spor.

Mens perspektivering af fundene fra nøgleperspektiv 2 præsenteres under den lokale klageafgørelse, bør disse justeringer også tages i betragtning i forbindelse med de efterfølgende lovbestemmelser.

## 2.2.4 Opgør med mundtlighedskulturen

Vores evaluering peger på, at flere institutioner har et begrænset dokumentationsgrundlag i forbindelse med mobbesager. Dette grundet en begrænset tradition for notatudarbejdelse og journalisering, hvilket udfordrer kvaliteten af sagsbehandlingen i første såvel som anden instans.

Institutionerne i vores evaluering kan til en vis grad se, at dokumentation og journalisering kommer til sin ret i forbindelse med sagsbehandlingen. De er dog bekymrede for, om det fører til et større bureaukrati. For på den ene side at øge en mere skriftlig kultur, samtidig med, at denne fornemmelse afhjælpes, kan ses på følgende:

Figur 8: Perspektivering – Dokumentation og journalisering i første instans



- **Tydeliggør en dokumentationsbalance overfor ledere og lærere:** Gør det klart i hvilke situationer ledere og lærere bør dokumentere skriftligt – og måske endnu vigtigere, hvilke situationer de ikke behøves dokumentere skriftligt.

- **Understøt en let dokumentationspraksis gennem gode journaliseringssystemer:** Der, hvor der er gode journaliseringssystemer, som gør det nemt for ledere og lærere nemt at videresende forældremails eller notater til en verserende sag, kan der spares tid.
- **Dokumentationens pædagogiske relevans:** Se nærmere på, hvordan dokumentation og journalisering udmøntes på en måde, der generelt gør dem pædagogiske relevante.

Et andet perspektiv på udfordringen er, at en kulturændring også kan komme ved at se nærmere på, hvordan man kan ændre praktikernes syn på selve formålet med at dokumentere. Både ombudsmanden<sup>4</sup> og DCUM har rejst det synspunkt, at man ikke behøves at se på notatpligt og journaliseringspligt som noget man gør for systemets skyld eller fordi, der på et tidspunkt kan komme en sag. Pligterne kan også anskues som værktøjer, der understøtter det generelle besluthningsarbejde i den pædagogiske praksis.

*” En god praksis for at journalisere og notere væsentlige forhold sikrer, at man ikke overser eller glemmer information og hændelser, som foregår, og at man bliver i stand til at se, hvilke pædagogiske tiltag, der tidligere har været iværksat, og hvordan disse har virket. Skoler skal med andre ord ikke notere eller journalisere af hensyn til klageadgangen men for at understøtte sin pædagogiske praksis i sager om trivsel. Notat og journalføring er desuden egnet til at sikre overblik over komplekse situationer, som foregår over en længere periode. ”*

DCUM

## 2.3 Perspektivering til klageafgørelsen ved Den Nationale Klageinstans mod Mobning – Anden instans

### 2.3.1 Reducering af ”omkostningerne” forbundet med en klagesag

Flere forældre fra vores case-eftersyn peger på, at de mentale og ressourcemæssige omkostninger forbundet med at gennemgå en klagesag er gennemgribende. Flere oplever, at det har tæret hårdt på familien, og særligt barnet/den unge, der skal forklare forløbet gentagne gange – og ved uenighed i første instans, betvivles ift. om der var tale om mobning.

Flere er i tvivl om, hvorvidt de ville gennemgå klageforløbet igen, nu hvor de kender til sagsrejsen og de mentale og tidsmæssige omkostninger. De peger derfor på behovet for at gøre det nemmere, hurtigere og mindre konfliktyldt at føre en klagesag. Konkret kan der ses på følgende:

**Figur 9: Perspektivering – Reducering af ”omkostningerne”**



- **Styrkelse af skole-hjem-samarbejde:** Et godt skole-hjem-samarbejde bygger på ligeværdige og tillidsfulde relationer, hvor begge parter anskuer relationen som et samarbejde om at øge barnets trivsel.
- **Overholdelse af tidsfrister:** Flere forældre oplever, at klagesager trækker i langdrag. En overholdelse af tidsfristerne – der bl.a. understøttes af systematisk dokumentation og journalisering i første instans – vil begrænse de tidsmæssige omkostninger forbundet med at gennemgå en klagesag.

<sup>4</sup> DCUM refererer i den forbindelse til:


[https://www.ombudsmanden.dk/find/nyheder/alle/toerre\\_regler\\_giver\\_kvalitet\\_i\\_forvaltningen/](https://www.ombudsmanden.dk/find/nyheder/alle/toerre_regler_giver_kvalitet_i_forvaltningen/)

## 2.3.2 Synliggørelse af Den Nationale Klageinstans mod Mobning

Vores evaluering peger på, at flere forældre har store forventninger til en afgørelse og et påbud fra NKMM. Konkret italesætter flere et behov for, at påbud sikrer, at uddannelsesinstitutionen oprigtigt lærer noget af mobbesagen, mens mange oplever, at institutionen ikke lærer nok. For at sikre læring, efterspørger flere forældre, at NKMM bliver mere synlig og får flere sanktionsmuligheder i forbindelse med afgørelser og påbud.

Konkret kan der peges på følgende justeringsforslag, der kan bidrage til at give klager en større tilfredshed med sagens resultat:

**Figur 10: Perspektivering – Synliggørelse af Den Nationale Klageinstans mod Mobning**




- **Hjælp til konkret forebyggelse og håndtering af mobning:** Flere forældre peger på, at et påbud kunne bestå af tvungen vejledning fra DCUM eller kompetenceoprustning omkring mobbefagligheden på uddannelsesinstitutionen. Her kunne DCUM henvise til allerede eksisterende cases og værktøjer, og arbejde med skolen ift. at implementere disse gennem afholdelse af kurser på skolen eller lignende.
- **Sanktionsmuligheder ved utilstrækkelig efterlevelse af påbud:** Forældre, der har fået medhold, men samtidig ikke mener, at uddannelsesinstitutionen har lært eller gjort nok, mener, at NKMM bør have mandat til at sanktionere ved utilstrækkelig efterlevelse af påbud. Nogle nævner økonomiske sanktioner, mens andre efterspørger mere vejledende initiativer.

## 2.4 Perspektivering til ungdomsuddannelsernes ikke-brug af klageadgangen

### 2.4.1 Udbredelse af mobbefænomenet

Undersøgelser peger på, at mobning som tematik og opgave ikke i samme omfang som i grundskolen forstås og prioriteres som en opgave i ungdomsuddannelserne. Omvendt peger vores evaluering på, at dette ikke nødvendigvis er en afspejling af, at der ikke findes ekstreme udstødmønstre blandt ungdomsuddannelseselever. Dette vidner om et behov for at udbrede mobbefænomenet på ungdomsuddannelserne. Vi kan konkret pege på følgende initiativer:

**Figur 11: Perspektivering – Udbredelse af mobbefænomenet**




- **Konceptualisering af mobbefænomenet på ungdomsuddannelser:** Der er behov for at få forsket i og konceptualiseret, hvilke mulige former mobning, der forekommer blandt unge, og identificere forskelle i disse former og formater sammenlignet med mobning i grundskolen.
- **Åben debat:** Endvidere kan der med fordel tænkes i, hvordan det gøres mere legitimt og åbent at italesætte, debattere og beskæftige sig med mobning på ungdomsuddannelser, herunder hvordan tematikken kan indgå som et opmærksomhedspunkt under pædagogikum og et anliggende for ledelsen samt elevråd.

## 2.4.2 Adgang til struktureret vejledning

Opgørelser over klagesager ved NKMM viser, at ungdomsuddannelser kun anvender klagemuligheden i begrænset omfang. Mens én af årsagerne peger tilbage på et behov for at øge kendskabet til klagemuligheden, peger ungdomsuddannelseselever i vores undersøgelse på andre forklaringer.

Flere ungdomsuddannelseselever nævner, at en årsag kan være, at eleverne oplever, at de er gamle og modne nok til selv at gennemgå en klagesag. Samtidig mener de ikke, at man har det mentale overskud til dette, hvis man er udsat for mobning. Dette peger på et behov for at strukturere adgangen til vejledning ifm. klagesager, således at eleverne ikke oplever, at de står alene med klagesagen. Konkret kan der peges på følgende:

Figur 12: Perspektivering – Adgang til struktureret vejledning



- **Telefonisk vejledning:** Flere ungdomsuddannelseselever peger på et behov for vejledning i forbindelse med mobbesager. De efterspørger et nemt redskab, der for eksempel kan tilgås telefonisk gennem en form for "børnetelefon for dem, der bliver mobbet". Her kan formålet enten være, at få indsigt i klagemuligheder og sagsforløbet, eller at snakke med en voksen.
- **Personlig sagsbehandler:** Andre elever oplever, at de ikke selv ville kunne gennemgå en klagesag, men samtidig, at de ikke kan eller vil involvere forældre. De efterspørger derfor vejledning i form af en slags personlig sagsbehandler, der kan holde eleven i hånden og vejlede dem i forbindelse med hele klagesagen.

## 2.5 Perspektivering til medieringstilbud ved STUK

### 2.5.1 Hvad kan forskellige medieringer?

Som led i en klagesag kan DCUM tilbyde klager og relevante repræsentanter fra skolen mægling ved en mellemmand. Dette med henblik på at afsøge mulige veje i samarbejdet, hvoraf et forlig imellem parterne præsenteres som en af flere veje. Dette kaldes mediering og foretages af læringskonsulenter i Styrelsen for Uddannelse og Kvalitet (STUK).

I denne evaluering har været fokus på at forstå medieringens virkninger. Her peger analysen på, at STUKs mediering kan skabe værdi under de rigtige betingelser – hvoraf den primære betingelse er, at parterne stadig er åbne for at lytte og forstå hinanden. Analyserne af klagesagerne peger dog på, at når mediering først tilbydes i forbindelse med klagesagens behandling ved 2. instans, så har skole-hjemkonflikten været i gang længe. På dette tidspunkt vil konflikten ofte være spidset til, og konflikten gør, at parterne i flere tilfælde har fået "døve øre" for hinandens perspektiver. At mediering kommer ind relativt sent i sagsforløbet, giver altså alt andet lige nogle vanskelige betingelser for, hvad man rimeligvis kan forvente medieringen skal kunne.

I nedenstående figur vises en tidslinje med milepæle i en klagesag. Heri illustreres, hvordan en mediering på baggrund af konflikthistorik og længde vil blive iværksat under forskellige betingelser, der forskyder hvilken virkning mediering kan forventes at have. Kommer mediering ind tidligt, er det rimeligt at antage, at mediering alt andet lige har større sandsynlighed for at lede til forsoning (eleven fortsætter på skolen). Kommer mediering derimod sent ind i forløbet, hvor en konflikt har slidt på relationen partnerne imellem, er det mindre sandsynligt at parterne ledes til forsoning.

Formålet forskyder sig derfor i en senere mediering til i højere grad at handle om at parterne *afklarer deres fremtidige samarbejds muligheder*. Afklaring medfører ikke nødvendigvis fortsættelse af samarbejdet, men kan lige såvel være en erkendelse af, at det må høre op, og at man skal hjælpe hinanden videre.

Figur 13: Forskydning af medierings læringsformål



Der kan altså være behov for at gentænke flere spørgsmål omkring mediering. Som analysen viser, skal der i en fremtidig diskussion af mediering være sammenhæng mellem svarene på følgende spørgsmål:

- **Hvad er medieringens ideelle formål? Hvis dette...**
- **... Hvornår i konfliktforløbet skal mediering i få fald sættes ind for, at der er optimale betingelser til stede? Hvis tidligt i forløbet...**
- **... Hvordan kan man så organisatorisk sætte rammer op for tidligere mediering?**

Særligt organiseringsspørgsmålet rummer flere dimensioner. Analysen viser, at det i et efterfølgende arbejde med lovgivningen bør overvejes fordele og ulemper ved forskellige – eller supplerende – medieringstilbud. I nedenstående citat kan ses, hvordan en pædagogisk konsulent i en kommune fx reflekterer over forholdet mellem at ligge medieringstilbuddet hos den lokale forvaltning fremfor hos en national myndighed. Han mener som udgangspunkt, at lokal mediering, som den de udfører i hans kommune, i udgangspunktet er bedst. Men han fortæller også, at der kan være sager, hvor forældrene ser hele kommunen, inklusive de lokale mæglingssk konsulenter, som modparten, hvorfor et "udefra-perspektiv" fra fx STUK kan være godt.

*” Medieringstanken er super-god. Allerbedst hvis vi selv kan tage det – men igen, hvis forældrene er blevet vrede på systemet [kommunen], så er det også godt, at der kan komme nogen udefra. ”*

Medarbejder, skoleforvaltningen

Analysen har ikke foretaget en fulddækkende undersøgelse af virkningerne af de lokale medieringstilbud. Input fra de gennemførte casebesøg viser dog, at flere kommuner har sat lokale medieringsmodeller i spil, når det kommer til at mediere uenigheder i skole-hjemsamarbejdet generelt og mobning specifikt. De varierer mht. hvilken uddannelse mediatorerne har, om de har flere kasketter på hos forvaltningen, og hvordan/hvornår medieringen aktiveres. En kommune i undersøgelsen beskriver for eksempel en indirekte version, der består af "dialogkaffe" hos forvaltningen. En anden kommune har en mere direkte version, idet de har ansat deciderede mæglingssk konsulenter. Det er evaluators indtryk, at der mangler kortlægning og sammenligning på dansk jord, af hvilke virkninger forskellige lokale medieringspraksisser har.

Da vores evaluering ikke har omfattet kontakt med *borgere*, der har gennemgået lokal mediering, forholder vi os ikke til virkningen af lokal mediering. En perspektivering angående medieringen hos STUK ville dog være at se nærmere på, hvilke fordele og ulemper der er ved forskellige medieringstilbud – og en diskussion om, hvorvidt de skal erstatte eller supplere hinanden.

**Figur 14: Perspektivering – Fordele og ulemper ved forskellige medieringstilbud**



- **STUKs mediering:** Stuks konsulenter har gennem deres erfaringer opbygget viden om konfliktmægling i skole-hjemkonflikter med udgangspunkt i uenigheder om mobning og mobbehandling. De har i højere grad potentiale for at blive set som udefrakommende og dermed som neutrale parter. Samtidig kan selve det, at styrelsen kommer ud, også i nogle tilfælde give for høje forventninger fra klagers side til medieringens mulighedsrum – fx en forventning om, at "ministeriet kan gribe ind for at sætte skolen på plads" – trods STUKs forventningsafstemning. Hvad angår de nuværende rammer er det dog svært at vide, hvorvidt STUKs medieringstilbud i højere grad kunne føre til forsoning mellem parterne, hvis de kom ind tidligere. Flere parter peger dog på, at det er for sent først at aktivere medieringen i forbindelse med sagens 2. behandling. Det bør tages med i overvejelser fremadrettet, at det også tager tid fra, at STUK inddrages, til at selve medieringen går i gang (grundet mødelogistik der skal gå op i en højere enhed, når ledere, forældre, konsulenter og evt. andre relevante parter, skal mødes i medieringsforløbet).
- **Lokale medieringstilbud:** Forvaltninger, der har lokale medieringstilbud, oplever selv, at de kan gøre en positiv forskel gennem mediering i skole-hjemkonflikter. Dette ved at have implementeret guidelines for opdagelse og forebyggelse der gør, at de kan opdage gryende konflikter før de eskalerer. Andre myndigheder og enkelte borger i undersøgelsen har dog erfaringer med, at klager oplever, at den lokale mediator tager skolens/kommunens parti. Denne oplevelse opstår, idet de lokale mediatorer ofte vil have flere kasketter på i skoleforvaltningen og eksempelvis kender skolelederne personligt.
- **Perspektivering – adressering af forskellen mellem mediering og partsstøtte:** I løbet af undersøgelsen har det vist sig vanskeligt for parterne i medieringen at forstå medieringens intention om neutralitet. Helt konkret at møderne ikke handler om at afgøre, hvem der har ret. Dette kan skyldes, at forældrene ofte i løbet af deres klagesagsforløb føler, at de mangler udefrakommende til at tage barnets eller hjemmets perspektiv i klagesagerne (fx en slags børneadvokat). Når forældrene "fører sagen" for deres barn, oplever de at blive beskyldt for at være partiske af skolen og efterspørger derfor bisidderhjælp fra en tredjepart uden familiære aktier i sagen. Da forældrene som regel ikke har adgang til en sådan tredjepart, opstår hos nogle forældre en forventning om, at mediatorerne udfylder denne rolle. Dette formål ligger dog uden for medieringen som det er tænkt i den nuværende konstruktion. De skal ikke forholde sig til klagesagen, men skabe forståelse mellem parterne og afsøge fremtidige samarbejdsmuligheder. Dette er givetvis en udfordring for medieringen, idet forældrene går ind i et medieringsforløb med urealistiske forventninger. På den baggrund kan man generelt diskutere, efter hvilke kriterier man udvælger egnede sager til mediering, og hvordan man kan skabe bedre forventningsafstemning inden forløbet iværksættes. Man kan dog også overveje mere vidtrækkende løsninger. Eksempelvis hvordan forældrene kan få opfyldt behovet for involvering af en tredjepart til repræsentation af barnets perspektiv på anden vis, således dette behov ikke forbindes til medieringsforløbene.

## Epinion Aarhus

Hack Kampmanns Plads 1-3  
8000 Aarhus C  
Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: aarhus@epinionglobal.com

## Epinion Brussel

Brussel nationaal bus 25  
1930 Zaventem  
Belgium

E: contact@epinionglobal.com

## Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F  
2200 Copenhagen N  
Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epinionglobal.com

## Epinion Hamburg

Ericusspitze 4  
20457 Hamburg  
Germany

T: +43 (0)699 13180416

E: hamburg@epinionglobal.com

## Epinion London

D'Albiac House (room 1015-1017)  
Cromer Road, Heathrow central  
area, Hounslow, TW6 1SD

T: +44 (0) 7970 020793

E: london@epinionglobal.com

## Epinion Malmö

Adelgatan 5  
21122 Malmö  
Sweden

E: contact@epinionglobal.com

## Epinion Oslo

Biskop Gunnerus Gate 14  
0185 Oslo  
Norway

T: +47 90 17 18 99

E: oslo@epinionglobal.com

## Epinion Singapore

60 Paya Lebar Road  
#08-43 Paya Lebar Square  
Singapore

E: contact@epinionglobal.com

## Epinion Stavanger

Klubbgaten 4  
4006 Stavanger  
Norway

T: +47 90 17 18 99

E: stavanger@epinionglobal.com

## Epinion Stockholm

Terminal 4 plan 4  
Office no. 4309B  
19045 Stockholm/Arlanda  
Sweden

E: contact@epinionglobal.com

## Epinion Vienna

Hainburgerstrasse 20/7  
1030 Kefnna  
Austria

T: +43 (0)699 13180416

E: kefnna@epinionglobal.com

## Epinion Vietnam

11th Fl, Dinh Le Building,  
1 Dinh Le, Dist. 4, Hcmc  
Vietnam

T: +84 28 38 26 89 89

E: hcmc@epinionglobal.com