



**Høgskolen i Østfold**

*BACHELOR*  
*VÅR 2016*

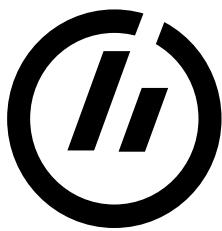
---

*Informasjonsflyten rundt mobbing og utvikling  
av en teknologisk løsning*

---

*Gruppe B016-G01  
Mohamad H. Jalloul  
Lasse A. Fløien  
Kamil Lipski  
Jon V. Gribsrød  
Jim E. Melby*





# HØGSKOLEN I ØSTFOLD

Avdeling for Informasjonsteknologi  
Remmen  
1757 Halden  
Telefon: 69 21 50 00  
URL: [www.hiof.no](http://www.hiof.no)

## BACHELOROPPGAVE

Prosjektkategori: Utdredning, utvikling	<input type="checkbox"/>	Fritt tilgjengelig
Omfgang i studiepoeng: 20	<input type="checkbox"/>	Fritt tilgjengelig etter
Fagområde: Informatikk og Informasjonsystemer	<input checked="" type="checkbox"/>	Tilgjengelig etter avtale med oppdragsgiver

Tittel: Informasjonsflyten rundt mobbing og utvikling av en teknologisk løsning	Dato: 12. mai 2016
Forfattere: Jon Vegard Gribsrød, Mohamad Haissam Jalloul, Lasse André Fløien, Kamil Lipski og Jim Erik Melby	Veileder: Gunnar Misund ved HiØ/IT og Harald Holone HiØ/IT
Avdeling / Program: Avdeling for Informasjonsteknologi (Informasjonssystemer og informatikk)	Gruppenummer: BO16-G01
Oppdragsgiver: Oss Mot Mobbing (OMM)	Kontaktperson hos oppdragsgiver: Kristian Sætre (91 58 43 41), Leif Munkelien (95 79 29 93)

### Ekstrakt:

OMM opplever variasjon mellom elevers varsling om mobbetilfeller og læreres registrering av mobbetilfeller. Et informasjonssystem som enkelt lar bruker registrere negative hendelser vil hjelpe med å fremme elevenes opplevelse av negative situasjoner. Videre kan administrator i informasjonssystemet pushe registrerte hendelser til monitorer, noe som gir alle på skolen et innblikk i hverdagen for elevene. I et større perspektiv kan interessenter som skoleier og fylkesmann få tilgang til informasjonssystemet.

Elever har lite kunnskap om rettigheter rundt mobbing. Informasjonssystemet tilbyr kunnskap lett tilgjengelig. Et forum setter ulike brukere av informasjonssystemet i kontakt med hverandre basert på geografisk lokasjon. Forumet styres av administrator.

3 emneord:

Mobbing
Elev varsling
Sosialt ansvar



# **Forord**

Med denne rapporten avsluttes 3-årig utdanning innen studieretningene informatikk og informasjonssystemer ved Høgskolen i Østfold. Rapporten tar for seg temaet mobbing, og ser på hvordan en teknologisk løsning kan bidra til å øke bevissthet rundt temaet, skape trygghet og bedre informasjonsflyten i behandling av mobbesaker. Mobbing er et stadig fokus i media, og blir ansett som et stort samfunnsproblem. Det er derfor interessant å se nærmere på problemet, og utforske hvordan teknologi om mulig kan være til hjelp.

Oppgaven ble utarbeidet på eget initiativ fra gruppemedlemmene etter å ha kommet i kontakt med organisasjonen Oss Mot Mobbing(OMM), som ønsket en teknologisk løsning til bruk i deres arbeid mot mobbing. En felles interesse i gruppen om å benytte kunnskapen vi har tilegnet oss til å finne løsninger på samfunnsproblemer har gjort dette prosjektet spennende, men også utfordrende med tanke på mobbing som et omfattende tema.



# Sammendrag

Oss Mot Mobbing (OMM) er en ideell organisasjon som arbeider for å stoppe mobbing. I sitt arbeid som blant annet innebærer foredrag på skoler, fritidsaktiviteter og arrangementer, treffer OMM ofte elever og foreldre som ikke kjenner sine rettigheter eller som ikke blir tatt på alvor av skolen rundt varsler om mobbing. Gjennom prosjektet skal det utvikles en prototype for opplysning om rettigheter og mulighet for varsling om mobbetilfeller for å få frem skjult mobbing. Videre utreder prosjektgruppen et større IKT-system, hvor prototypen er en sub-del.

Datagrunnlaget for egenskapene til prototypen og det utvidede systemet er lagt gjennom innhenting av teori, praksis og erfaring. Teorien om hvordan mobbetilfeller behandles i dag baserer seg på litteratur fra forskningsmiljøer, faglitteratur, offentlige nettsider, politiske vedtak og generelle nyhetsartikler. Praksis om hvordan mobbetilfeller behandles i dag er innhentet gjennom kvalitative intervjuer med ansatte ved tre ulike skoler, en skoleeier og en representant fra fylkesmannen. Erfaringer om behandling av mobbetilfeller er innhentet ved hjelp av en kvantitativ spørreundersøkelse rettet mot personer som personlig har opplevd mobbing i skolen. Teori, praksis og erfaringer danner tilsammen grunnlaget når prosjektgruppen identifiserer problemer rundt informasjonsflyten i mobbetilfeller.

Design, implementering og testing har foregått i to iterasjoner. Ved å benytte brukerorientert design sikres i større grad implementering av riktig funksjonalitet. Designet av prototypen har som mål å ivareta personvern til elevene. Videre er det benyttet bruksmønstre og sekvensdiagram som metode for beskrivelse av designet. Det utvidede systemet er beskrevet ved hjelp av høytnivå bruksmønstre og høytnivå aktivitetsdiagram. Implementeringer har foregått i hmtl, css og php, og lagt ut på en server ved Høgskolen i Østfold. I første iterasjon var målet å få tilbakemeldinger fra slutt-brukere på brukervennlighet og behov for egenskaper i applikasjonen. I andre iterasjon ble registrering av bruker, varsling om mobbing og postering i forum fokuset. Det utvidede systemet ble ikke implementert. Første iterasjon i testing var en brukervennlighetstest i laboratorium, hvor deltagerne var elever fra en ungdomsskole. Andre iterasjon av testingen ble gjennomført online, med deltagere som har opplevd mobbing i skolen. Det ble ikke gjennomført rene sikkerhetstester av prototypen.

Prosjektgruppens metoder førte til måloppnåelse, selv om delmålet om sikkerhet bare er delvis oppnådd. Sikkerheten er to-delt, hvor en del går på det tekniske rundt sending av datapakker. Den andre delen går på ivaretakelse av personvern til elever som bruker av en applikasjon for varsling om mobbing. Prosjektet har fokus på personvern og brukervennlighet, for å få en prototype som tiltrekker seg sluttbrukere. Definisjonen av mobbing er identifisert som hovedproblemet i dagens informasjonsflyt i mobbetilfeller. Prototypen og det utvidede systemet flytter makten til å definere mobbing fra ansatte i skolen til elever. Videre legger det utvidede systemet til rette for tettere informasjonsflyt om mobbing mellom elev og skole, elev og skoleeier og elev og fylkesmann.



# **Takk Til**

Først og fremst ønsker vi å uttrykke vår dypeste takknemlighet til vår veileder Gunnar Misund, for uvurderlig og nyttig veiledning og råd, og for alltid å inspirere oss til å arbeide for et bedre resultat. Videre vil vi gi en stor takk til prosjekterne i Oss Mot Mobbing, spesielt Leif Munkelien for veldig stort engasjement i dette prosjektet.

Vi vil også takke flere forelesere på høgskolen, her Harald Holone for gode råd og veiledning, Tom Heine Nätt for hjelp med sikkerhet og Ted Magnus Sørlie for hjelp med database. Takk til Per Bissegberg for å komme innom med tips og en god kaffekopp i hånda.

Videre vil vi også gi en stor takk til alle skolene som har bidratt i brukertestene. Vi vil også takke Oss Mot mobbing sin Facebook-gruppe som har bidratt godt i våre undersøkelser.

Jon Vegard takker Julia for all moralsk støtte.

Jim vil rette en takk til Gunn og Benedicte for å holde ut med meg og alt mitt mentale fravær. Mohamad takker sine foreldre for all økonomisk støtte.



# Innhold

<b>Sammendrag</b>	<b>i</b>
<b>Takk Til</b>	<b>iii</b>
<b>Figurliste</b>	<b>vii</b>
<b>Tabelliste</b>	<b>ix</b>
<b>1 Introduksjon</b>	<b>1</b>
1.1 Prosjektgruppen . . . . .	1
1.2 Oppdragsgiver . . . . .	1
1.2.1 Oppdraget . . . . .	2
1.3 Rapportstruktur . . . . .	3
<b>2 Analyse</b>	<b>5</b>
2.1 Metode for analyse . . . . .	7
2.2 Mobbing . . . . .	9
2.2.1 Definisjon . . . . .	9
2.2.2 Omfang og lokasjon . . . . .	10
2.2.3 Bruk og forståelse . . . . .	10
2.2.4 Begrensninger . . . . .	11
2.3 Datatilsynet . . . . .	12
2.3.1 Personvern . . . . .	12
2.4 Sikkerhet . . . . .	17
2.4.1 Risiko . . . . .	20
2.5 Aktører . . . . .	22
2.6 Kvantitativ spørreundersøkelse . . . . .	26
2.6.1 Spørreundersøkelse med personer som har opplevd eller observert mobbing	27
2.6.2 Oppsummering kvantitativ spørreundersøkelse . . . . .	30
2.7 Kvalitative data . . . . .	32
2.7.1 Scenarioer . . . . .	32
2.7.2 Intervjuer . . . . .	33
2.7.3 Funn fra intervjuene . . . . .	36
2.8 Informasjonsflyt . . . . .	42
2.8.1 Ideell informasjonsflyt . . . . .	42
2.8.2 Problemer med informasjonsflyt . . . . .	42
2.9 Eksisterende teknologi . . . . .	48

<b>3 Design</b>	<b>51</b>
3.1 Metode for medvirkning i design . . . . .	51
3.2 Design av sub-del . . . . .	52
3.2.1 Kravspesifikasjon . . . . .	52
3.2.2 Scenarioer . . . . .	53
3.2.3 Bruksmønster . . . . .	54
3.2.4 Sekvensdiagram . . . . .	66
3.2.5 Første iterasjon - Design . . . . .	68
3.2.6 Andre iterasjon - Design . . . . .	73
3.3 Design av et utvidet system . . . . .	75
3.3.1 Enkel løsning . . . . .	75
3.3.2 Utvidet løsning . . . . .	77
<b>4 Implementasjon</b>	<b>87</b>
4.1 Første iterasjon - Implementasjon . . . . .	89
4.2 Andre iterasjon - Implementasjon . . . . .	93
<b>5 Testing</b>	<b>99</b>
5.1 Første iterasjon - Testing . . . . .	99
5.1.1 Brukertest av prototype . . . . .	99
5.1.2 Testmiljø . . . . .	100
5.1.3 Deltagere . . . . .	100
5.1.4 Hva skal testes og hvorfor . . . . .	101
5.1.5 Testplan . . . . .	102
5.1.6 Presentasjon av resultat fra brukertest . . . . .	106
5.2 Andre iterasjon - Testing . . . . .	111
5.2.1 Testplan for brukertest av prototype 2 . . . . .	111
5.2.2 Presentasjon av resultat fra brukertest 2 . . . . .	112
<b>6 Diskusjon</b>	<b>115</b>
<b>7 Konklusjon</b>	<b>119</b>
<b>8 Fremtidig arbeid</b>	<b>121</b>
<b>9 Vedlegg</b>	<b>123</b>
9.1 Vedlegg 1: Nøkkelspørsmål kvalitativt intervju . . . . .	123
9.1.1 Rektor . . . . .	123
9.1.2 Lærer . . . . .	123
9.1.3 Oss Mot Mobbing (OMM) . . . . .	123
9.1.4 Fylkesmann . . . . .	124
9.1.5 Helsesøster . . . . .	124
9.1.6 Skoleeier . . . . .	124
9.2 Vedlegg 2: Samtykke for anonymitet under og etter intervju . . . . .	125
9.3 Vedlegg 3: Spørsmål kvantitativ undersøkelse . . . . .	126
9.4 Vedlegg 4: Open code . . . . .	128
9.4.1 Open Coding - Sosiallærer . . . . .	128
9.4.2 Open coding av intervju med lærer . . . . .	140

9.4.3	Open code intervju med lærer og helsesøster . . . . .	145
9.4.4	Open Code Helsesøster . . . . .	154
9.4.5	Open Code Første Rektor . . . . .	161
9.4.6	Open Code Andre Rektor . . . . .	169
9.4.7	Open Code Tredje Rektor . . . . .	176
9.4.8	Open Code Skoleeier . . . . .	182
9.4.9	Open Code Fylkesmannen . . . . .	196
9.4.10	Open Code Ideell Organisasjon . . . . .	205
9.5	Vedlegg 5: Transkriberte intervjuer . . . . .	211
9.5.1	Transkribert intervju sosiallærer . . . . .	211
9.5.2	Transkribert intervju med første lærer . . . . .	218
9.5.3	Transkribert intervju to lærere og helsesøster . . . . .	221
9.5.4	Transkribert intervju første helsesøster . . . . .	228
9.5.5	Transkribert intervju med første rektor . . . . .	232
9.5.6	Transkribert intervju andre rektor . . . . .	238
9.5.7	Transkribert intervju tredje rektor . . . . .	241
9.5.8	Transkribert intervju skoleeier . . . . .	244
9.5.9	Transkribert intervju fylkesmannen . . . . .	252
9.5.10	Transkribert intervju med frivillig organisasjon . . . . .	255
9.6	Vedlegg 6: Intervjuguide før oppgaver i brukertest . . . . .	259
9.7	Vedlegg 7: Intervjuguide under oppgaver i brukertest . . . . .	260
9.8	Vedlegg 8: Intervjuguide etter oppgaver i brukertest . . . . .	262
9.9	Vedlegg 9: Resultat kvantitativ undersøkelse . . . . .	263
9.10	Vedlegg 10: Resultat av brukertest 1 . . . . .	270
9.10.1	Resultat av brukertest1 . . . . .	270
9.11	Vedlegg 11: Resultat av brukertest 2 . . . . .	274
9.12	Vedlegg 12: Attest fra Oss Mot Mobbing . . . . .	280
	<b>Bibliografi</b>	<b>283</b>
	<b>Register</b>	<b>285</b>



# Figurer

2.1	Analyse prosessen . . . . .	6
2.2	Tilnærming til kunnskap innen helse- og psykososialt arbeid . . . . .	7
2.3	Prioriteringstabell . . . . .	20
2.4	Risiko med effekt . . . . .	20
2.5	Har du sett andre bli mobbet eller opplevd mobbing selv? . . . . .	28
2.6	Hvor mange ganger har du muntlig sagt til en lærer at det skjer mobbing? . . . . .	28
2.7	Da du sa ifra til lærer om mobbing, i hvor stor grad gjorde læreren noe for å stoppe mobbingen? . . . . .	29
2.8	Har skolen arrangert møter for din klasse eller hele skolen, hvor lærere informerte elever om hva som er mobbing? . . . . .	29
2.9	I hvor stor grad var du enig med lærer med lærerne om hva som er mobbing? . . . . .	30
2.10	Er du og dine venner enige om hva som er mobbing? . . . . .	30
2.11	Hvilken type mobbing har respondentene opplevd . . . . .	31
2.12	Ideell informasjonsflyt . . . . .	43
2.13	Problemer med informasjonsflyt . . . . .	47
2.14	Stopit applikasjon . . . . .	49
3.1	Sekvensdiagrammet viser interaksjonene for å varsle . . . . .	66
3.2	sekvensdiagram viser interaksjonene for Logg inn . . . . .	67
3.3	Første skisse til hjemmesiden . . . . .	69
3.4	Viser funksjonalitet med ”overskrift”og utvidende bokser med informasjon . . . . .	70
3.5	Første skisse til siden ”nødnummer”hvor brukeren kan ringe et nødnummer . . . . .	70
3.6	Første skisse til siden for registrering av ny bruker i web-applikasjonen . . . . .	71
3.7	Første skisse til siden for innlogging i web-applikasjonen . . . . .	71
3.8	Første skisse til siden for varsle om mobbing . . . . .	72
3.9	Første skisse til siden for forumet . . . . .	72
3.10	Andre skisse av hovedsiden . . . . .	73
3.11	Andre skisse av siden varsle om mobbing . . . . .	73
3.12	Andre skisse av siden ”nødnummer” . . . . .	74
3.13	Andre skisse av siden hva er mobbing . . . . .	74
3.14	Høytnivå bruksmønster for varsle om mobbing enkel løsning . . . . .	75
3.15	Høytnivå bruksmønster for OMM behandler mobbetilfelle enkel løsning . . . . .	76
3.16	Høytnivå aktivitetsdiagram for varsling enkel løsning . . . . .	76
3.17	Høytnivå aktivitetsdiagram for behandling av nytt mobbetilfelle enkel løsning . . . . .	77
3.18	Høytnivå bruksmønster for registrering av ny skole i systemet og elev legger til kontaktpersoner som mottar varsle ved mobbetilfelle . . . . .	78

3.19 Høytnivå aktivitetsdiagram for registrering av ny skole i systemet og elev legger til kontaktpersoner som mottar varsel ved mobbetilfelle . . . . .	78
3.20 Høytnivå bruksmønster for varsle om mobbing fullstendig løsning . . . . .	79
3.21 Høytnivå aktivitetsdiagram for varsling fullstendig løsning . . . . .	80
3.22 Høytnivå bruksmønster for skole behandler mobbetilfelle fullstendig løsning . . .	81
3.23 Høytnivå aktivitetsdiagram for nytt mobbetilfelle fullstendig løsning . . . . .	82
3.24 Høytnivå bruksmønster for skoleeier fullstendig løsning . . . . .	83
3.25 Høytnivå aktivitetsdiagram for skoleeier fullstendig løsning . . . . .	83
3.26 Høytnivå bruksmønster for endring av profil . . . . .	84
3.27 Høytnivå aktivitetsdiagram for endring av profil . . . . .	84
3.28 Høytnivå bruksmønster for utvidet registrering av brukerprofil . . . . .	85
3.29 Høytnivå bruksmønster for tilgang til historikken over sendte mobbevarsler . . .	85
3.30 Høytnivå aktivitetsdiagram for tilgang til historikken over sendte mobbevarsler .	86
4.1 Første versjon prototype registrering . . . . .	89
4.2 Første versjon prototype logg inn . . . . .	90
4.3 Første versjon prototype hjemsisen fane hjelp . . . . .	90
4.4 Første versjon prototype hjemside fane informasjon . . . . .	91
4.5 Første versjon prototype lover . . . . .	91
4.6 Første versjon prototype nødnummer . . . . .	92
4.7 Første versjon prototype varsle . . . . .	92
4.8 Sesjons variabler blir brukt kun etter at bruker logger inn . . . . .	93
4.9 Diagram av brukerklassen i databasen . . . . .	93
4.10 Andre versjon av prototype registrering . . . . .	94
4.11 Andre versjon av prototype innlogging . . . . .	94
4.12 Andre versjon av prototype glemt passord . . . . .	95
4.13 Andre versjon av prototype hovedsiden . . . . .	96
4.14 Andre versjon av prototype lover . . . . .	96
4.15 Andre versjon av prototype mobbing . . . . .	97
4.16 Andre versjon av prototype nødnummer . . . . .	97
4.17 Andre versjon av prototype varsle . . . . .	98
5.1 Startsiden i prototypen . . . . .	107
5.2 33 ulike enheter benyttet applikasjonen dagen for brukertest . . . . .	108
5.3 Statistikk fra dagen for brukertest . . . . .	108
5.4 Alder på de som gjennomførte testen . . . . .	112
5.5 Hva ville du brukt denne applikasjonen til? . . . . .	113
5.6 Viser en skala fra 1-5 hvor fornøyde folk er med designet. . . . .	113

# Tabeller

2.1 Søkeord og søkefraser som utgangspunkt i litteratursøket . . . . .	8
2.2 Risikoliste . . . . .	21
5.1 Deltagere i test av prototype . . . . .	103
5.2 Oppgavene alle deltagerne utfører . . . . .	109
5.3 Deltagergrupper og oppgaverekkefølge . . . . .	110
9.1 Resultat for første forskningspørsmål til sosiallærer . . . . .	128
9.2 Resultat for andre forskningspørsmål til sosiallærer . . . . .	128
9.3 Resultat for tredje forskningspørsmål til sosiallærer . . . . .	129
9.4 Resultat for fjerde forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	129
9.5 Resultat for femte forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	131
9.6 Resultat for sjette forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	132
9.7 Resultat for syvende forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	132
9.8 Resultat for åttende forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	134
9.9 Resultat for niende forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	137
9.10 Resultat for tiende forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	138
9.11 Resultat for 11. forskningspørsmål til sosiallærer. . . . .	139
9.12 Resultat for første forskningspørsmål til lærer. . . . .	140
9.13 Resultat for andre forskningspørsmål til lærer. . . . .	140
9.14 Resultat for tredje forskningspørsmål til lærer. . . . .	141
9.15 Resultat for femte forskningspørsmål til lærer. . . . .	141
9.16 Resultat for sjette forskningspørsmål til lærer. . . . .	142
9.17 Resultat for syvende forskningspørsmål til lærer. . . . .	142
9.18 Resultat for åttende forskningspørsmål til lærer. . . . .	142
9.19 Resultat for niende forskningspørsmål til lærer. . . . .	143
9.20 Resultat for tiende forskningspørsmål til lærer. . . . .	143
9.21 Resultat for 11. forskningspørsmål til lærer. . . . .	144
9.22 Resultat for 12. forskningspørsmål til lærer. . . . .	144
9.23 Resultat for 13. forskningspørsmål til lærer. . . . .	144
9.24 Resultat for første forskningspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	145
9.25 Resultat for andre forskningspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	146
9.26 Resultat for fjerde forskningspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	147
9.27 Resultat for femte forskningspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	148
9.28 Resultat for sjette forskningspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	149
9.29 Resultat for syvende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	149
9.30 Resultat for åttende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster. . . . .	149

9.31 Resultat for niende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	150
9.32 Resultat for tiende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	150
9.33 Resultat for 11. forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	151
9.34 Resultat for 12. forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	151
9.35 Resultat for 13. forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	151
9.36 Resultat for 15. forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	152
9.37 Resultat for 18. forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.	153
9.38 Resultat for første forskningsspørsmål til helsesøster.	154
9.39 Resultat for andre forskningsspørsmål til helsesøster.	154
9.40 Resultat for tredje forskningsspørsmål til helsesøster.	155
9.41 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til helsesøster.	155
9.42 Resultat for femte forskningsspørsmål til helsesøster.	156
9.43 Resultat for sjette forskningsspørsmål til helsesøster.	156
9.44 Resultat for syvende forskningsspørsmål til helsesøster.	157
9.45 Resultat for åttende forskningsspørsmål til helsesøster.	157
9.46 Resultat for niende forskningsspørsmål til helsesøster.	158
9.47 Resultat for tiende forskningsspørsmål til helsesøster.	158
9.48 Resultat for 11. forskningsspørsmål til helsesøster.	159
9.49 Resultat for 12. forskningsspørsmål til helsesøster.	159
9.50 Resultat for 13. forskningsspørsmål til helsesøster.	160
9.51 Resultat for første forskningsspørsmål til første rektor.	161
9.52 Resultat for andre forskningsspørsmål til første rektor.	161
9.53 Resultat for tredje forskningsspørsmål til første rektor.	162
9.54 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til første rektor.	163
9.55 Resultat for femte forskningsspørsmål til første rektor.	164
9.56 Resultat for sjette forskningsspørsmål til første rektor.	165
9.57 Resultat for syvende forskningsspørsmål til første rektor.	165
9.58 Resultat for åttende forskningsspørsmål til første rektor.	166
9.59 Resultat for niende forskningsspørsmål til første rektor.	166
9.60 Resultat for tiende forskningsspørsmål til første rektor.	167
9.61 Resultat for 11. forskningsspørsmål til første rektor.	167
9.62 Resultat for 12. forskningsspørsmål til første rektor.	168
9.63 Resultat for første forskningsspørsmål til andre rektor.	169
9.64 Resultat for andre forskningsspørsmål til andre rektor.	169
9.65 Resultat for tredje forskningsspørsmål til andre rektor.	170
9.66 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til andre rektor.	170
9.67 Resultat for femte forskningsspørsmål til andre rektor.	171
9.68 Resultat for sjette forskningsspørsmål til andre rektor.	171
9.69 Resultat for syvende forskningsspørsmål til andre rektor.	172
9.70 Resultat for åttende forskningsspørsmål til andre rektor.	172
9.71 Resultat for niende forskningsspørsmål til andre rektor.	173
9.72 Resultat for tiende forskningsspørsmål til andre rektor.	173
9.73 Resultat for 11. forskningsspørsmål til andre rektor.	174
9.74 Resultat for 12. forskningsspørsmål til andre rektor.	174
9.75 Resultat for 13. forskningsspørsmål til andre rektor.	175
9.76 Resultat for første forskningsspørsmål til tredje rektor.	176
9.77 Resultat for andre forskningsspørsmål til tredje rektor.	176

9.78 Resultat for tredje forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	177
9.79 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	178
9.80 Resultat for femte forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	178
9.81 Resultat for sjette forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	179
9.82 Resultat for syvende forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	179
9.83 Resultat for åttende forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	180
9.84 Resultat for niende forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	180
9.85 Resultat for tiende forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	181
9.86 Resultat for 11. forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	181
9.87 Resultat for 12. forskningsspørsmål til tredje rektor. . . . .	181
9.88 Resultat for første forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	182
9.89 Resultat for andre forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	183
9.90 Resultat for tredje forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	184
9.91 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	187
9.92 Resultat for femte forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	188
9.93 Resultat for sjette forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	188
9.94 Resultat for syvende forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	189
9.95 Resultat for åttende forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	193
9.96 Resultat for niende forskningsspørsmål til skoleeier. . . . .	194
9.97 Resultat for første forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	196
9.98 Resultat for andre forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	196
9.99 Resultat for tredje forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	197
9.100 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	198
9.101 Resultat for femte forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	199
9.102 Resultat for sjette forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	199
9.103 Resultat for syvende forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	201
9.104 Resultat for åttende forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	201
9.105 Resultat for niende forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	202
9.106 Resultat for tiende forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	203
9.107 Resultat for 11. forskningsspørsmål til fylkesmannen. . . . .	204
9.108 Resultat for første forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	205
9.109 Resultat for andre forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	205
9.110 Resultat for tredje forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	206
9.111 Resultat for fjerde forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	208
9.112 Resultat for femte forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	208
9.113 Resultat for sjette forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	209
9.114 Resultat for syvende forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	209
9.115 Resultat for åttende forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	210
9.116 Resultat for niende forskningsspørsmål til ideell organisasjon. . . . .	210



# Kapittel 1

## Introduksjon

Kapittelet består av en kort presentasjon av prosjektgruppemedlemmene og oppdragsgiver. Dernest følger en beskrivelse av oppdraget, formål, leveranser og metoder. Til sist en kort forklaring av rapportoppbyggingen.

### 1.1 Prosjektgruppen

**Jon V. Gribsrød** tar en bachelorgrad i informasjonssystemer. Jon Vegard er gift med sin russiske kone, og mye av fritiden tilbringes derfor i St.Petersburg. Ellers går tiden til musikk, IT og fiske.

**Lasse A. Fløien** Tar en bachelor grad i Informatikk - Design og utvikling av IT-systemer. Har akkurat flyttet til Moss med samboeren sin. På fritiden liker Lasse å være i aktivitet og spille på PS4.

**Kamil Lipski** tar en bachelorgrad i Informatikk - design og utvikling av IT-systemer. Fritiden sin tilbringer han i naturen eller på treningsstudioet.

**Mohamad H. Jalloul** tar en bachelorgrad i Informatikk – design og utvikling av IT-systemer. Mohamad er født og oppvokst i Fredrikstad, men familien kommer opprinnelig fra Libanon. Sommerferien blir oftest tilbragt i Beirut.

**Jim E. Melby** tar en bachelorgrad i informasjonssystemer. Samspillet mellom menneske og maskin er et spennende område, særlig når teknologien benyttes for å bedre hverdagen til svakere samfunnsgrupper. Jim er lykkelig gift, og har en ste-datter. Fritiden går med til sport på TV, IT og spill.

### 1.2 Oppdragsgiver

Organisasjonen Oss Mot Mobbing (OMM) har som hovedmål å stoppe mobbing, med hovedfokus på barn og unge. OMM skal være en kilde til og en formidler av informasjon og kunnskap om mobbing i Norge. Det er to fulltidsansatte i organisasjonen og flere frivillige. OMM er registrert i Brønnøysund-registeret, og har vært på besøk hos statsministeren for presentasjon av sitt arbeid. Ved siden av foredrag, undervisning og happenings, benytter OMM sosiale medier i sitt arbeid.

OMM har også tilknyttet seg fagpersoner som psykolog for å sikre sunn, trygg og profesjonell hjelp. OMM har kontorer på Årnes i Akershus, men arbeider over hele landet.

**Kristian Sætre** er grunnlegger av organisasjonen

**Ada B. Grambo** arbeider fulltid i OMM.

**Leif Munkelien** arbeider i Metalheads Against Bullying (MAB) som er en gren av OMM. Leif er prosjektgruppens primærkontakt.

### 1.2.1 Oppdraget

Prosjektgruppen skal bidra med en teknologisk løsning i kampen mot mobbing. Det skal utvikles en prototype for deler av et større system som utredes. I dag eksisterer det ikke en løsning som OMM kan benytte i sitt arbeid. Løsningen skal bidra med å snu negative holdninger, hindre mobbing og opplyse barn og unge om rettigheter. Fokuset vil være på fysisk, psykisk og digital mobbing. Til utvikling av prototype ønskes en løsning tilgjengelig for brukere uavhengig av operativsystem og skjermstørrelse. Oppdraget er interessant siden utredningen og prototypen vil bidra i kampen om å løse samfunnsproblemet med mobbing på barne- og ungdomsskolen.

#### Formål, leveranser og metode

Formålet er hvorfor oppgaven utføres, leveranser er hva som skal utføres og metode er hvordan oppgavene utføres.

**Formål** Hovedmålet oppnås gjennom tilfredsstillelse av tre delmål.

**Hovedmål** Gjøre utredninger for en teknologisk løsning som kan benyttes som et verktøy i kampen mot mobbing, og utvikle en prototype for systemet.

**Delmål 1** Opplyse barn og unge om rettigheter.

**Delmål 2** Trygghet for brukerne og andre interessenter ved bruk av applikasjonen

**Delmål 3** Få frem skjult mobbing gjennom øking av registrerte mobbetilfeller.

**Leveranser** I løpet av perioden skal følgende leveres:

- Utredning av system
- Systemutvikling av delsystem
- Prosjektrapport
- Presentasjon

**Metode** Prosjektgruppen planlegger følgende metoder for måloppnåelse i prosjektet:

- Litteratursøk
- Primærundersøkelser
- Brukertester
- Prototype

**Litteratursøk** Det er relevant å finne tidligere utført arbeid rundt teknologiske løsninger i arbeidet mot mobbing. Videre trenger prosjektgruppen å danne seg et bilde av feltet sett gjennom akademiske artikler, prosjekter utenfor akademika og i aviser. Litteratursøket skal også avdekke eksisterende teknologiske løsninger hvis funksjonalitet er lik oppdragsgivers ønsker.

**Primærundersøkelser** I løpet av analysen innhentes teori, praksis og erfaringer fra relevante aktører i mobbetilfeller. Kvalitative- og kvantitative intervjuer vil antageligvis gi et godt bilde av dagens informasjonsflyt.

**Brukertester** Det er planlagt to iterasjoner med brukertester som gir tilbakemeldinger på brukervennlighet, design og forslag til forbedringer av prototypen. Videre ønskes data om brukerne vil benytte applikasjonen til informasjonsflyt i mobbetilfeller.

**Prototype** Sentralt står oppdragsgivers ønsker om hva systemet skal inneholde. Videre bestemmes prototypen av hva som finnes av eksisterende teknologi, og i hvor stor grad denne teknologien er tilgjengelig for prosjektgruppen og oppdragsgiver.

### 1.3 Rapportstruktur

Denne rapporten er bygd opp etter IMRAD (Introduction, Methods and Materials, Results and Discussion). Etter introduksjonen kommer en analyse som skal gi et tilstands bilde av dagens informasjonsflyt i mobbetilfeller. Design viser hvilket produkt prosjektgruppen ønsker å bygge basert på analysen og formålet til prosjektet. Implementasjonen viser hvordan prosjektgruppen bygger ønsket design. I testing kommer tilbakemeldinger fra potensielle brukere av del-systemet, noe som gir grunnlag for en ny iterasjon av design, implementering og testing. Dernest følger diskusjon og konklusjon før det hele avsluttes med refleksjon rundt fremtidig arbeid.

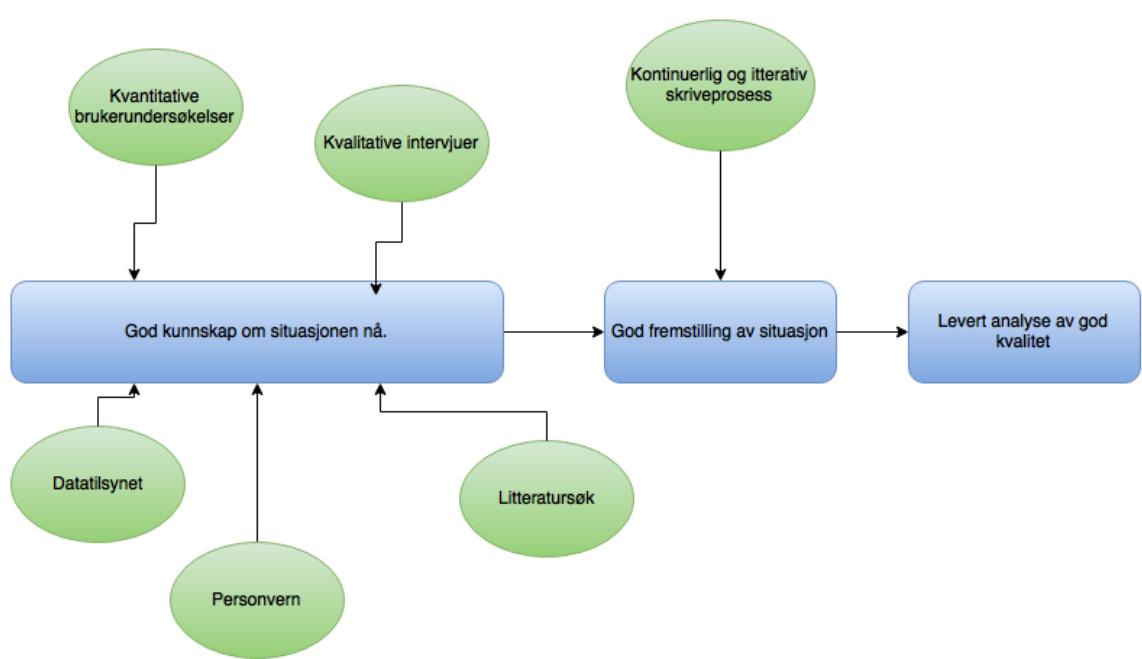


## Kapittel 2

# Analyse

Analysedelen skal gi oversikt over dagens situasjon rundt informasjonsflyten mellom involverte aktører i en mobbesituasjon. Kunnskap om informasjonsflyten danner grunnlag for videre utredning og utvikling av teknologisk løsning i anti-mobbearbeidet. Et sentralt spørsmål for prosjektgruppen var “Hvordan gå frem for å innhente god nok kunnskap om informasjonsflyten i mobbetilfeller til å lage en prototype som svarer på bestillingen fra oppdragsgiver og designet et utvidet system som bygger på prototypen?” Det første alternativet er å innhente forskning alene gjennom et litteratursøk, og benytte dataene som grunnlag for design og utvikling. Forskning om mobbing er ikke blant de eldste forskningsfeltene, men et felt som vekker følelser og politisk vilje, noe som gir ressurser til forskning. Videre er avisartikler, leserinnlegg og informasjon fra ulike nettsteder kilder til kunnskap om informasjonsflyten i mobbetilfeller, og en del av et litteratursøk. Det andre alternativet er innhenting kun av erfaringskunnskap fra ansatte ved skolen, skoleeier og andre utvalgte offentlige aktører som kan være involvert i et mobbetilfelle. Det tredje alternativet er innhenting av kun av brukerkunnskap fra elever som har vært involvert i mobbetilfeller. Et fjerde alternativ er en blanding av de tre nevnte mulighetene. En nærmere gjennomgang av valgt metode er beskrevet i kapittel 2.1. I analysen benyttes litteratursøk og innhenting av primærdata gjennom kvalitative og kvantitative undersøkelser. Ved bruk av semi-strukturerte intervjuer som beskrevet i kapittel 2.7.2 på side 34 og spørreundersøkelser som beskrevet i kapittel 2.6 på side 26, innhenter vi informasjon om dagens tilstand fra sentrale aktører. Analysen av lover og regler gitt av Datatilsynet i forbindelse med innhenting av personopplysninger og bruk av elektroniske varslingskanaler er beskrevet i kapittel 2.3 på side 12.

Analysekapittelet består av en metodebeskrivelse på overordnet nivå, to hoveddeler, og en mindre del til slutt. Første hoveddel er et kunnskapsgrunnlag med statistikk, definisjoner og beskrivelse av ulike aktører. Andre hoveddel inneholder en gjennomgang av primærdataene som danner grunnlag for beskrivelse av informasjonsflyt. Til slutt kommer en analyse av eksisterende teknologi relevant for problemstillingen. Figur 2.1 viser oversikten over arbeidsprosessen internt i prosjektgruppen i utarbeidelsen av analysen.



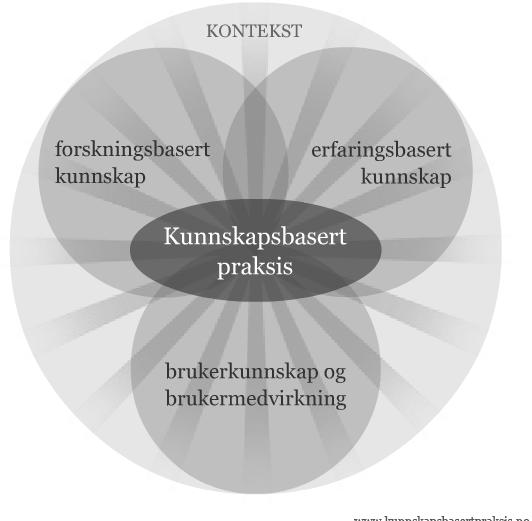
Figur 2.1: Analyse prosessen

## 2.1 Metode for analyse

I introduksjonen til analysedelen (kap.2, s.5) presenteres fire valg for innhenting av relevant kunnskap til det videre arbeidet i prosjektet.

1. Erfaringskunnskap
2. Litteratursøk
3. Primærdata
4. En blanding av de tre nevnte kunnskapskildene

Arbeidet til blant andre Sackett har dannet grunnlaget for kunnskapsbasert praksis [Sackett et al., 1996], som innen helse- og psykososialt arbeid utgjør skjæringspunktet mellom forsknings-, erfarings og brukerbasert kunnskap, er illustrert i figur 2.2. Et sentralt poeng er likeverdighet mellom de uli-



Figur 2.2: Tilnærming til kunnskap innen helse- og psykososialt arbeid

ke kunnskapskildene. I vår oppgave kan forskningsbasert kunnskap være utviklingen av modeller som benyttes i anti-mobbearbeidet. Olweus programmet er et eksempel på tiltak som har vokst frem basert på forskning. Erfaringene med å benytte Olweus-programmet kan være skolens opplevelser av å benytte programmet. Brukerkunnskapen kan være elevenes subjektive opplevelser av programmet. Ved å benytte en blanding av forskningsbasert-, erfaringsbasert og brukerbasert kunnskap dekker vi større deler av verdikjeden, og øker muligheten til å se sammenhenger mellom teori, praksis og erfaring. En fare ved å angripe alle tre områdene i en og samme oppgave, er å gå for bredt ut og dermed skrape i overflaten uten dyp nok kunnskap til et godt design av mulig løsning på delmålene i oppgaven. En annen fare er nedprioritering av et felt og ubalanse i kunnskapsgrunnlaget. Prosjektgruppen anser muligheten til å oppfylle oppgavens formål (kap. 1.2.1, s. 2) som betraktelig større ved å innhente data fra teori, praksis og erfaring enn risikoen ved å benytte en slik bred tilnærming.

### Metode litteratursøk

Det ble benyttet en ustrukturert metode for litteratursøket. Prosjektgruppemedlemmene predefinerte søkefraser og søkeord som utgangspunkt, jamfør tabell 2.1. Det enkelte prosjektgruppemedlemmet stod fritt til å utvide søkeord/fraser etter eget behov. Google Scholar og biblioteket ved

Søkeord	Søkefraser
Mobbing	Definisjon mobbing
Plage	Definisjonsproblem mobbing
Anti-mobbe	Mobbeprogram
Skolemiljø	Mobbing i skolen
Elevundersøkelse	Mobbing fritid
Anti-bullying	Hva er mobbing
MOT	Technology bullying
Bully	Lov mot mobbing

Tabell 2.1: Søkeord og søkefraser som utgangspunkt i litteratursøket

Høgskolen i Østfold sin database ble benyttet for innhenting av vitenskaplige artikler. Videre ble det søkt i politiske nettsteder, aviser og Google. Aktuelle litteraturfunn ble lagret i et regneark i Google drive og benyttet litteratur ble fortløpende lagt inn i bibliografifilen til rapporten.

## 2.2 Mobbing

Mange handlinger kan oppfattes som mobbing, da mennesker har ulik terskel for hva man oppfatter som negativt. Videre kan et styrkeforhold mellom to parter oppfattes både som jevnt og ujevnt. Når det eksisterer ulike oppfatninger om et emne, trenger vi å etablere noen gangbare strukturer og definisjoner akseptert av flertallet. Mobbing foregår direkte som et åpent angrep med innhold av fysisk kontakt eller verbal mobbing med ukvensord og utskjelling. Psykisk, også kalt indirekte, mobbing er adferd som ikke forutsetter fysisk kontakt mellom involverte parter, og kan være utesengning, ryktespredning, sosial manipulasjon og baksnakking. Den siste kategorien er digital mobbing som skjer via elektroniske medier<sup>1 2</sup>.

### Ulike mobbemetoder

#### Fysisk

Slag, spark, berøring eller annen invadering av en persons kropp uten tillatelse

#### Psykisk

Baksnakking eller direkte negative ord rettet mot et individ som ikke kan ta igjen.

Utfrysning fra vennegjeng, fritidsaktivitet eller andre sosiale interaksjoner.

Presset til å utføre handlinger for andre man selv ikke vil.

#### Digital

Psykisk mobbing på nett, epost eller via mobil.

### 2.2.1 Definisjon

Det er stort sett like oppfatninger av krav om tilstedevarende faktorer for å definere en situasjon som mobbing, med unntak av Barneombudet. Definisjonen av mobbing bygger på arbeidet til Dan Olweus som i 1992 utgav boken ”Mobbing i skolen - hva vet vi og hva gjør vi”[Olweus, 1992] hvor mobbing blir definert som:

“en person er mobbet eller plaget når han eller hun, gjentatte ganger og over en viss tid, blir utsatt for negative handlinger fra en eller flere andre personer.”

Et av læreverkene til barne- og ungdomsarbeidere utdanningen i den videregående skolen<sup>3</sup> definerer mobbing som:

“fysiske eller sosiale negative handlinger som utføres gjentatte ganger over tid av en eller flere personer sammen, og som rettes mot en som ikke kan forsvere seg i den aktuelle situasjonen.”

Store Norske Leksikon<sup>4</sup> definerer mobbing som:

“aggressiv åtferd som er gjentatt over tid og er karakterisert ved eit ujamt styrkeforhold der mobbinga vert utøvd av éin eller fleire personar.”

Barneombudet er et uavhengig organ, og fungerer som barn og unges talsperson. Lov om barneombud forteller hvordan barneombudet skal arbeide, og dets viktigste funksjon er å påse at barnekonvensjonen følges av norske beslutningstagere. Barneombudets definisjon på mobbing<sup>5</sup> skiller seg fra arbeidet til Olweus ved at den negative handlingen ikke må gjentas og gå over en viss tid:

<sup>1</sup><https://www.unicef.no/el-sk-meg/mobbing-i-det-skjulte>

<sup>2</sup><http://www.fhi.no/artikler/?id=114078>

<sup>3</sup><http://ndla.no/nb/node/18985>

<sup>4</sup><https://snl.no/mobbing>

<sup>5</sup><http://barneombudet.no/dine-rettigheter/til-a-vaere-fri-for-mobbing/hva-er-mobbing/>

“Det er mobbing når noen plager andre.”

Opplæringsloven § 9a-3 andre ledd sier elever ikke skal utsettes for krenkende ord eller handlinger som mobbing, diskriminering, vold og rasisme. Det er viktig å huske på at mobbing, diskriminering, vold og rasisme er eksempler på krenkende ord og handlinger. Loven gjelder også andre former for negative enkeltstående utsagn om en person.

### 2.2.2 Omfang og lokasjon

Årlig blir elevundersøkelsen gjennomført ved alle landets skoler, og gir oss et tilstandsbilde av situasjonen. Det er for tiden mye skriv i media om at endring av elevundersøkelsen fører til underrapportering av mobbing. I følge VG har Utdanningsdirektoratet vedgått at endringen i elevundersøkelsen kan henge sammen med reduksjonen i forekomster av mobbing<sup>6</sup>. På grunn av denne uklare situasjonen, velger vi å forholde oss til elevundersøkelsen fra 2013. I følge helsedirektoratet sin gjennomgang av elevundersøkelsen for 2013 ble 4,2 % av norske skoleelever mobbet. 20 % av elevene har opplevd krenkelser minst to-tre ganger i måneden. 20 % av elevene sier at skolen ikke gjorde noe som hjalp dem hvis de ble holdt utenfor<sup>7</sup>. I følge Folkehelseinstituttet sine nettsider er det til enhver tid ca 63 000 barn og unge som mobbes regelmessig minimum 2-3 ganger i måneden.<sup>8</sup>. Personer som opplever mobbing har betydelig økt risiko for utvikling av psykiske helseplager og diagnoser. I en undersøkelse foretatt av Lars Lien og Audun Welander-Vatn, hvor 3674 ungdommer fulgt fra de var 15/16 år til 18/19 år, konkluderer med 19 % av personer med psykisk sykdom har blitt mobbet ofte eller veldig ofte [Lien and Welander-Vatn, 2013].

Uni Research er et forskningsselskap hvor universitetet i Bergen eier 85 % av selskapet. Elevundersøkelsen for 2012 ble gjennomgått av Uni Research, og de fant følgende resultater rundt mobbing [Research, 2013]:

- mobbing foregår innen samme klasse eller samme årstrinn
- eldre elever mobber yngre elever
- gutter er oftere mobbere enn jenter
- mobbing mellom jenter er mindre fysisk
- to til tre ganger så mange elever blir mobbet på skolen sammenlignet med skoleveien
- halvparten av mobbingen skjer i friminuttene

Det er ikke et nytt fenomen med høyere frekvens av mobbing på skolens område enn på skoleveien. Allerede i 1992 hevdet Olweus at det er større sannsynlighet for en elev å bli mobbet på skolen enn langs skoleveien [Olweus, 1992]. Selv om mobbing forekommer på fritiden er muligheten for å komme seg bort fra skolen mindre, og dermed en godt egnet arena for utøving av mobbing.

### 2.2.3 Bruk og forståelse

Selv om de fleste definerer mobbing likt varierer bruk og forståelse av begrepet etter posisjon og situasjon. Elever utsatt for mobbing blir karakterisert som svake av medelever, mens de som selv har opplevd mobbing peker på faktorer som skolemiljøet når de forklarer situasjonen. Ansatte ved skolen anser kontroll som viktig gjennom å hindre elevenes misbruk av ordet mobbing. Dette hindrer en oppblomstring av mobbing ved skolen [Eriksen and Lyng, 2015]. Irene Husveg undersøkte

<sup>6</sup><http://www.vg.no/nyheter/innenriks/mobbing/offisielt-er-det-rekordlite-mobbing-i-norsk-skola/23598913/>

<sup>7</sup><https://helsedirektoratet.no/folkehelse/psykisk-helse-og-rus/psykisk-helse-i-skolen/mobbing-i-skolen>

<sup>8</sup><http://www.fhi.no/artikler/?id=114078>

om skolers definisjoner av mobbing var gode nok til å fange opp alle sider ved mobbing mellom elever. Ved å gå igjennom skolenes handlingsplaner mot mobbing, kom Husveg frem til at ingen begreper skolene hadde i sine handlingsplaner, hadde et subjektivt innhold. I regjeringens manifest mot mobbing understrekkes det at opplevelsen av mobbing er subjektiv, og at retten til definisjon ligger hos personen som føler seg utsatt for mobbing [Husveg, 2012].

#### **2.2.4 Begrensninger**

Prosjektgruppen ønsker ikke å erstatte menneskelige relasjoner med teknologi. I Canada ble flere unge mennesker mobbet så hardt at selvmord ble løsningen. I en rapport om hva som skal til for å hindre lignende situasjoner i fremtiden, sier MacKay at en applikasjon ikke er løsningen på problemet, men heller opplæring i empati [MacKay, 2012]. Prosjektgruppen har ingen intensjon om å lage en applikasjon som skal lære empati til barn og unge. Denne jobben overlater vi til foreldre, foresatte, familie, venner og skolen. Vi ønsker kun å lage et verktøy som kan benyttes i arbeidet mot mobbing.

I denne rapporten ser vi ikke direkte på mobbing eller andre negative hendelser som foregår utenfor skoletid. De kvalitative intervjuene er begrenset og gjennomført i ett fylke.

En annen begrensning er skolenivå. Vi ser ikke på videregående skole, kun barne- og ungdomsskolen. Oppdragsgivers primær oppgave er å arbeide mot mobbing i grunnskolen, og fokus på videregående skole vil fjerne oss fra primær oppgaven.

## 2.3 Datatilsynet

Formålet til Datatilsynet er å hindre krenkelse av enkeltpersoner gjennom bruk av opplysninger som kan knyttes til dem. Videre fungerer Datatilsynet både som tilsyn og ombud<sup>9</sup>. Ved å fungere som et uavhengig organ kan ikke myndighetene instruere eller omgjøre vedtak og avgjørelser fattet av Datatilsynet. I dette kapittelet av rapporten ser vi på hvilke krav Datatilsynet stiller til behandling av personopplysninger.

### 2.3.1 Personvern

De fleste mennesker har behov for å skjerme seg selv fra offentligheten, og bevare sitt privatliv. Ikke fordi du ønsker å skjule ulovligheter, men fordi du vil være i fred. Datatilsynet definerer personvern om retten til til et privatliv og bestemme over egne personopplysninger. Retten til privatliv er nedfelt i FNs menneskerettighet nr.12

“Ingen må utsettes for vilkårlig innblanding i privatliv, familie, hjem og korrespondanse, eller for angrep på ære og anseelse. Enhver har rett til lovens beskyttelse mot slik innblanding eller slike angrep.”<sup>10</sup>

I 2014 styrket Stortinget personvernet gjennom utvidelse av Grunnloven i paragraf 102.

“Enhver har rett til respekt for sitt privatliv og familieliv, sitt hjem og sin kommunikasjon. Husransakelse må ikke finne sted, unntatt i kriminelle tilfeller. Statens myndigheter skal sikre et vern om den personlige integritet.”<sup>11</sup>

Ved siden av beskyttelse av individets sfære, fremmer personvern demokrati. Når hvert enkelt menneske i et land fritt kan reflektere privat og uttrykke meninger offentlig uten frykt for avsløring av personlige opplysninger man ikke ønsker andre skal ha innsyn i, vokser demokratiet.

### Personopplysning

I følge Datatilsynet sine nettsider er en personopplysning:

“opplysning eller vurdering som kan knyttes til deg som enkeltperson, slik som for eksempel navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, IP-adresse, bilnummer, bilder, fingeravtrykk, iris mønster, hodeform (for ansiktsgjenkjenning) og fødselsnummer (både fødselsdato og personnummer).”<sup>12</sup>

Videre er adferdsmønstre også å regne som personopplysninger. I dagens digitale verden er elektroniske spor etter besøkte nettsider og søke utført på internett store utfordringer for personvernet. Regler for bruken av informasjonskapsler(cookies) på nettsider ble endret 01.07.2013, ved at norske nettsteder må innhente brukerens samtykke. Sensitive personopplysninger omhandler etnisk og rasebakgrunn, oppfatninger om religion, politikk og filosofi, kriminalhistorikk, helseforhold, sekssuelle forhold og medlemskap i fagforeninger.

All informasjon beskrevet over er underlagt lov om personvern og kan ikke benyttes i det offentlige rom uten innhenting av eiers samtykke. Eksempelet med informasjonskapsler er nettopp innhenting av samtykke før nettsiden lagrer dine adfersmønstre.

<sup>9</sup><https://www.datatilsynet.no/Om-Datatilsynet/Oppgaver/>

<sup>10</sup><http://www.fn.no/FN-informasjon/Avtaler/Menneskerettigheter/>

FNs-verdenserklæring-om-menneskerettigheter

<sup>11</sup><https://www.datatilsynet.no/personvern/Hva-er-personvern/>

<sup>12</sup><https://www.datatilsynet.no/personvern/Personopplysninger/>

**Hvilke opplysninger kan foreninger be om?** Før en forening lagrer informasjon om medlemmer, må hvert individ som skal bli medlem gi samtykke til registrering og behandling av sine personopplysninger. Dernest skal foreningen gi tilstrekkelig informasjon om bruk og lagring av opplysningene. Foreninger kan kun be om og behandle opplysninger som er nødvendige og relevante for administrasjon av medlemskapet. Vurderingen av hva som er nødvendig og relevant må foreningen selv foreta.

### Personvernprinsippene

Lovgivningen for det norske personvernet er bygd på noen grunnleggende kjerneprinsipper som springer ut fra idelet om at alle skal ha medbestemmelsesrett over egne personopplysninger<sup>13</sup>.

#### Kjerneprinsipper for norsk personvern:

- Privatlivets fred og personlig integritet
- Samtykke
- Proporsjonalitet
- Formålsbestemthet
- Relevans og prinsipper om å samle inn et minimum av opplysninger
- Fullstendighet og kvalitet
- Informasjon og hensyn
- Informasjonssikkerhet
- Sensitive personopplysninger trenger særlig vern
- Anonymitet og sporfri ferdsel

Registrering og bruk av personopplysninger skal kun foregå etter samtykke eller annet rettslig grunnlag, og begrenses til et minimum. Samtykket skal være frivillig, uttrykkelig og informert. Untaket her er myndigheter som innhenter personopplysninger til for eksempel utregning av skatt. Da benyttes rettslig grunnlag. Behandling av en persons opplysninger skal ikke medføre urimelig belastning. Videre skal mengde opplysninger som innhentes stemmes overens med formålet opplysningene skal benyttes i. Hvis det er flere alternativer for behandling av personopplysninger skal det alternativet som griper minst inn i personvernet benyttes. Det kan kun innhentes personopplysninger for bestemte lovlige formål, og opplysningene kan ikke benyttes til noe annet enn det opprinnelige formålet. Videre skal kun nødvendige opplysninger som kreves for å oppnå formålet lagres. Når innsamlede data ikke lengre er nødvendige for det angitte formålet, må dataen slettes eller anonymiseres. Dette sikrer individets mulighet til å legge fortiden bak seg. Videre skal innsamlet data være oppdatert og korrekt, for å sikre et korrekt beslutningsgrunnlag.

Hvis personopplysninger om deg brukes for å oppnå et formål, har du rett til kostnadsfritt innsyn i bruken av dine personopplysninger. Du skal ha mulighet til å korrigere eller slette feilaktige opplysninger. Dernest har du rett til manuell vurdering av automatiserte prosesser for behandling av dine opplysninger. De som innhenter opplysninger har plikt til å sikre informasjonen mot uautorisert tilgang, endring, ødeleggelse og spredning. Sensitive personopplysninger er underlagt et strengere regelverk for behandling. Enhver som skal registrere personopplysninger må begrunne behovet og formålet. Samtidig gjelder prinsippet om anonymitet og sporfri ferdsel, noe som sier at anonymisering av enkeltindivider skal foregå så sant man ikke må registrere identifiserende opplysninger. Et hvert individ har krav til at det minst personverninngrgende tiltaket benyttes for formåloppnåelse.

<sup>13</sup><https://www.datatilsynet.no/personvern/Personvernprinsipper/>

## Barn, unge og skole

Behandling og registrering av personopplysninger av barn og unge er et eget samfunnsområde. På den ene siden har barn og unge like stor rett til vern av privat sfære som voksne, og på den andre siden trenger barn og unge kunnskap om hvordan man tar vare på egne og andres personopplysninger<sup>14</sup>. Informasjon til føresatte og elever om hvorfor og hvordan opplysningsene om eleven blir behandlet, er en grunnleggende personvernrettighet. Samtykket kreves for å be om innsyn, retting og sletting, samt si ifra hvis føresatte eller elever mener skolen forvalter personvernet dårlig. Datatilsynet utarbeidet i 2013 og 2014 en rapport som særlig så på personvern i skole og barnehage. Et av problemene var tredjeparts leverandører av tjenester som satte standarden for informasjon til føresatte og elever om lagring og behandling av opplysninger. Datatilsynet konkluderer med at dette er en feil tilnærming, og at hver enkelt skole bør utarbeide egen informasjon om bruk av tredjeparts leverandører av digitale løsninger. Informasjonen bør også inneholde begrunnelser for hvorfor leverandøren benyttes [Datatilsynet, 2014, s.13,14]. I samme rapport finner Datatilsynet problemer rundt internkontroll ved hver enkelt skole, da det ikke er utarbeidet rutiner og dokumentasjon for innhenting, registrering og oppbevaring av informasjon gitt av elevene digitalt.

I dag foregår mye kommunikasjon mellom elev og lærer, mellom elev og elev og mellom skole og hjem digitalt. Sammen med opplysninger om hvilke nettsider elever benytter, adferd og karakterer, danner dette mye informasjon om hver enkelt elev som er underlagt lov om personopplysninger. Siden det mangler rutiner rundt håndtering av personopplysninger, kan ikke føresatte og elever gi samtykke eller kreve endring og sletting av ukorrekte opplysninger.

Vi produserer en applikasjon for registrering av mobbing. Denne applikasjonene kan inneholde personopplysninger som IP-adresse og e-postadresse. Det er viktig med en god beskrivelse av hvordan vårt system håndterer opplysningene, slik at skoleeier eller den enkelte skole kan gi riktig informasjon til føresatte og elever. Dette vil danne grunnlag for innhenting av samtykke hvis det viser seg nødvendig for vår applikasjon.

## Teknologi

Datatilsynet har flere kategorier som omhandler personvern og teknologi, blant annet apper, Big Data, GPS og sporing, og Internett og sosiale medier. Selv om store datamengder kan være aktuelt i fremtiden hvis mange nok elever daglig benytter applikasjonen, er ikke det en relevant problemstilling for utvikling og analyse i dag. I kapittelet om teknologi går vi igjennom aktuelle personvernproblemer rundt web-applikasjonen og kommer med mulige løsninger. Samtidig vil prosjektgruppen minne applikasjons-eier om viktigheten av godt personvern i framtidige versjoner av applikasjonen.

**Applikasjonstype** Et krav fra oppdragsgiver er en applikasjon som fungerer på alle typer enheter med ulike typer operativsystem. En web-applikasjon imøtekommår dette kravet. I praksis er en web-applikasjon en nettside med funksjonalitet, utover statisk informasjon, tilgjengelig for brukeren. En mobilapplikasjon er et lite program som lastes ned til mobilen, for eksempel er kalenderen i mobilen en mobilapplikasjon. Det samme er kalkulatoren og kontaktlisten.

Mobilapplikasjoner kan i utgangspunktet få tilgang til alle dine bilder, kontaktliste og annet du har lagret på mobiltelefonen, noe som medfører utfordringer rundt personvernet. Gjennom å benytte en web-applikasjon unngår vi problemstillingene rundt tilgang til data lagret på brukerens mobil. Samtidig er det hensyn til personvern som skal ivaretas for en web-applikasjon.

---

<sup>14</sup><https://www.datatilsynet.no/Sektor/Skole-barn-unge/>

**Bilder på nett** Datatilsynet deler bilder inn i to kategorier, portrett- og situasjonsbilder. Publisering av portrettbilder på nett krever samtykke fra den eller de som er avbildet før bildet publiseres. Hvis bildet er av barn eller unge, er det foreldrene til personene på bilder som må samtykke til publisering<sup>15</sup>. Situasjonsbilder krever ikke nødvendigvis samtykke fra den eller de som er avbildet, da situasjonen er hovedinnholdet i bildet og ikke personen på bildet. Et eksempel på situasjonsbilde kan være en tale på torget 1.mai. En publisering av situasjonsbilder krever derimot at bildene er harmløse og ikke på noen måte krenkende for de som er avbildet. I web-applikasjonen foreslått i dette dokumentet er det ikke mulig for brukerne å laste opp bilder på nett, siden det vil være krenkende og ikke-harmløse situasjonsbilder av både mobber og person utsatt for mobbing. Hvis behovet for dokumentasjon av bilder av involverte parter i mobbingen blir fremtredende, anbefaler prosjektgruppen å lære barn og unge å ta bilder uten å laste bildene opp på nett.

**Informasjonskapsler** Prosjektgruppen kan ikke se behovet for å benytte informasjonskapsler(cookies) i web-applikasjonen av to grunner. 1) Det er ikke behov for å huske handlingene og preferansene til brukerne. 2) Datatilsynet anser dagens løsning med samtykke til bruk av informasjonskapsler som ikke tilfredsstillende da løsningen er upraktisk og vanskelig for folk flest å håndtere<sup>16</sup>.

**Webanalyse** I prototypen som foreslås i rapporten anbefaler vi ikke å benytte Google Analytics eller andre analyseverktøy som viser hvordan den enkelte bruker benytter applikasjonen. I utgangspunktet er det aktuelt å innhente informasjon om brukeradferd for å forbedre applikasjonens funksjonalitet. Samtidig er applikasjonens hovedformål å gi elever muligheten til å varsle om mobbing og innhente informasjon om rettigheter i mobbetifeller. Når en elev varsler om mobbing blir data sendt til en database som registrerer tilfellet, noe som gir data om antall varsler sendt fra applikasjonen. Angående forbedring av applikasjonens funksjonalitet anser vi direkte kontakt med elever gjennom brukervennlighetstester som mer nyttig enn innhenting av kvantitativ data. Sentrale fagpersoner innen feltet brukervennlighet og funksjonalitet anbefaler jevnlige brukertester når nettsider og web-applikasjoner skal forbedres [Rubin and Chisnell, 2008, Krug, 2014]. Når det gjelder utvidelse av funksjonalitet i applikasjonen er arbeidsmetoder innen innovasjon en mulig vei å gå for applikasjons-eier. Kort fortalt går det ut på å lage en enkel versjon av funksjonalitet og testet om brukerne ønsker de ny egenskapene til produktet [Reis, 2011].

**GPS og sporing** Geolokasjon brukes av smarttelefoner som er koblet opp mot Internett. Når du benytter GPS, WiFi eller GSM-basestasjoner, legger du igjen informasjon om hvor du befinner deg og dine bevegelsesmønstre. Sending av informasjon kan skje uten at du er klar over det. Smarttelefonen er knyttet til deg, og bevegelser du gjør med enheten lagres hos din telefonleverandør. Selv om du slår av GPS kan WiFi og GSM-basestasjoner fortsatt identifisere din lokasjon og bevegelsesmønster. Tjenester med geolokalisering kan samle inn informasjon for å lage en profil av deg. Ved siden av telefonleverandører kan applikasjoner lastet ned til mobiltelefonen, nettsider og programvareleverandører få tak i bevegelsesmønstre gjennom geolokasjon<sup>17</sup>.

<sup>15</sup><https://www.datatilsynet.no/Teknologi/Internett/Bilder-pa-nett/>

<sup>16</sup><https://www.datatilsynet.no/Teknologi/Internett/cookies/>

<sup>17</sup><http://www.datatilsynet.no/Teknologi/Sporing/>

**Avviksbehandling**

Formålet med avviksbehandling er å stoppe avvik og gjenopprette normal tilstand. Når det har skjedd en uautorisert utlevering av personopplysninger som krever konfidensialitet skal dette varsles til datatilsynet. Behandlingsansvarlige skal rapportere inn avvik så snart det har blitt oppdaget. Datatilsynet skal bli varslet skriftlig, men kan først varsles på telefon dersom det er viktig at datatilsynet blir raskt kjent med avviket. I prototypen er registrering av brukernavn, fullt navn og e-postadresse data som kan kobles om mot posteringer i forumet. Ved en innbrudd i databasen på serveren kan uvedkommende få tak i data som kobler e-postadresse og brukernavn sammen, og dermed identifisere brukere av forumet. Videre kan et innbrudd i databasen avsløre hvem bruker som har varslet om hvilken mobbesak. Den behandlingsansvarlige virksomheten er ansvarlig for å rapportere inn avvik. Det er opp til virksomheten selv å bestemme hvem som skal rapportere inn avvik. Det hender at datatilsynet tar kontakt med den behandlingsansvarlige og ber om å få en avviksmelding, ettersom de finner ut om avvik fra andre kilder.

## 2.4 Sikkerhet

De siste årene har mobilapplikasjoner blitt noe de fleste av oss har et forhold til. Produksjonen av mobilapplikasjoner har vokst hyppig de siste årene etterhvert som mobilene har blitt bedre, tilgangen enklere gjennom tjenester som Play Store og rask rykte spredning i sosiale medier. Hvis en populær applikasjon har sikkerhetshull, kan store mengder mennesker gi uvedkommende tilgang til sin mobil[Nätt and Heide, 2015, s. 218]. Ved siden av farene om sikkerhetshull kan applikasjoner innhente unødvendig mye informasjon om brukeren. Informasjon blir så sendt til tredjeparter<sup>18</sup> som i utgangspunktet ikke behører informasjonen. Dette kan være brudd på personopplysningsloven, jamfør kapittel 2.3.1 på side 12. I vårt arbeid med utvikling av en prototype til applikasjonen som skal benyttes i arbeidet mot mobbing, er opprettholdelse av god datasikkerhet og begrenset tilgang til applikasjonen essensielle faktorer. Opplysninger om våre brukere eller informasjon brukerne sender, skal ikke havne i feil hender som videre utnytter informasjonen for egen vinning eller nye tilfeller av mobbing.

### Datalagring

Den 15.april 2011 vedtok Stortinget norske regler om datalagring for bekjempelse av alvorlig kriminalitet, datalagringsdirektivet (DLD). Direktivet møtte stor politisk motstand, men ble vedtatt etter stemmer fra Arbeiderpartiet og Høyre. Sentralt i motstanden stod argumentet om manglende segmentering av data. I utgangspunktet ble all data sett på om mulig kriminalitet, og bli lagret i seks måneder. Den 8.april 2014 falt EU-domstolens avgjørelse hvor DLD ble kjent ugyldig. I skrivende stund har ikke den norske regjering avgjort hvordan EU-domstolens avgjørelse påvirker DLD. Inntil videre er arbeidet med implementering av DLD stoppet, og regjeringen vil komme tilbake til Stortinget med direktivet på en egnert måte<sup>19</sup>.

**Database** En database er et arkiv der data lagres på elektroniske medier og gjøres tilgjengelig for autoriserte brukere gjennom særskilte programmer.<sup>20</sup> Det eksisterer ulike databasetyper, for eksempel relasjonsdatabaser som er bygd av ulike tabeller bestående av kolonner og rader. Tilgang til databasen styres gjennom databasehåndteringssystem (DBMS), hvor administrator gir ulike brukere av databasen tilgang til ulike deler. Tilsammen utgjør databasehåndteringssystemet og databasen et databasesystem. Databasehåndteringssystemet til en relasjonsdatabase forkortes RDBMS.<sup>21</sup>

Det amerikanske forsvarsdepartementet har finansiert forskning og utvikling av et flernivå sikkerhetsystem for relasjonsdatabaser. Denne formen for sikkerhet muliggjør deling av informasjon som har ulike sikkerhetsklassifiseringer innad i et informasjonssystem hvor brukerne har ulike grader av sikkerhetsklarering. Samtidig hindres brukere å se informasjon de ikke er klarert for [Rjaibi, 2004]. Hvis det ved siden av benyttes triggere (et program som kjøres automatisk i databasen som respons på ulike hendelser<sup>22</sup>), oppnås en høy grad av sikkerhet. Google patenterte i 2013 sikkhetsfunksjonalitet som lar tilgang bli definert på rad-nivå i relasjonsdatabases tabell. Hvis brukeren har lavere sikkerhetsnivå enn radens sikkerhetsnivå, vises ikke informasjonen [Cotner and Miller, 2013].

<sup>18</sup><http://www.nrk.no/norge/dnb-sender-kundeinformasjon-til-facebook-1.12804837>

<sup>19</sup><https://www.regjeringen.no/no/tema/transport-og-kommunikasjon/elektronisk-kommunikasjon/datalagringsdirektivet/id666723/>

<sup>20</sup><https://snl.no/database/IT>

<sup>21</sup><https://no.wikipedia.org/wiki/Database>

<sup>22</sup>[https://en.wikipedia.org/wiki/Database\\_trigger](https://en.wikipedia.org/wiki/Database_trigger)

**Maskiner og programvare** Oppbevaring og håndtering av lagrede data kan være utsatt for tilgang fra uønskede personer. Fysisk tilgang av tilsynelatende uskyldige personer er kanskje en av de største farene. I boken Datasikkerhet[Nätt and Heide, 2015, s.113] gir forfatterne følgende tips for å hindre ivedkommende fysisk tilgang til data:

- Krypter sensitive filer på maskinen
- Lås alltid maskinen med passord e.l. selv ved svært korte fravær.
- Bruk automatisk låsing etter en viss tids inaktivitet.
- Sørg for fysisk sikring av utstyr.
- Gjør det du kan for å unngå tyverier.
- Logg alltid ut av tjenester. Det er sjeldent tilstrekkelig å lukke nettleser-vinduet for innloggede nettjenester.
- Om mulig, slett innhold på enheten før den sendes til reperasjon.

Andre farer og angrep er direkte knyttet til Internett og utføres gjennom e-postsvindel og utspekulerte nettsider. Et sikkerhetstiltak er god planlegging for oppbevaring av data; hvor og hvordan, og med hvilken teknologi skal data oppbevares. Enheter tilkoblet et nettverk og som lagrer data i skyløsninger er den mest brukte oppbevaringsformen av data i følge CludTweaks<sup>23</sup>. En fordel med skylagring er tilgang til data fra ulike enheter, en annen deling av data. Ved siden av enkel tilgang til data fra ulike enheter, er drift, sikkerhetskopiering, håndtering av systemfeil og vedlikehold sentral fordeler med skylagringstjenester. Ulempen er overlatelse av data til tredjeparter vi ikke har kontroll over.

Et annet perspektiv som må ivaretas når et system skal behandle digitale varsler om mobbing er sikkerhetshull i programvare. Et problem er ofte tredjeparts applikasjoner. Nettleseren din kan ha få ukritiske sikkerhetshull, men samtidig er det installert utvidelser som ikke har gjennomgått god nok sikkerhetstesting og som gir hackere tilgang til din enhet. Et enkelt mottiltak er installasjon av minimalt med programmer på enheten. Vanlig prosedyre fra seriøse produsenter av programvare til datamaskiner sender mer eller mindre regelmessig ut oppdateringer for å tette sikkerhetshull. Ved mangel på oppdateringer ligger enheten åpen med kjente sikkerhetshull. I boken Datasikkerhet[s.114][Nätt and Heide, 2015] anbefaler forfatterne følgende for programvare:

- Hold alltid programvare oppdatert
- Avinstaller programvare og tjenester som ikke benyttes.
- Ikke installer produkter bare for å teste, men finn ut hva du faktisk trenger på forhånd
- ha færrest mulig tjenester og applikasjoner installert.
- aktiver automatisk oppdatering
- vær kritisk til valg av programvare når det gjelder sannsynlighet for sikkerhetshull

## Mobile enheter

Mobile enheter er utviklet til mer homogene systemer med operativsystemer, applikasjoner og maskinvare på lik linje med tradisjonelle datamaskiner. I dag kan en mobil enhet bli utsatt for de samme angrepene som en tradisjonell datamaskin. Mobiltelefon benyttes ofte til mottak av PIN-koder via SMS, tilbakestilling av passord og som ID for innlogging i nettbank. Funksjonaliteten gjør mobiltelefonen til noe kritisk og ettertraktet for personer med uærlige motiver. I verste fall kan en gjenglemt mobil medføre utestengelse fra Gmail, Facebook og Snapchat. For å unngå informasjonstap er det viktig at brukeren av antimobbe-applikasjonen forholder seg til noen rutiner.

---

<sup>23</sup><http://cloudtweaks.com/2015/03/surprising-facts-and-stats-about-the-big-data-industry/>

**Gode rutiner** Mobilsystemer tilbyr muligheten for å låse mobilen med PIN-kode, passord, mønster, fingeravtrykk eller ansiktsgjenkjenning. Brukeren er nødt til å benytte seg av en av disse funksjonene for skjermåsing. En mobillås med mønster, passord eller PIN-kode kan være forholdsvis enkelt å gjette eller tilegne seg gjennom observasjon mens skjermen låses opp. Funksjonalitet som ansiktsgjenkjenning eller fingeravtrykk er sikkerhetstiltak som i større grad hindrer informasjonstap [Nätt and Heide, 2015, s.225-226]. Hvis ansiktsgjenkjenning eller fingeravtrykk ikke er alternativer på mobilen, bør man ha et godt passord bestående av tegn, siffer og spesielle tegn som er langt nok til å hindre memorering fra uvedkommende, jamfør kapittel 2.4.

**Kommunikasjon** Kommunikasjonen er en viktig del i interaksjonen mellom systemer. I dag bruker mobile enheter enten trådløs eller mobiltrafikk til å kommunisere med andre enheter og systemer. En spesiell utfordring ved kommunikasjonen er begrensning av tilgang for uønskede tilskuere eller skadevare. Applikasjonen skal i utgangspunktet sende og hente ut data. Kommunikasjonen kan ofte bli avlyttet og overvåket, og for å sikre seg mot dette er det viktig å gjøre rede for alle mulige farer vi kan bli utsatt for. Under kommunikasjonen mellom enheter og systemer foregår det stadig utveksling av datapakker. Krypterer man ikke datapakkene som blir sendt er det stor sjanse for at en datatrafikkavlytter får tak i datapakkene i form av en ren tekstkilde. Det holder dessverre ikke bare å kryptere datapakkene som blir sendt. Datapakkene kan ofte bli overtatt før forbindelsen blir opprettet. Gode programmeringsferdigheter har stor innvirkning på sikker forbindelse. Det viktigste er å avslå forespørsler som forsøker å modifisere forbindelsesinnstillinger, eller systemoppsettet som kan forårsake informasjonstap[Nätt and Heide, 2015, s.138-140].

### Passord og brukerkontoer

En vanlig måte for å ivareta sikkerheten er innlogging ved et brukernavn og et passord. Problemet med dette er at e-postadressen ofte er brukernavnet, og mange velger et altfor enkelt passord. Gjennom søk i sosiale medier og på Internett er det forholdsvis enkelt å finne en persons e-postadresse. Hvis man i tillegg benytter et av verdens mest vanlige passord<sup>24</sup> for eksempel «123456, password, 12345, qwerty eller baseball», øker muligheten for hacking av brukerkonto. Dagens hackere er gode på psykologi, og de bruker mye tid på å sette seg inn i andre menneskers tanker og oppførsel. Et kryptisk passord er essensen i hele sikkerheten, derfor bør det unngås å lage brukernavn og passord som inneholder personlige opplysninger.

**Gode passord** Et passordet bør bestå av både små og store bokstaver, spesialtegn og være minimum åtte tegn langt. Tall og spesialtegn bør ikke være i starten eller slutten av passordet. Videre skal ikke passordet inneholde ordinære ord eller tallkombinasjoner av personlige datoer som fødselsdag. Gode kryptiske passord tar lang tid å knekke, og øker muligheten for at hackeren heller prøver å finne seg et lettere offer. Videre bør den som utvikler applikasjonen som krever registrering av passord, aldri oppgi lengden av påkrevd passord. Ved å opplyse brukere om hva som er svake passord og lære de gode rutiner rundt brukerkontoer økes sikkerheten til systemet. I tillegg til å lage et sterkt passord er det viktig å ikke bruke samme passord flere steder. En undersøkelse fra Ofcom viser at mer enn 55 prosent av alle Internett-brukere bruker samme passord på nesten alle sine tjenester [Nätt and Heide, 2015][s.92]. Når samme passord benyttes flere steder, vil gi hackeren tilgang til flere kontoer hvis ulykken først er ute.

<sup>24</sup><https://www.teamsid.com/worst-passwords-of-2014/>

**Oppbevaring av passord** Når det gjelder innlogging på nettsider som krever brukernavn og passord, tilbyr mange nettlesere å huske passord og brukernavn. Dette er en farlig løsning, da alt som kreves er fysisk tilgang til din maskin og et søk i historien for å se hvilke nettsteder du har besøkt. Et annet alternativ er spesialkonstruerte verktøy i form av utvidelser til nettleseren eller som enkeltstående applikasjoner til din enhet. Verktøy som huser brukernavn og passord er ettertraktet av hackere. Hvis man klarer å knekke koden i et verktøy, vil hackeren få tilgang til mange personers brukernavn og passord på ulike innlogging-steder. På en annen side kan man lage avanserte passord som er umulig å huske. En løsning er da å skrive ned passordet på en lapp lett tilgjengelig. Dette utgjør en risiko for tap av passord hver gang noen er i nærheten av oppbevaringsstedet for passordet.

#### 2.4.1 Risiko

Ved å identifisere risikoer, en gjennomarbeider plan for unngåelse av risikoer og rutiner for iverksettelse av tiltak hvis en risiko inntreffer, kan forhindre katastrofale problemer. Risikohåndtering er å være foreberedt og beskytte systemet mot kritiske skader som kan gå utover organisasjonen. Prosjektgruppen har identifisert risikoer underveis i prosjektperioden. Samtidig kan nye risikoer oppstå på grunn av endringer i systemkravene, endringer i systemet, eller endringer i miljøet der systemet er i bruk. Håndteringen starter normalt før utvikling og bør fortsette ut utviklingsprosessen og etter at systemet er tatt i bruk [Sommerville, 2011, s. 369].

**Identifiserte risikoer** Prosjektgruppen har fokusert på sikkerhetsrisikoer i applikasjonen og systemet. Videre er risikoene gradert ut fra sannsynlighet og konsekvens, som vist i figur 2.3. Listen over kritiske risikoer står i figur 2.4. I tabellen 2.2 er risikoene beskrevet og strategi for hvordan risikoene unngås.

Sannsynlighet	Konsekvens				
	Ubetydelig	Liten	Middels	Stor	Ekstrem
Ganske sikkert	M	H	H	E	E
Sannsynlig	M	M	H	H	E
Mulig	L	M	M	H	E
Usannsynlig	L	M	M	M	H
Sjeldent	L	L	M	M	H

E = Ekstrem
H = Høy
M = Medium
L = Lav.

Figur 2.3: Prioriteringstabell

Risk-ID	Risk	Sannsynlighet	Konsekvens	Effekt
R-1	Tap av data	Mulig	Ekstrem	E
R-2	Sensitive personopplysninger sårbarhet	Mulig	Ekstrem	E
R-3	Svak identifisering	Mulig	Stor	H
R-4	Dårlig konfigurering	Mulig	Stor	H
R-5	Server problemer	Sannsynlig	Middels	H

Figur 2.4: Risiko med effekt

Tabell 2.2: Risikoliste

Risk-ID	Risk	Beskrivelse	Unngåelse	Effekt
R-1	Tap av data	Tap av data kan være at en administrator uheldigvis sletter databasen eller at noen bryter seg inn på serveren / databasen hvor man kan slette / stjele personopplysninger.	Man bør ofte ta sikkerhetskopier. Krypter sensitive personopplysninger. God filtrering av brukerinput kan hindre angriper tilgang til både server og database.	Ekstrem
R-2	Sensitive personopplysninger sårbarhet	Usikker lagring av sensitive personopplysninger eller andre data som passord.	Krypter sensitive personopplysninger. Passord bør alltid være hashet. Ikke send sensitive personopplysninger eller sesjons ID i URL og cookies. Bruk gjerne HTTPS. Lagre minst mulig sensitive personopplysninger. Har man ikke lenger behov for de lagrede sensitive personopplysninger, slett dem.	Ekstrem
R-3	Svak identifisering	Svake passord eller ikke endret standard brukernavn og passord.	Sterke passord for administrator og andre brukere med høyere privilegier. Slett gamle brukere som har blitt brukt til testing av applikasjonen. Bytt alle standard passord.	Høy
R-4	Dårlig konfigurering	Dårlig konfigurasjon av web-applikasjonen, serveren eller databasen.	Skru av unnødvendige tjenester på server, oppdater programvarer og operativsystem. Viktig at brannmur er satt opp riktig.	Høy
R-5	Server problemer	Server problemer kan være at den blir utdatert, for varm, kræsje eller lignende.	Overvåkelse av server er ofte lurt for å sjekke at alt er som det skal være. Viktig at det ofte blir tatt sikkerhetskopier.	Høy

## 2.5 Aktører

Mange ulike aktører kan være involvert i et mobbetilfelle. Alt fra elever via skoleeier og media til myndigheter. I rapporten forholder vi oss i hovedsak til aktørene ideell/frivillig organisasjon, elev, skole, skoleeier og fylkesmannen. Under følger en kort gjennomgang av de ulike aktørene og deres generelle rolle i arbeidet rundt mobbing.

### Elev

En person i grunnskolealder som kan være utsatt for mobbing, observere forekomster av mobbing eller være en mobber.

### Skole

Skolen har ansvar for utøvelse av opplæringsloven, som er elevens arbeidsmiljølov. Opplæringsloven §9a-3 sier skolen aktivt og systematisk skal arbeide for å fremme et godt psykosialt miljø, der hver enkelt elev skal føle trygghet og sosial tilhørighet. Dersom en ansatt ved skolen får kunnskap eller mistanke om at en elev blir utsatt for mobbing, skal vedkommende snarest undersøke saken og varsle skoleledelsen, og dersom det er nødvendig og mulig, selv gripe direkte inn. Ifølge opplæringsloven §9a-3 er det lærerens oppfatning av hva som er mobbing som ligger til grunn for inngripen. En metode for å møte kravene i opplæringsloven er anti-mobbeprogram som Zero og Olweusprogrammet.

### Olweusprogrammet

Olweusprogrammet innebærer å få slutt på mobbing og antisocial atferd. Tiltak kan gjennomføres for hele skolen, klasse- eller individnivå. Ved hjelp av spørreundersøkelser, strengere krav til inspeksjon i friminuttene, regler for klasser og samtaler med mobber og mobbeutsatt finner man egnede tiltak. En samordningskomité påser riktig gjennomførelse.<sup>25</sup>

### Zero-programmet

Læringsmiljøsenteret i Stavanger har siden 2003 utarbeidet skoleutviklingsprogrammet Zero. Siden starten har over 400 skoler i Norge arbeidet med Zero-programmet, og læringsmiljøsenteret påpeker at for å kunne oppnå gode resultater, kreves det en god og kontinuerlig innsats. Programmet setter nulltoleranse for mobbing sentralt, hvor det handler om en aktiv involvering i hele skolemiljøet og en forpliktning, hvor både ansatte, elever og foreldre skal involveres. Arbeidet fungerer slik at skolene oppretter egne prosjektgrupper, som er sentrale i arbeidet. Læringsmiljøsenteret stiller med materiell og støtte via kurs, seminarer og veiledning. I tillegg kartlegges elevenes egen oppfatning av mobbing på skolen. I arbeidet med programmet, skal de ansatte utarbeide en egen handlingsplan mot mobbing, der felles forståelse og handling står sentralt<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup><http://uni.no/nb/uni-helse/hva-er-olweusprogrammet/>

<sup>26</sup><http://laringsmiljosenteret.uis.no/prosjekter-og-programmer/zero/>

## Skoleeier

På grunnskolenivå er skoleeier kommunen, eventuelt privateid skole. Skoleeier har ansvar for at elever får oppfylt sine rettigheter etter opplæringsloven. Selv om skoleeier har delegert sin myndighet til skolen ved rektor er det likevel alltid skoleeier som har det overordnede ansvaret.<sup>27</sup> Opplæringslovens §9a-1 sier at alle elever i grunnskoler og videregående skoler har rett til et godt fysisk og psykososialt miljø som fremmer helse, trivsel og læring. §9a-7 sier at med bøter eller fengsel i inntil 3 måneder eller begge deler blir den straffet som forsettlig eller uaktsomt bryter kravene i dette kapittelet eller i forskrifter gitt i medhold av det.

## Tilsynsmyndigheter

Det er fylkesmannen sin oppgave å utføre tilsyn med skoleiere, hvor det overordnede målet er å bidra til at barn og unge får et godt barnehage- og opplæringstilbud, både med tanke på omfang og kvalitet. Tilsyn skal bidra til at skoleiere følger loven [Rekve, 2014].

Fylkesmannen fører også tilsyn med barnevernvirksomheten i kommunene og med barnevern-institusjoner. For å klage på enkeltvedtak fattet av barneverntjenesten, er fylkesmannen klageinstans.

## Djupedal-utvalget

Djupedal-utvalget er et samarbeid med kunnskapsdepartementet, ledet av Fylkesmannen i Aust-Agder, Øystein Djupedal. Utvalget ble startet i 2013, og la i 2015 frem sin rapport med samlede virkemidler for å skape et godt psykososialt skolemiljø, motvirke og håndtere mobbing og andre uønskede hendelser i skolen. Utredningen har vurdert virkemidler, regelverk og forvaltningen av dette, og funnet de mest effektive tiltakene for å forebygge og håndtere mobbing [Regjeringen, 2013].

## Andre aktører

Under følger en ikke utfyllende liste over andre aktører som kan være involverte parter i arbeidet rundt mobbing. Aktørene har ulike grad av viktighet for det videre arbeidet i denne rapporten.

**Barnevern** I Norge er barnevernet delt i en kommunal og en statlig del. Alle kommuner skal ha barneverntjeneste som utfører det daglige løpende arbeidet etter loven. Sentrale oppgaver for det kommunale barnevernet er råd, veileding, undersøkelser, oppfølging av saker, treffe vedtak etter loven og forberede saker som skal til behandling i fylkesnemnda<sup>28</sup>. På statlig nivå har barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet det overordnede ansvaret for barnevernet, hvor de blant annet fører tilsyn med at lov og øvrig regelverk anvendes riktig og utvikler politikken på området.

Staten har etablert fem regionale barnevernmyndigheter (Bufetat) med en sentral barnevernmyndighet (Bufdir). Bufetat skal bistå kommunale barneverntjenester med plassering av barn utenfor hjememt, finne egnede fosterhjem og ansvar for etablering og drift av institusjoner som benyttes etter barnevernloven. Barnevernets hovedoppgave er å sikre at barn og unge som lever under

<sup>27</sup><http://www.udir.no/Regelverk/tidlig-innsats/Skole/Oversikt-over-aktorene/Skoleeier/>

<sup>28</sup><https://www.regjeringen.no/no/no/tema/familie-og-barn/barnevern/slettes/barnevern-ansvarsfordeling/id476333/>

forhold som kan skade helsen og utvikling deres, får den nødvendige hjelpen og omsorgen til rett tid. I tillegg skal barnevernet bidra til at barn og unge får trygge oppvekstår.<sup>29</sup>

**Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker** Når det er omsorgsovertakelser eller tvangsinngrep overfor ungdom med alvorlige adferdsvansker, er fylkesnemnda et domstollignende forvaltningsorgan. Klager på avgjørelser fattet i fylkesnemnda rettes mot tingretten.

**Politi** Det er mulig å anmeldre mobbing til politiet. Hvorvidt mobbing har vært ulovlig kommer an på mobbingens art. På den ene siden har du mobbing som utfrysning og kontinuerlige småstikk i form av utsagn som «Du er stygg». Dette kan foregå over lang tid og oppleves som meget belastende for den som opplever utfrysning eller daglig får slengt stygge bemerkninger etter seg. Hvis skolen er gjort oppmerksom på forekomster av slike mobbetilfeller, men ikke undersøker saken eller lar være å iverksette tiltak når de har dokumentasjon på at mobbing foregår, kan dette være brudd på opplæringsloven. Det vil da være skoleeier som blir den tiltalte. Fysisk mobbing som slag og spark er ikke lov, og kan anmeldes. Her vil f.eks dokumentasjon som bilder og legeundersøkelser være viktig. Selvsagt også vitner. Når det kommer til digital mobbing sier straffelovens §246 og §247 at det ikke er lov å fremsette usanne påstander om andre på Internett, da det klassifiseres som ærekrenkelse. Videre sier straffelovens §390 og §390a at det er straffbart å spre opplysninger om personlige eller huslige forhold. Samtidig er det straffbart å krenke andres fred gjennom skremmende eller plagsom opptreden, for eksempel i form av nettsjikane. Straffelovens §227 sier at trusler som er skikket til å fremkalte en alvorlig frykt er straffbart. Diskriminering eller hatfulle ytringer på grunn av rase, hudfarge, etnisitet, religion, legning, leveform eller orientering er straffbart etter straffeloven §135a.

### Ideelle organisasjoner

Det eksisterer en rekke ideelle organisasjoner som arbeider mot mobbing. Blant disse finner vi organisasjonen MOT, som er en av de største og kanskje mest kjente i Norge. Mot ble startet av norske toppidrettsutøvere i 1997, på initiativ fra skøyteløperne Atle Vårvik og Johann Olav Koss. Mot jobber for å bevisstgjøre og styrke ungdommers mot - til å leve, bry seg og si nei. I tillegg til fokuseringen på mobbing, arbeider mot også for å forebygge mistriksel, gruppepress, ensomhet og rusmisbruk<sup>30</sup>. Et annet eksempel er foreningen Mobbing i skolen, som er en idéell, demokratisk medlemsforening registrert som frivillig i Brønnøysundregisteret. Mobbing i skolen bistår familier med barn som opplever eller har opplevd mobbing, og setter det langsiktige politiske arbeidet i fokus med sikte på å forbedre systemene for en vesentlig og varig reduksjon i mobbingen<sup>31</sup>.

**Oss Mot Mobbing (OMM)** er en frivillig organisasjon hvis hovedmål er å stoppe mobbing, med særlig fokus på barn og unge. Kunnskapsheving gjennom foredrag om mobbing for barn og unge, hvordan mobbingen påvirker personer og samfunn på kort og lang sikt, samt ulike kampanjer som motorsykkelfortesje, tatoveringskampanjer og sommerleirer bidrar til å rette fokuset på mobbing.

Oss mot mobbing har ikke tilgangsrettigheter til dokumentasjon om frekvens av mobbing ved skoler eller skolers individuelle mottiltak. Denne situasjonen gjør at OMM har barn og unges muntlige fremleggelse som datakilde, ved siden av offentlige statistikker. Ved første gangs besøk ved skoler har OMM lite eller ingen data om antall forekomster av mobbing ved skolen, og er

<sup>29</sup><https://www.regjeringen.no/no/tema/familie-og-barn/barnevern/id1058/>

<sup>30</sup><http://www.mot.no/om-mot/kort-om-mot/>

<sup>31</sup><http://mobbingiskolen.no/om-oss>

prisgitt ærlighet fra ansatte og elever ved skolen når et bilde av mobbesituasjonen dannes. Ved gjentatte besøk hos en skole har OMM sine representanter mulighet til å danne seg et bilde av endringer ved skolens mobbesituasjon. Samtidig vil utviklingen ved den enkelte skole bli vanskeligere å holde styr på jo flere skoler som benytter OMM sine tjenester, når all informasjonsinnehenting kun foregår muntlig.

Oss Mot Mobbing har sterkt fokus på barn og unge, og er interessert i antall mobbetilfeller barn og unge rapporterer til skolen. Videre hvor mange anti-mobbetiltak skolen iverksetter. Ved å ha troverdige datakilder kan OMM henvende seg til fylkesmannen eller andre tilsynsmyndigheter når en skole unnlater iverksettelse av anti-mobbetiltak ved mange rapporterte mobbetilfeller<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup><http://www.omm.no/>

## 2.6 Kvantitativ spørreundersøkelse

Hovedformålet med en kvantitativ spørreundersøkelse er data om informasjonsflyt i mobbetilfeller. Ved siden av hovedformålet er data om definisjon av mobbing et sentralt punkt som skal belyses gjennom undersøkelsen. I følge Martyn Denscomb er valg av forskningsstrategi en av de største avgjørelsene [Denscombe, 2014, s. 3]. Vi skal gjennomføre en kvantitative undersøkelse med til sammen minimum 30 respondenter. I kapittel 2.5 på side 22 kommer det frem at lærers subjektive oppfatning ligger til grunn for oppfattelsen om hva som er mobbing. Dette strider mot regjeringens manifest mot mobbing, hvor retten til definisjon ligger hos det individet som føler seg utsatt for mobbing.

For å innhente nok data til å beskrive et bilde av nå-situasjonen benyttes spørreskjema på Internett. Metoden har sine begrensninger i form av blant annet forhåndsdefinerte svar som ikke treffer respondenten og det er vanskelig for den som stiller spørsmålene å kontrollere sannheten fra respondentene. Samtidig har spørsmålskjema på Internett fordeler som ressursbesparende, enkel innhenting av data og tilgjengelighet[Denscombe, 2014, s. 180,181]. Ved å benytte Oss Mot Mobbing (OMM) sine lukkede Facebook-grupper er muligheten til å nå personer som selv har opplevd mobbing eller varslet lærer om mobbetilfeller tilfredsstillende. I skrivende stund er det over 12.000 medlemmer av Facebook-gruppen.

**Skjema leverandør** Når det skal samles inn data via nettbaserte spørreundersøkelser, utløser dette meldeplikt til *Personvernombudet for forskning* dersom spørreskjemaet inneholder opplysninger som kan direkte eller indirekte identifisere personer eller knytte opplysninger til respondenten, f.eks. e-post- og IP-adresse<sup>33</sup>. I online forum tilhørende Google, kommer det frem at skjema utarbeidet i Google Forms ikke lagrer IP-adressen<sup>34</sup>. Ved nettsøk med frasene «Terms of Service Google Forms» og «Does Google Forms Store IP-address» har det ikke lykkes prosjektgruppen å finne selve dokumentet hvor Google sier de ikke lagrer IP-adressen når folk svarer på skjemaer laget i Google Forms. Funksjonaliteten Google Forms benytter for prevensjon av flere svar fra samme respondent, er innlogging med Google kontoen, noe som kan være en kilde til identifikasjon av respondenter. Vi har en lukket Facebook gruppe som er kilde til respondenter, og selv om det alltid er en risiko for at noen få personer ønsker å påvirke en spørreundersøkelse til sin menings fordel, velger vi ikke å benytte krav om pålogging via Google konto for å svare på spørreskjemaet. Fullstendig tillit fra respondent om ikke å innhente opplysninger av identifiserende art anser vi som viktig for å få mange nok respondenter. Dette argumentet veier derfor tyngre enn fjerning av mulighet for flere svar fra samme respondent.

**Distribusjon** Administrator og grunnlegger av OMM vil poste i den lukkede Facebook-gruppen og indirekte gå god for spørreskjemaet. Vi vil ha skjemaet åpent for svar i uke 6 og 7. Spørsmålene i undersøkelsen kan leses i kapittel 9.3 på side 126

**Utvælgning av enheter og variabler** Personer som vi ønsker skal si noe i undersøkelsen, er enheter. Egenskapene, det vi ønsker personene skal si noe om, kalles variabler med ulik verdi [Larsen, 2007, s.35]. Distribusjonen av spørreskjemaet vil som nevnt skje gjennom en lukket Facebookgruppe, hvor medlemmene er opptatt av arbeid mot mobbing. De som ønsker det deltar i undersøkelsen. Dette er en form for klyngeutvælgning, som Larsen beskriver som at man på

<sup>33</sup><http://www.nsd.uib.no/personvern/forskingstemaer/sporreundersokelser.html>

<sup>34</sup><https://productforums.google.com/forum/?topic/docs/cC2v2umNzzs>

forhånd velger ut noen kommuner og deretter personer. Vi velger ut personer som har tilknytting til arbeidet mot mobbing gjennom en Facebook-gruppe.

Variablene som legges til grunn for spørsmålene er: hvordan ble du møtt da du rapporterte om mobbing, hvor mange ganger rapporterte du en mobbetilfeller og hvor lik er lærer og elevs definisjon av mobbing. Reliabiliteten sikres gjennom svaralternativer som 1 gang i uka, 1 gang i måneden, flere enn 10 ganger i uka.

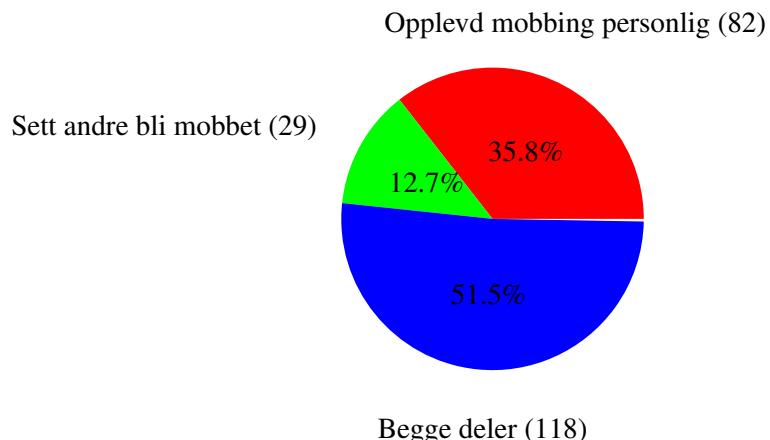
**Innsamling av data** Vi benytter enquêteer i spørreskjemaet. Grad av åpne og lukkede spørsmål vil variere. På den ene siden ønsker vi lukkede spørsmål som gir lett sammenlignbare svar, og som hjelper respondent i enkel forståelse av spørsmålene. På den andre siden trenger vi åpne spørsmål som gir respondent mulighet til å komme med erfaringer som er utenfor våre predefinerte svar. Det er en større jobb i når data analyseres og behandles hvis det er mange åpne spørsmål. Flertallet av spørsmålene i undersøkelsen er på dette grunnlag valgt som lukkede.

## 2.6.1 Spørreundersøkelse med personer som har opplevd eller observert mobbing

Det har ikke blitt segmentert på alder, bosted eller kjønn, kun om respondenten har opplevd mobbing personlig eller sett andre bli utsatt for mobbing. Dette medfører at noen respondenter kan ha opplevd eller observert mobbing på fritiden eller på arbeidsplassen. Selv om mobbing er like ille uansett lokasjon og tid på døgnet, er fritid og arbeidsplass utenfor rammene til denne oppgaven. Gjennom spørsmål som går direkte på om respondenten har varslet lærer om mobbing, har vi lukket ut mobbetilfeller som ikke er relevante for denne oppgaven. En annen svakhet med manglende segmenter som alder, er fravær av mulighet til å se tendenser i endring av mobbedferd over tid. Valget med å ekskludere alder, kjønn og bosted som segment er fokus kun på hva respondentene har opplevd eller opplever av mobbing i skolesituasjoner. Vi mener tilnærmingen løfter undersøkelsen opp til en mer universell tilnærming, hvor de som iverksetter anti-mobbetiltak ikke kan benytte segmenter som unnskyldning for unnvikelse av handlinger som reduserer mobbing. Under presenterer vi hovedfunnene i undersøkelsen. En fullstendig oversikt over resultatene er i kapittel 9.9 på side 263.

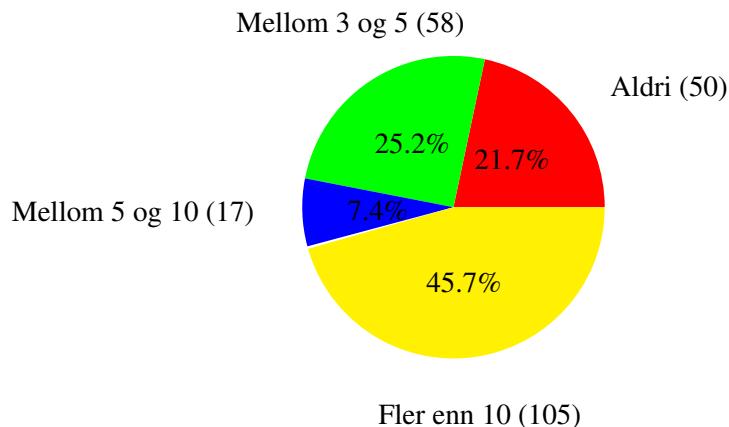
**Antall respondenter** Totalt har 235 personer svart på hele eller deler av undersøkelsen. Det er 229 respondenter som har blitt utsatt for mobbing eller som har observert andre bli mobbet. Figur 2.5 viser tydelig et mindretall som ser andre bli mobbet uten selv å bli mobbet. Hvis dette settes i sammenheng med subjektiv oppfattelse av mobbing, vil antageligvis situasjoner som person A opplever som mobbing bli ansett som noe annet enn mobbing av person B. Samtidig er det sannsynlig elever ikke følger med på hvordan andre elever har det i hverdagen, så sant de ikke er i nærmeste vennekrets. Flertallet har både opplevd mobbing personlig, og sett andre bli mobbet. En mulig tolkning er at man blir mer observant om når mobbing foregår hvis man selv har blitt utsatt for mobbing.

**Informasjon mellom lærer og elev** Lærerne spiller en viktig rolle når det gjelder registrering av mobbetilfeller og rapportering videre i egen organisasjon, og dermed mulighet for undersøkelser som videre gir grunnlag for handlinger som stopper mobbing. 180 respondenter svarer de har gitt lærer beskjed om mobbing tre eller flere ganger, mens 50 stykker aldri har varslet lærer om mobbing. Figur 2.6 viser hvor mange ganger respondentene har varslet lærer om mobbing, hvor flertallet har varslet mer enn 10 ganger. En så høy andel elever som benytter eksisterende kommunikasjonskanaler for varsling om mobbing i skolen, kan tyde på et sterkt sosialt engasjement blant



Figur 2.5: Har du sett andre bli mobbet eller opplevd mobbing selv?

mange elever hvor krenkelser ikke aksepteres. På en annen side kan det tyde på lærer som ikke tar tak i mobbetilfeller, så elevene må varsle mange ganger før handlinger iverksettes fra skolen sin side. Den mest dystre betydningen er kanskje at det skjer veldig mye mobbing. En annen tolkning av svarene er elevene som ikke selv klarer å få mobbere til å slutte med sin negative oppførsel. Figur



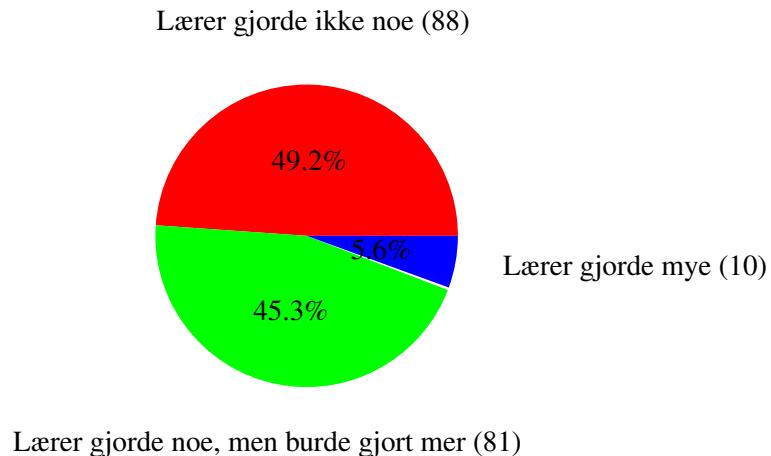
Figur 2.6: Hvor mange ganger har du muntlig sagt til en lærer at det skjer mobbing?

2.7 viser at nesten halvparten av respondentene mener læreren ikke gjorde noe for å stoppe mobbingen. Det kan stilles spørsmål om respondentenes oppfattelse av «noe». Vi anser følgende scenario som sannsynlig:

En elev varsler en lærer om mobbing av en annen elev. Læreren innkaller eleven utsatt for mobbing til samtaler. Gjennom samtalene får eleven nok styrke til å stå imot mobbing.

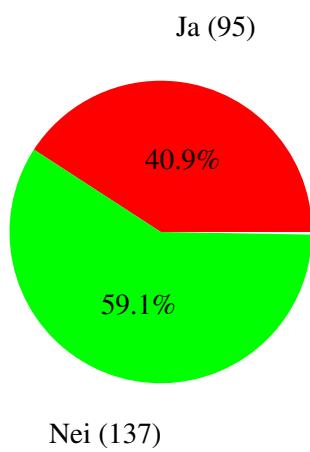
Selv om handlingsforløpet er forenklet i eksempelet, vil ikke eleven som varslet om mobbing nødvendigvis oppfatte lærerens handlinger. Eleven vil antageligvis oppleve en lærer som ikke gjør «noe» for å stoppe mobbingen. Samtidig er det ikke til å komme bort fra at mobbetilfeller krever mer administrativt og undersøkende arbeid fra lærer og skole enn for eksempel en konflikt, da opplæringlovens §9a-3 krever dokumentasjon og vedtak ved mobbing. En annen årsak til det lave

antallet respondenter som mener lærer gjør en god nok jobb når de mottar varsler om mobbing, ser ut til å ligge i definisjonen av mobbing. I de kvalitative intervjuene (kap. 2.7.3, s. 36) nevnes ulik oppfattelse om hva som er mobbing som et hovedproblem for hele informasjonsflyten.



Figur 2.7: Da du sa ifra til lærer om mobbing, i hvor stor grad gjorde læreren noe for å stoppe mobbingen?

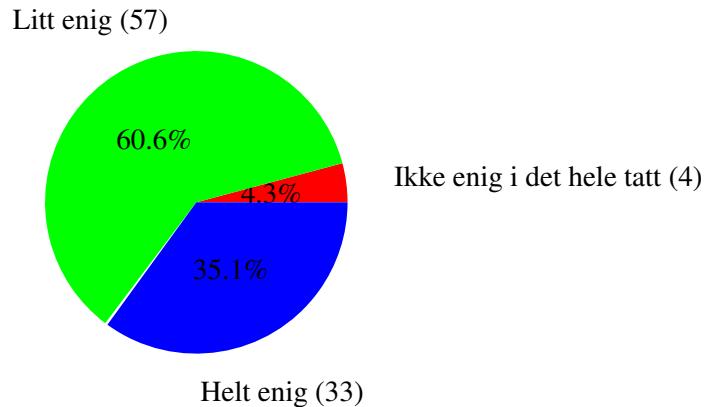
**Definisjon av mobbing** En mulig løsning for å sikre felles forståelse om hva den enkelte skole eller klasse legger i mobbing er kommunikasjon mellom elever og lærere. Vi undersøkte om det ble arrangert informasjonsmøter i regi av skolen hvor definisjon av mobbing var tema. Figur 2.8 viser et flertall som ikke har hatt mulighet til å delta på informasjonsmøter. Det er et tankekors når så få



Figur 2.8: Har skolen arrangert møter for din klasse eller hele skolen, hvor lærere informerte elever om hva som er mobbing?

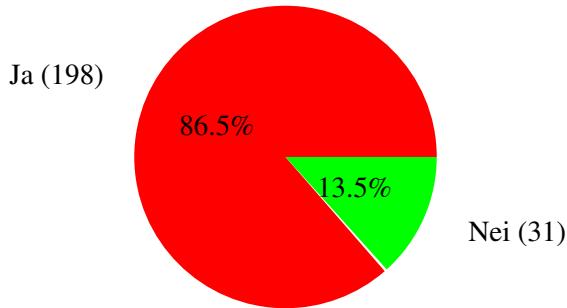
elever er involvert i en lokal utarbeidelse av mobbedefinisjon, særlig når barneombudet definerer mobbing som å plage andre, mens de fleste andre definisjoner krever gjentagelse av handlingen over tid med et ujevnt styrkeforhold (kap. 2.2.1, s. 9). Et inntrykk prosjektgruppen sitter med etter arbeidet i analysen og gjennomføringen av den kvantitative undersøkelsen er fravær av elever i utarbeidelsen av anti-mobbe arbeidet. Respondentene viser gjennom sine varslinger om mobbing til lærer og ønske om informasjonsmøter mellom elever og skolen, et tydelig engasjement og ønske

om deltagelse i anti-mobbe arbeid. Av de 95 respondentene som deltok på informasjonsmøter, viser figur 2.9 i hvor stor grad det var enighet mellom lærer og elever om hva som er mobbing. 4,3 % av respondentene var helt uenig med lærer om hva som betraktes som mobbing, noe som tyder på at kommunikasjon mellom elever og skolen er nyttig. Figur 2.10 viser stor enighet mellom



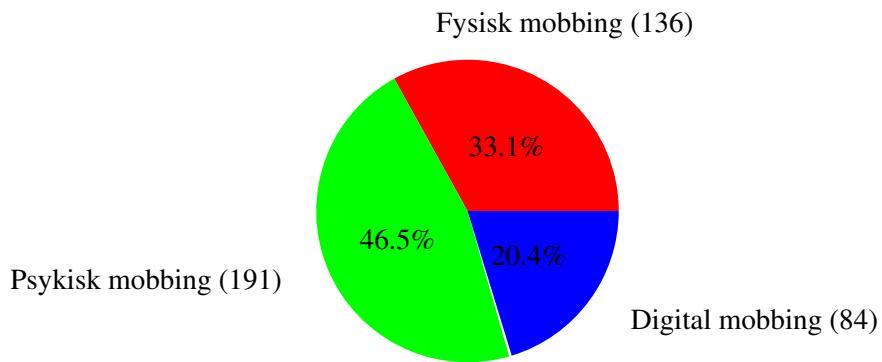
Figur 2.9: I hvor stor grad var du enig med lærer med lærerne om hva som er mobbing?

respondent og venner om hva som er mobbing. Problemene med definisjonen av mobbing som flere respondenter beskrev i intervjuene (kap. 2.7.3, s. 36), ser ikke ut til å ligge hos elevene. Dette er i samsvar med funnene til Husveg, som sier definisjonsretten ligger hos den som føler seg utsatt for mobbing [Husveg, 2012]. Det ser derimot ut til at lærere overprøver elevens subjektive oppfattelse av mobbing, og anser situasjonen som en konflikt mellom jevnbyrdige parter. Når en lærer overprøver elevens opplevelse av å bli mobbet får ikke skolens ledelse nødvendigvis informasjon om situasjonen.



Figur 2.10: Er du og dine venner enige om hva som er mobbing?

**Typer mobbing** De ulike typer mobbing som ble definert i spørsmålene til respondentene er hentet fra kapittel 2.2 på side 9, som sier mobbing enten er fysisk, psykisk, digital eller kombinasjoner av de tre. Respondentene svarte på hvilke(n) type mobbing de selv var blitt utsatt for og hvilke(n) type mobbing de observerte andre gjennomgå. Respondenten kunne velge flere svaralternativer, og figur 2.11 viser overvekt av psykisk mobbing, noe som kan tyde på at forekomster av digital mobbing er mindre enn hva som skrives i media.



Figur 2.11: Hvilken type mobbing har respondentene opplevd

## 2.6.2 Oppsummering kvantitativ spørreundersøkelse

Det overrasket prosjektgruppen når 45,7% av respondentene har varslet om mobbing til lærer fler enn 10 ganger. Selv om en del kan tilskrives elever som er overivrig med varsling, sees en tendens til lærer som ikke tar elever på alvor. En propp i informasjonsflyten er tydelig ansatt i skolen som mottar varsle fra elever om mobbing. Et annet funn prosjektgruppen fant overraskende er mangel på kommunikasjon mellom skolen og elever om hva som er mobbing. Når elever ekskluderes i arbeidet med definisjon av mobbing, overlates all beslutning om hva som er akseptabel oppførsel til ansatte ved skolen. Samtidig viser undersøkelsen til dels stor enighet mellom elever og ansatte i skolen når informasjonsmøter om mobbing avholdes. Enigheten kan tyde på at definisjonsproblemet ikke ligger hos elevene.

## 2.7 Kvalitative data

I arbeidet med å identifisere problemer i dagens informasjonsflyt i forbindelse med mobbing i skolen gjennomførte prosjektgruppen kvalitative intervjuer med skole, skoleeier, fylkesmann og en ideell organisasjon som arbeider mot mobbing. Videre ble det gjennomført en kvantitativ undersøkelse, beskrevet i kapittel 2.6 på side 26. Målet er en god beskrivelse av dagens informasjonsflyt basert på primærdata støttet opp med sekundærdata. Tilsammen gir dette et godt fundament når en modell for bedre informasjonsflyt beskrives i kapittel 2.8.1 på side 42.

Spørsmålene til de kvalitative intervjuene ble fremarbeidet ved hjelp av scenarioer. Dernest ble en intervjuguide produsert, før selve intervjuene ble gjennomført. I bearbeidelsen av rådata ble intervjuene først transkribert (kap.9.5, s.211) og prosessert videre med teknikken open code (kap.9.4 ,s.128). Til slutt i dette kapittelet presenteres funn fra primærdataene.

### 2.7.1 Scenarioer

Prosjektgruppen trenger å sette seg bedre inn i respondentenes situasjon før det utarbeides spørsmål til intervjuene. Når god informasjonsarkitektur utarbeides benyttes scenarior for bedre forståelse av brukernes kontekst[Krug, 2014]. Prosjektgruppen mener metoden er overførbar til utarbeidelse av spørsmål i intervjuene.

**Fylkesmannen** Kari har arbeidet hos Fylkesmannsembetet i 10 år. Hun er medlem av et team som utfører tilsyn i kommuner for å se på hvordan elevers psykososiale miljø ivaretas på skoler. Tilsyn er en arbeidsoppgave som må utføres med omhu, da makten som utøves fort kan bli oppfattet som hard mot skoleeier og den enkelt skoles administrasjon. Det viktigste kravet som stilles til Kari er ivaretakelse av rettsikkerheten i alle ledd av tilsynet. En stor utfordring for teamet Kari er at loven har hjemler som gir Fylkesmannen rett til å utføre tilsyn, men loven regulerer ikke gjennomføring av tilsynet. I dag skal Kari delta i undersøkelse om en kommune oppfyller plikter gitt dem gjennom lovverket.

**Skoleeier** Svein jobber i Halden kommune og sitter i hovedutvalget for skole. Fra den siste elevundersøkelsen fra skolene har det blitt avdekket en markant økning i mobbetilfeller iløpet av det siste året. Svein sin oppgave er å iverksette tiltak for både bedre kartlegging av antall mobbetilfeller og arenaer hvor mobbing forekommer, og iverksette gode tiltak i hele kommunen som reduserer mobbetilfeller ved skolene. Et problem for Svein er den enkelts skoles rett til selv å velge anti-mobbe program og tiltak.

**Skole** Lærer Jensen har fått en ny elev i klassen som heter Håkon. Hun er klar over at enkelte nye elever kan ha problemer med å finne seg til rette på skolen. Håkon ser ut til å ha det bra, og Jensen fatter ingen mistanke om at han har noen utfordringer sosialt i skolemiljøet. Noen måneder finner Jensen Håkon gråtende på toalettet. I løpet av samtalen kommer det frem at Håkon har blitt mobbet helt siden han startet på skolen. Lærer Jensen prater med Håkon, ogråder ham til å bite tennene sammen og ikke la dette gå innpå ham.

**Frivillig organisasjon** Halvard har jobbet som frivillig i en organisasjon i 7 år. Han finner mye mening i hverdagen når han gjør noe for mennesker som er i vanskelige livssituasjoner. Særlig er arbeidet med å bedre hverdagen for barn og unge noe som fyller livet til Halvard med mening. I

dag skal Halvard til Leifsdal ungdomsskole for å prate om mobbing. Han søker på nett etter informasjon om mobbetilfeller ved skolen. Fylkesmannen har lite tall da det ikke har vært gjennomført tilsyn på det psykososiale miljøet ved Leifsdal ungdomsskole de siste 10 årene. Statistisk Sentralbyrå og Medietilsynet hjelper til med tall som sier noe om nasjonale og regionale mobbetrender. Halvard har vært i kontakt med rektor i forkant, og hun har informert om at det er noe mobbing ved skolen, uten å få spesifikk informasjon om antall mobbetilfeller, alvorlighetsgrad eller type mobbing.

**Mobber** Kamil våkner og gjør seg klar til å dra til skolen. Kamil ser en elev fra samme skolen. Kamil går bort mot eleven og begynner å dytte han. han sparker, spytter og slår så hardt han kan. Når kamil går derfra ligger den andre eleven igjen og gråter.

**Mobber 2** Nils sitter bakerst i klasserommet og ser på Jim. Ringeklokka ringer og det er nå friminutt. Nils henger med vennene sine og finner Jim alene i et hjørne. Nils dyster og slår Jim mens vennene står i ring rundt Jim. Nils hører en av vennene hviske “lærer!”. Nils og gjengen går helt normalt bort fra Jim, og tenker ikke noe mer over det han har gjort eller hvordan Jim har det. Senere samme dag blir Nils kalt inn på rektors kontor der han blir snakket til om sin oppførsel og fant ut at Jim hadde sagt ifra til en lærer. Neste dag kunne ikke Nils la være å tenke på at Jim hadde sagt ifra til en lærer så mobbingen fortsetter.

**Mobbeoffer** Jim er på skolen og det nærmer seg friminutt. Jim får en klump i magen da han vet at han kommer til og bli mobbet. Jim går ut alene og står ved et hjørne. Det kommer så en gjeng mot han og begynner og si slemme ting til han. de begynner og dytte. Jon Vegard står på avstand , men tør ikke si ifra. Når Jim kommer inn i timen igjen tørr han ikke si ifra, og det gjør heller ikke Jon Vegard. Han blir da redd for at “mobberne” skal gå etter han også. Når Jon Vegard kommer hjem, forteller han dette til foreldrene sine. de blir så enig om og ta en prat med skolen.

## 2.7.2 Intervjuer

Det var et ønske fra både studentene og oppdragsgiver å intervju personer som har bedrevet mobbing. OMM skaffet fire personer som svare på et anonymt på et Google skjema hvor IP-adresser ikke lagres. Intervjuer hadde ingen kontakt med respondentene. Dessverre fungerte ikke denne intervjuformen, og det kom inn kun ett svar. En rask analyse viste at respondenten var opptatt av virkemidler skolen burde igangsatt for å få stoppet mobbing. Tiltak og virkemidler den enkelte skole iverksetter for å stoppe mobbing er utenfor rammen til dette prosjektet. Valget ble ikke å gå videre med intervjuer av personer som har bedrevet mobbing.

Vi benytter en samfunnsvitenskapelig metode, som er en samlebetegnelse for flere fagdisipliner, for våre intervjuer [Larsen, 2007, s.17]. Selv om Larsen ikke nevner teknologifeltet som en av fagdisiplinene, er teknologi et felt som strekker seg over de aller fleste andre fagdisipliner. Samfunnsvitenskapelig metode beveger seg i områder som skildrer mennesket og samfunnet. Produktet som denne rapporten beskriver er teknologi som omhandler mennesket og samfunnet, og dermed kvalifiserer til å bli inkludert i en samfunnsvitenskapelig metode. I følge Larsen består forskningsprosessen av 7 faser [Larsen, 2007, s.18]

1. Valg og utforming av problemstilling
2. Utvelging av enheter og variabler

3. Innsamling av data
4. Behandling av data
5. Analyse av data
6. Tolkning av resultatene
7. Utarbeiding av rapporten

**Kvalitative og kvantitative metoder** De ulike fasene i forskningsprosessen, som beskrevet over, vil variere etter som kvantitativ eller kvalitativ metode benyttes. Vi benytter kvalitative intervjuer for informasjonsflyten mellom aktørene lærer og skole, skole og skoleeier, skoleeier og tilsynsmyndigheter undersøkes.

### Kvalitativ metode

I Norge bestemmer Storting og regjering lover om hva kommunene skal ha av tjenester, mens det er opp til den enkelte kommune hvordan man organiserer seg for å oppnå lovkravet. På dette grunnlag er det nødvendig med kvalitatittivt intervju for å finne ut hvordan ulike kommuner organiserer seg for å oppfylle lovkravene rundt mobbing og sosiale forhold ved skolen.

**Valg og utforming av problemstilling** I vårt arbeid med en beskrivelse av situasjonen i dag, søker vi svar på hvordan og hvilken type informasjon som flyter mellom ulike aktører når mobbing forekommer.

**Utvelging av enheter og variabler** Utvelgelsen vil her foregå etter skjønnsmessig utvelgning, basert på geografisk lokasjon [Larsen, 2007, s.77]. Det er viktig at alle skolene som blir intervjuet ligger i samme fylke. Fylkesmannsembetet er en aktør som skal intervjues, og svarene kan settes i direkte sammenheng med svar fra andre respondenter når kravet om tilhørighet i samme fylke oppfylles. Det er ikke relevant med utvelgelse av variabler i kvantitative intervjuer, da vi søker større forståelse av helheten rundt informasjonsflyten ved et mobbetilfelle.

**Innsamling av data** Vi velger å benytte intervju for innhenting av data fra aktørene skole, fylkesmann og skoleeier. Intervjuet vil være semi-strukturert, med predefinerte spørsmål og en intervjuguide med stikkord om hva respondent bør være innom. Med dette ønsker vi at respondentene åpner seg og prater fritt om informasjonsflyten forbundet med mobbetilfeller, og samtidig svarer på spørsmål som gir oss mulighet til å sammenligne svarene og finne ulikheter og likheter.

### Kvalitative intervjuer

Et mål er å danne et helhetsbilde av dagens informasjonsflyt i mobbetilfeller. Det vil bli gjennomført semi-strukturerte intervjuer med lærere, rektorer, helsesøstre, pedagogisk-psykologisk tjeneste og representant fra fylkesmannsembetet. I følge Tove Thagaard gir semi-strukturerte intervjuer godt overblikk og skaffer til veie data som kan analyseres for å finne mønstre, forskjeller og likheter. Videre sier Thagaard at temaene forskeren skal spørre om er fastlagt på forhånd, men at rekkefølgen av temaene bestemmes underveis. På denne måten kan forskeren følge fortellingen til respondenten, men samtidig sørge for at temaene som er viktige for problemstillingen også blir diskutert under intervjuet [Thagaard, 2013, s.98].

## Utforming av intervjuguide

### 1. Løs prat (5 min)

- Uformell prat

### 2. Informasjon (5-10min)

- Si litt om temaet for samtalen (bakgrunn, formål)
- Forklar hva intervjuet skal brukes til og forklar taushetsplikt og anonymitet
- Spør om noe er uklart og om respondenten har noen spørsmål
- Informer om opptak, og sørge for godkjennelse om dette før bruk.
- Start opptak

### 3. Overgangsspørsmål: (15min)

- Hva er din kjennskap rundt mobbing?
- Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?
- Hva slags erfaringer har du med mobbing? Det er ofte hensiktsmessig å ta utgangspunkt i deltakernes erfaring med det temaet som skal diskuteres.
- Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?
- Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

### 4. Nøkkelspørsmål: (X-min, her mer direkte spørsmål til stillingen personen har.)

- I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?
- 3-5 nøkkelspørsmål
- Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

### 5. Oppsummering (ca. 5 min)

- Oppsummere funn
- Har jeg forstått deg riktig?
- Er det noe du vil legge til?

**Analyse av data** En analyse av meningsinnhold i intervjutekstene er en egnet metode for identifikasjon av mønstre, sammenhenger, fellestrekk og forskjeller. Vi vil analysere respondentenes opplevelse av informasjonsflyten i mobbetilfeller. Larsen oppsummerer arbeidsgangen for denne prosessen på følgende måte [Larsen, 2007, s.98-99]:

1. Dataene samles inn og gjøres til tekster
2. Tekstene kodes
3. Kodene klassifiseres i temaer eller kategorier
4. Datamaterialet sorteres etter disse kategoriene
5. Datamaterialet undersøkes for å identifisere meningsfulle mønstre eller prosesser
6. Identifisere mønstre vurderes i forhold til eksisterende forskning og teorier, overførbar kunnskap etableres

### 2.7.3 Funn fra intervjuene

**Definisjon av mobbing** Et gjennomgående og tilbakevendende tema i intervjuene er definisjonen av mobbing. Flere intervjuobjekter løfter opp problemstillingen og peker på at en ulik definisjon mellom elever og voksne, skaper problemer i arbeidet og informasjonsflyten rundt mobbing. Hvilke prosedyrer en skole skal utføre endres om det er et tilfelle av mobbing eller ikke, da opplæringsloven stiller krav til dokumentasjon og saksgang ved mobbetilfeller. Ingen av intervjuobjektene nevner selv å ha opplevd mobbing eller observert mobbing av andre personer. Dette kan delvis forklares med intervjuers fokus på arbeidslivet de gangene respondent stilte oppfølgingsspørsmål for å få klarhet i hovedspørsmålet. Nesten all kjennskap om mobbing er tilegnet gjennom arbeidserfaring, kursing, elevsamtaler og tilsyn. Fylkesmannen benytter seg også av Barnekonvensjonen for å få bedre kjennskap til mobbing. Det eneste intervjuobjektet som innrømmer å ha observert mobbing i praksis, er respondenten fra den ideelle organisasjonen.

Det kan virke som elever legger en annen betydning i begrepet mobbing enn voksne tilknyttet arbeidet mot mobbing, og i større grad heller mot Barneombudets definisjon av mobbing (kap.2.2.1, s.9). Fylkesmannen oversetter definisjonen som er utarbeidet av et familjø og vedtatt politisk, til skoleeier. Videre følger fylkesmannen opp skolenes forståelse av definisjonen gjennom tilsyn. Det hender fylkesmannen gjennomfører intervjuer av elever, og kan da finne ut om elevene har en riktig definisjon av mobbing.

*“Noen ganger knyttet til tilsynssammenheng intervjuer vi jo helt ned på elevnivå. Da kommer jo vårt uttrykk, myndighetenes uttrykk, vår definisjon, den blir jo da både elever, lærere, rektorer, skoleiere eksponert for.”*

Det er opp til den enkelte skole å påse at lærere og elever har en felles forståelse om hva mobbing betyr. Siden det ikke er krav til hva slags systemer en kommune skal ha for å oppfylle lovkravene, står hver enkelt kommune fritt til selv å velge organisering. Dette kommer tydelig frem av svarene fra rektorer, hvor noen helt tydelig har en strategi og plan for hvordan man skal sikre god og riktig informasjonsflyt rundt mobbing. Andre rektorer har en mer løssluppen tilnærming.

*“Det er bare sagt at all form for mobbing skal meldes, skal snakkes om på avdelingsmøter eller trinnmøter.”*

*“Det er jo det at vi ser at en annen elev synlig tar skade av det på en eller annen måte. Vanligvis er dette psykisk, ved og bli lei seg, opprørt. og det tar vi jo tak i.”*

Fylkesmannen stiller krav til skoleeier om forsvarlige systemer som kan avdekke mobbing. En løsning som praktiseres av flere skoler er en årlig elevundersøkelse hvor elevene får spørsmål om forekomster av mobbing.

Definisjonen av mobbing i Norge er utformet av voksne personer med kompetanse på feltet og vedtatt politisk. Fylkesmannens oppgave er å oversette definisjonen til noe begripelig som presenteres for skoleeier. Dernest er det opp til den enkelte skoleeier å påse videre kommunikasjon med sine respektive skoler. Dette er ment å sikre lik tilgang på hva som er definisjonen av mobbing.

*“Noen ganger knyttet til tilsynssammenheng intervjuer vi jo helt ned på elevnivå. Da kommer jo vårt uttrykk, myndighetenes uttrykk, vår definisjon, den blir jo da både elever, lærere, rektorer, skoleiere eksponert for.”*

I våre intervjuer er problemer med definisjonen av mobbing et tilbakevendende tema blant respondentene. Hvis vi videre ser på den kvantitative undersøkelsen (kap. 2.6.1, s.27) har flertallet av elevene ikke deltatt på informasjonsmøter på skolen hvor definisjonen av mobbing presenteres. Hvis det er manglende samarbeid mellom ansatte ved en skole og mellom skolen og skoleeier, vil ikke elevene få informasjon om hva som er den offentlige definisjonen av mobbing.

*“Kanskje det at delsvikt på mange skoler er samarbeid, jeg savner mer samarbeid med lærer, med rektor, et samarbeid med stort spekter i forhold til mobbing da. Istedetfor helsesøster bare skal jobbe for seg selv, ofte gjør helsesøster det på skoler. Så jeg får ikke med meg alt skolen gjør for noe alltid.”*

Barneombudet definerer mobbing som plaging av andre, kapittel 2.2.1, side 9. I løpet av intervjuene påpekte ingen respondenter at barn og unge kan være med å lage lokale definisjoner av mobbing. De skolene som benytter anti-mobbeprogram som Olweus, forklarte at elevene sitter i sirkel en gang hver 14.dag og pratet om skolemiljøet. En rektor påpeker viktigheten av dialog med elever for å ha nok lærere ute i friminuttene. Selv om det er påbudt med brukermedvirkning i skolen gjennom elevråd, er det kun fylkesmannen som nevner dette som en samarbeidsarena mellom skolen og elevene. Når skoleeier har fokus på at definisjonsmakten ligger hos den som blir mobbet, ser det ut til at dette ikke praktiseres ved skolene gjennom brukermedvirkning eller andre måter som sikrer elevens røst i skolens definisjonsarbeid av mobbing.

*“det er jo den som blir utsatt for mobbing som har definisjonsmakta på om det foregår mobbing eller ikke.”*

Selv om skoleeier her sikter til om en elev opplever en annen elevs oppførsel som mobbing eller ikke, kan perspektivet løftes opp til et høyere nivå. Opplæringsloven § 9a-5 første ledd sier at: «Elevane skal engasjerast i planlegginga og gjennomføringa av det systematiske arbeidet for helse, miljø og tryggleik ved skolen. Skolen skal leggje oppgåver til rette for elevane etter kva som er naturleg for dei enkelte klassetrinna.» Dette fastslår at også elevene skal engasjeres i arbeid med skolemiljøet. Videre sier opplæringsloven § 9a-5 andre ledd at: «Elevrådet kan nemne opp skolemiljørepresentantar til å vareta elevane sine interesser overfor skolen og myndighetene i saker som har med skolemiljøet å gjøre. Skolemiljørepresentantane deltek i planlegginga og gjennomføringa av det systematiske helse-, miljø- og tryggingsarbeidet ved skolen i den grad det vedkjem skolemiljøet for elevane.»

**Manglende oversikt** Et problem som kommer tydelig frem i intervjuene er manglende oversikt i skolen over elevens psykososiale trivsel. Når elever opplever ukomfortable situasjoner, prøver de å skjule det negative.

*“...men det er som vi sier til eleven, asså vi voksne får med oss nesten ingenting.”*

*“Altså svakheter er kanskje at man blir aldri god nok og å avdekke”*

Venner merker oftere når medelever har et negativt psykososialt læringsmiljø, og informerer lærer eller foresatt om medelevens negative situasjon. Våre funn tyder på lite fokus blant ansatte på skolen om mobberens evne til å fange et publikum.

*“Noen ganger så er det greit å snakke med de. De skjønner at de har gjort noe galt. Det er syndere som også må få tilgivelse...”*

En alternativ innfallsvinkel når man møter en mobber er å få eleven til å endre seg gjennom fokus på evnen til å lede andre elever, og at det ligger i mobberens makt til å skape et positivt psykososialt læringsmiljø.

*“Så fort mobberen har endret seg, den største og verste ulven, da følger resten av flokken med også. Der har du selveste greia på hvordan du får stoppet mobbing. Det har vi erfart.”*

En fokus på mobberens lederegenskaper kan ikke gå på bekostning av ivaretakelsen av elever som har blitt utsatt for mobbing. Selv om mobbing opphører, kan eleven som blir utsatt for mobbing ha behov for oppfølging, terapi eller behandling.

**Informasjon fra elev til lærer/helsesøster** Elever som blir utsatt for krenkelser, plaging, mobbing eller andre negative hendelser, sier oftere ifra til ansatte på skolen enn til foreldre. Det kommer ikke frem i noen av intervjuene at elevene benytter annet enn oral overlevering av informasjon. Våre undersøkelser viser at lærere oftest mottar informasjon fra elever om mobbing. Helsesøster er en annen mottaker av informasjon om mobbing som eleven benytter. I en del tilfeller er relasjonen mellom elev og lærer av en slik art at eleven føler det letter å prate med andre voksne ved skolen om negative hendelser.

*“vi kanskje blir for nærme for elevene mange ganger til og henvende seg til kontakt-lærer også.”*

Hvordan elevene opplever situasjoner når de melder ifra til lærer/helsesøster om mobbetilfeller, varierer mye etter hvem du spør. Helsesøstrene vi intervjuet er opptatt av å lytte til elevenes bekymringer uten å ta stilling til grad av sannhet i elevens informasjon. En slik tilnærming stemmer overens med funnene i masteroppgaven til Rikke H. Sivertsen i pedagogikk hvor ønsket om i førsteomgang å skape tillit mellom elev og voksenperson veier tyngst [Sivertsen, 2013]. De videre undersøkelsene vil uansett avsløre hvor nyansert eleven er i sin fremstilling av saken.

I våre undersøkelser er lærere mer delt i sin tilnærming når elever informerer om mobbetilfeller. På det ene ytterpunkt er det lærere som tydelig arbeider etter rutiner og regler definert i skolens handlingsplan mot mobbing. Det andre ytterpunkt er lærere som mener at barn og unge i dag tåler altfor lite, og erting er noe alle må tåle.

*“Jeg anbefaler at de som jobber på skolen, anerkjenner det faktum at barn er barn og ungdom er ungdom.”*

I den kvantitative undersøkelsen (kap.2.6.1, s.27) sier rundt halvparten av de som har meldt ifra om mobbetilfeller til en lærer at de ikke synes læreren gjorde noe som hjalp for å få slutt på mobbingen. Hvis en elev gir informasjon til en lærer om mobbing av en annen elev ved skolen, kan læreren bringe informasjonen videre til andre deler ved skolen. Videre kan det bli satt igang anti-mobbetiltak uten at eleven som opprinnelig gav informasjonen til læreren vet om tiltakene. Definisjonen av mobbing er et tilbakevendende tema i de kvalitative intervjuene, og en mulig årsak til at mange elever føler lærere ikke tar tak i situasjoner med mobbing.

**Informasjon mellom lærer/helsesøster og skolen** Ansatte ved skolen som mottar informasjon fra elever om mobbetilfeller sitter på nøkkelen om hva som skjer videre. Hvis lærer/helsesøster sin subjektive oppfattelse av situasjonen tilsier dette ikke er mobbing vil ikke skolen få informasjon, uavhengig av hvordan eleven oppfattet situasjonen. På den andre siden kan lærer/helsesøster igangsette undersøkelser og tiltak ved å sende informasjon videre i skolens interne system for anti-mobbearbeid. Kulturen, prosedyrene og rutinene ved skolen er med på å avgjøre om lærere/helsesøstre går videre med informasjon om mobbing fra elever til skolens administrasjon. Dette krever et systematisk arbeid hvor aktørene ikke står alene, og kan innarbeides blant annet gjennom organisasjonsspesifikk sosialisering [Jacobsen and Thorsvik, 2013, s.147].

*“Min sterkeste anbefaling er god ledelse ved den enkelte skole, som sørger for å etablere en kultur og gode standarder ved en skole.”*

*“For ofte når vi samles, så er det mange andre temaer også, men akkurat rundt tema mobbing har jeg faktisk aldri vært på et ordentlig samarbeidsmøte tror jeg, bare om mobbing. Så blir liksom mobbing en liten del av det.”*

Når strukturene som sikrer kontinuerlig arbeid er fraværende, øker risikoen for økt mobbing ved skoler når det er skifte av rektør. Våre undersøkelser avdekker varierende rutiner for rapportering om mobbing fra lærer/helsesøster til skolens administrasjon. En lærer henviser til handlingsplan som har definert rutinene, mens en helsesøster forteller det ikke er noen faste rutiner. Både lærere og helsesøstre nevner problemer med mobbedefinisjon og antall ledd i informasjonskjeden som hindrer i effektivt og lettint rapportere om mistanke av mobbetilfeller.

*“informasjonen endres underveis når det er mange ledd.”*

Det kommer ikke klart frem av våre undersøkelser hvor mange ledd informasjonen må igjennom når en lærer/helsesøster rapporterer om mobbetilfeller videre internt i skolen. Det er grunn til å tro antall ledd varierer fra skole til skole, da kravet fra myndighetene til skoleeier er å ha systemer som oppfyller lovkravene i opplæringsloven uten å si noe mer om hvordan systemet skal organiseres. Et hinder i informasjonsflyten fra helsesøster/lærer til skolen kan være foreldre som ikke samtykker at man går videre med saken. En helsesøster forteller i intervjuet at hun/han alltid innhenter samtykke fra foreldre før man går videre til skolens administrasjon. Hvorvidt helsesøster overkjører foreldre som ikke gir samtykke til videre informasjonsutveksling ved graverende mobbetilfeller, kommer ikke tydelig frem av intervjuet.

**Informasjon mellom skolen og foresatte** Det er ikke kun et ledd i skolen som utfører kommunikasjon med foreldre hvis barn er involvert i mobbetilfeller. Når helsesøster/lærer skal informere foreldre bestemmes av mobbingens alvorlighetsgrad. I våre undersøkelser nevner alle lærere og helsesøstre elever som ikke kommuniserer med hjemmet om det psykososiale miljøet ved skolen. Ved siden av dette kan foreldre fornektele av eget barns negative oppførsel være et hindre når skolen skal iverksette anti-mobbetiltak

*“Når jeg har rullet opp sånne saker med elever tidligere så er det ofte foreldre som har blantet seg inn og nekter for at det har noe med mobbing og gjøre.”*

Både skoleeier og fylkesmannen rapporterer om mangelfull informasjon til foreldre om rettigheter når deres barn er involvert i mobbetilfeller. En annen side av foreldres ansvar av informasjonsflyt i mobbetilfeller er holdninger de projiserer til barna. Foreldre er rollemodeller for barna og det foreldre gjør, gjør barna. Dette ble nylig påpekt av FAU-lederen ved Grålum barneskole i Sarpsborg<sup>35</sup>, hvor hun forteller at foreldre må lære barn inkludering, toleranse, fleksibilitet og rauhet overfor hverandre i arbeidet mot mobbing.

**Forebygge mobbing** Det er av interesse å utvikle strukturer, kulturer og miljøer som effektivt og kontinuerlig forhindrer mobbing. Hvis det blir færre forekomster av mobbing vil de personlige tragediene bli mindre, og ressurser som idag benyttes til reparasjon kan benyttes til andre gjøremål. Et arbeid som skal forebygge mobbing trenger å involvere flere aktører enn de vi har intervjuet. Blant annet er familie, slekt, venner og barnehage sentrale ressurser når mennesker skal lære god folkeskikk. Intervju-objektene referer til ulike taktikker og strategier for å forebygge mobbing. En skole har stort fokus på trygge elever som lærer gjennom sosiale aktiviteter. En annen skole ser på god kommunikasjon med hjemmet som essensielt for å hindre at uheldige situasjoner utvikler seg til mobbing. Det kommer ikke tydelig frem at en skole kun benytter én strategi for å forebygge mobbing, men heller at strategiene inneholder flere elementer som tilsammen hindrer mobbetilfeller. På den andre siden uttrykker et intervju-objekt frykt for at vi tar på elever med silkehansker, og skaper et samfunn hvor elevene ikke tåler harde ord fra andre.

*“Jeg anbefaler at de som jobber på skolen, anerkjenner det faktum at barn er barn og ungdom er ungdom.”*

Et annet element er empati. På den siden har du empati fra voksne som mottar informasjon om mobbetilfeller fra barn. De voksne må sette seg inn i situasjonen uten å starte med forbehold om at eleven kanskje ikke forteller sannheten. Hvis en undersøkelse igangsettes, vil man før eller siden finne ut hvor mye av sannheten eleven fortalte.

*“et stort problem, og det problemet blir ikke mindre hvis ikke de voksne klarer å ta det inn, skjønne det og stoppe det”*

På den andre siden har du elevs manglende empati for hverandre. Hvis du ikke vet at andre reagerer på dine utsagn og oppførsel, vil du heller ikke forstå at dine handlinger kan såre andre og oppfattes som mobbing. Jobben med å lære barn om empati er ikke en jobb kun for skolen.

*“Empati savner jeg veldig mye, at elevene får empati for de som sliter og at mobberne selvfølgelig må følge opp.”*

Et annet problem som hindrer forebygging av mobbing er manglende kontinuitet.

*“Min sterkeste anbefaling er god ledelse ved den enkelte skole, som sørger for å etablere en kultur og gode standarder ved en skole.”*

Skoler uten etablerte kulturer og gode standarder vil møte problemer hver gang det er politisk skifte i kommunen eller hver gang rektor byttes ut, siden folk ikke vet hva som er gjeldende ved den enkelte skole. Dette øker muligheten for at påbegynt anti-mobbearbeid reverseres.

---

<sup>35</sup> <http://www.ha-halden.no/nyheter/mobbing/katarina-magnus/fau-leder-i-sarpsborg-du-larer-barnet-ditt-a-mobbe/s/5-20-160866>

**Dagens informasjonsflyt** Skoleeier forholder seg til krav fremsatt av fylkesmannen, og skaper egnede systemer for å oppfylle kravene. I systemene fyller forskjellige aktører ulike roller som tilsammen skal skape et godt psykososialt miljø for den enkelte elev. Rollene varierer etter organiseringssform. Ved en skole mangler rektoren arbeidsinstruks rundt mobbing, mens ved en annen skole er rektor sentral i utarbeidelsen av en plan for et godt psykososialt miljø ved skolen. Videre kan rektor være en del av tverrfaglige grupper som arbeider for elevers ve og vel i fylket. På nivået under rektor finner vi lærer og helsesøster. En del av lærerens rolle er mottak av informasjon om mobbing fra elever og bringe dette videre i eget system etter den enkelte skoles prosedyrer. Fremgangsmåten varierer stort mellom skolene. Et intervju-objekt forteller:

*“en elev som ikke har blitt utsatt for mobbing, men har sett det, vil fortelle meg det i et friminutt at det og det skjedde. Og da er det min jobb og rapportere videre sånn at vi kan ta det opp på avdelingsnivå.”*

En annen lærer forteller at det ikke er noen faste rutiner, men en åpen linje til rektor hvor man skal rapportere tilfeller av mobbing.

Helsesøster ser ut til å ha varierende arbeid etter hva som er den enkelte skoles behov. Alt ifra å ta imot informasjon om tilfeller av mobbing fra eleven via opplæring av sosiale ferdigheter, til å utøve terapi på elever som har store psykiske ettervirkninger av mobbing.

*“Noen ganger er jeg med i ansvarsgrupper, det er litt forskjellig. Jeg har liksom en stor rolle i mange forskjellige steder da.”*

All informasjonen som kommer fra elevene og som er relatert til skolens psykososiale miljø, krever fylkesmannen at skal gå fra den enkelte skole og tilbake til skoleeier. Blant annet referer flere intervju-objekter til faste klassemøter hvor elevene sitter i ring og prater om mobbing, trivsel og annet som er relevant for det psykososiale miljøet.

*“vi er forpliktet til å ha de klassemøtene hvor man da enten sitter i ring eller på andre ulike måter.”*

Noen skoler har etablerte prosedyrer som involverer journalføring av rapporter. En slik tilnærming sikrer i større grad riktig overføring av informasjon enn skoler som ikke har etablerte prosedyrer for informasjonsflyt.

Den ideelle organisasjonen vi intervjuet har flere roller, hvorav en av de viktigste er å belyse mobbing som tema og få elever til å endre adferd fra negativ til positiv. Dette gjøres gjennom foredrag, tilstelninger og faste aktivitetskvelder for nettverksbygging. Et godt gjennomført foredrag ved en skole er ikke avhengig av informasjon om skolens psykososiale miljø i forkant. Dessuten er eleven en direkte og klar kilde til informasjon før organisasjonen starter sine foredrag. Derimot kan det se ut som skolens ledelse er mer tilbaketrukken med å gi informasjon om det psykososiale miljøet enn lærere til utenforstående.

*“det er lettere for lærer å innrømme at det er mobbing der, enn det er for rektorer. Det har vi helt klart merket.”*

Flere av intervju-objektene forteller om hvordan media svartmaler mobbesituasjonen, og mangel på nyanser hindrer publikum å lese om det gode anti-mobbe arbeidet som foregår ved mange av landets skoler.

## 2.8 Informasjonsflyt

Et av flere krav fra oppdragsgiver i den tekniske løsningen, er mulighet for elever til enkelt å kunne rapportere mobbetilfeller uten å måtte gå veien om lærer. Hvis en teknologisk løsning skal bli et godt verktøy er vi nødt til å analysere dagens informasjonsflyt. Hva skjer egentlig med informasjonen når en elev sier ifra til en lærer at det forekommer mobbing, men problemet vedvarer? Hvordan får skoleeier kjennskap til mobbetilfeller, og hvor gammel er informasjonen? Hvordan kan fylkesmannsembetet kontrollere skolens anti-mobbe tiltak? Dette er sentrale spørsmål som trenger å besvares før teknologiutviklingen tiltreer.

### 2.8.1 Ideell informasjonsflyt

Opplæringsloven § 9a-3 sier at dersom en ansatt ved skolen, får kunnskap om at en elev blir utsatt for krenkende ord eller handlinger som mobbing, diskriminering, vold eller rasisme, skal vedkommende snarest undersøke saken og varsle skoleledelsen, og dersom det er nødvendig og mulig, selv gripe direkte inn. For å etterkomme dette, kreves det at ansatte ved skoler til enhver tid er årvåkne, og har evner til å oppfatte og filtrere ut hvilke situasjoner som kan anses som mobbing eller ikke. Opplæringsloven sier ikke noe om hvem som har makten til å definere hva som er mobbing. Derimot går det frem av regjeringens manifest mot mobbing<sup>36</sup>, som beskrevet i kapittel 2.2.3 på side 10 at opplevelsen av mobbing er subjektiv, og definisjonsretten ligger hos personen som føler seg utsatt for mobbing. Da opplevelsen er subjektiv, kreves det at alle elever som melder ifra om mobbing blir tatt på alvor. Fra intervju med skoleeier i vedlegg 9.4 i tabell 9.90 på side 184, påpekes det hvordan ansatte ved skolen må ta eleven på alvor for å kunne sette igang et enkeltvedtak og undersøke saken, og at enkeltvedtak vil bli satt i gang uten noen diskusjon med eleven hvorvidt dette stemmer eller ikke.

Figur 2.12 på side 43 viser en ideell informasjonsflyt hvor kommunikasjon mellom elever og ansatte ved skolen står sentralt. Dette innebærer hvordan ansatte følger med og oppfatter mulige mobbetilfeller, og at elever blir tatt på alvor når de melder ifra om at det foregår mobbing. Hvis det viser seg at problemet er så betydelig at skolen ikke klarer å løse konflikten på egenhånd, vil skolen og foreldre kunne kontakte kommunen for å få veiledning. I vedlegg 9.4 i tabell 9.94 forklarer skoleeier at veilederen begynner med å informere foreldre om deres rettigheter, og en drøfting av hvilke tiltak skolen har fattet, og effekten av dette.

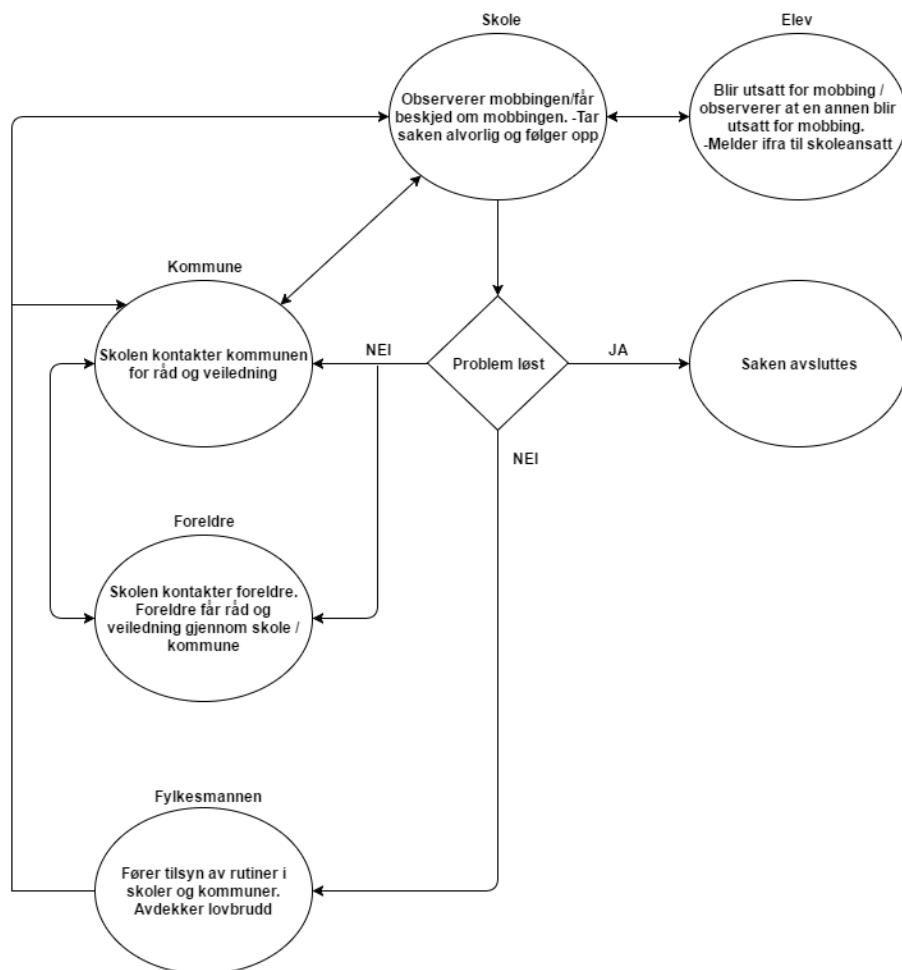
Ifølge lov og regelverk for grunnopplæringen, har elever og foreldre klagerett til fylkesmannen i alle tilfeller der de mener rettighetene ikke er oppfylt etter lov og forskrift. Fylkesmannen vil da kunne føre tilsyn med skole og skoleeier. Dersom det blir oppdaget forhold som er i strid med opplæringslova eller forskriftene til loven, kan tilsynet gi pålegg om å rette på forholdene<sup>37</sup>.

### 2.8.2 Problemer med informasjonsflyt

Det kan være mange grunner til problemer i informasjonsflyten når det gjelder mobbesaker. Det viktigste og det mest omtalte, er området mellom elever, skolen og foreldre. Igjen kan det være mange årsaker til problemer på dette området, og det er derfor interessant å se på ulike årsaker til dette. Erling Roland og Grete Sørensen Vaaland fra Senter for aferdsforskning i Stavanger sier at målrettet, systematisk arbeid på system- og individnivå har forebyggende effekt på mobbing.

<sup>36</sup>[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kd/vedlegg/grunnskole/manifest\\_mot\\_mobbing2011\\_2014\\_hefte\\_web.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kd/vedlegg/grunnskole/manifest_mot_mobbing2011_2014_hefte_web.pdf)

<sup>37</sup><https://www.regjeringen.no/no/tema/utdanning/grunnopplaring/slette/veileddning-til-lov--og-regelverk/id600015/>



Figur 2.12: Ideell informasjonsflyt

Langsiktig innsats mot mobbing gir de beste og varige resultatene [Roland and Sørensen Vaaland, 2006]. Fra intervju med skoleeier ble det sagt at kommunen gjennom flere år har hatt mange skifter av rektorer og kommunale sjefere for undervisning og oppvekst. Som følger av dette må kommunal mobbeveileder gjenta implementeringen av kompetanseheving hver gang en ny leder kommer til.

“Her i den kommunen hvor jeg jobber i PPT, så har det vært mye rektorskifter i mange år. Det har vært mye skifte av det som ikke lenger kalles skolesjef, men kommunalsjef for undervisning og oppvekst i denne kommunen, og det er klart at når ledere skifter så er det lite kontinuitet.”

“den implementeringen som jo er helt nødvendig for at ansatte i skoler og barnehager skal kunne klare å gjenkjenne mobbing og vite hva de skal gjøre, både for å forebygge men også for å avdekke, så må dette på en måte gjentas når det kommer nye ledere, for det er jo ledelsen som på en måte er ansvarlige for at det er et levende tema.”

Gjennom en utredning av virkemidler for et trygt psykososialt skolemiljø foretatt av Norges offentlige utredninger i 2015, vises det til forskning rundt sammenhengen av skolers profesjonelle kultur, og forekomster av mobbing. Studien ble foretatt av Erling Roland og Sigrun Ertesvåg, og tok for

seg 85 skoler med rundt 19000 elever og 1900 ansatte. Funnene i studiet viste at i de skolene hvor mobbetallene var høyest, var også ledelsen svakere, det var mindre samarbeid, svakere tilknytning mellom personalet, og lærere opplevde mindre autoritet i klasserommet [Djupedal, 2015]. Disse funnene kan ses i sammenheng med skoleeiers uttalelser om at kontinuiteten blir svekket når ledere stadig skiftes ut, og er faktorer som kan bidra til informasjonssvikt i mobbesaker. Når en ny leder kommer til, vil det kunne ta tid å sette seg inn i den enkelte skole sin situasjon og kultur, og på denne måten skape lite kontinuitet i det pågående arbeidet mot mobbing. Under intervju med fylkesmannen understrekkes viktigheten av en god ledelse og kultur ved den enkelte skole nok en gang på spørsmål om hva som anbefales for å forebygge mobbing.

“Min sterkeste anbefaling er god ledelse ved den enkelte skole, som sørger for å etablere en kultur og gode standarder ved en skole.”

### Elev og skole

En viktig årsak til svikt i informasjonsflyten mellom elev og skole kan være at en elev sier ifra til en lærer, men opplever at henvendelsen blir avvist og kanskje heller anses som en jevnbyrdig konflikt. Det kommer tydelig frem av intervjuet med skoleeier, at dette er den største utfordringen rundt mobbetemaet i dag.

“Hva som er min generelle erfaring, det er jo at den største og første utfordringen spesielt for ansatte tenker jeg, det er å ta inn mobbedefinisjonen. Det er mye sammenblanding på konflikt og mobbing.”

Videre påpeker skoleeier rektors plikt til å sette i gang undersøkelser på bakgrunn av bekymring om mobbing, og hvordan dette ikke vil la seg gjøre i de tilfellene lærere eller andre ansatte definerer en reell mobbesituasjon som konflikt.

“I paragraf 9a så står det jo at rektor har en plikt til å sette i gang undersøkelser når en elev eller medelever, ansatte eller foreldre er bekymret for om en elev blir utsatt for mobbing, da skal det jo lages et enkeltvedtak som sier noe om at de skal sette igang å undersøke saken. Det får man jo ikke gjort hvis man i utgangspunktet definerer det som en jevnbyrdig konflikt.”

At denne utfordringen er reell, forsterkes ytterligere under intervjuer med skoleansatte, hvor de blir spurta om kjennskap og erfaring rundt mobbing, og hvilke svakheter de ser i det forebyggende arbeidet. 6 av 7 respondenter hentyder enten at det er vanskelig å definere, eller at de skiller på mobbing og konflikt.

“Jeg ser at mobbing som tema fortørner seg annerledes på barneskolen enn i ungdomskolen og i videregående, og da er det noen ganger at konflikter som barn har seg mellom, blir blåst veldig opp til å være mobbesaker.”

“det er vanskelig og oppdage også har du en del sågne grå soner som man ikke klarer og få bestemt.”

“Det er vanskelig å definere det, hva er det.”

“Svakheten er jo i forhold til definisjonen på mobbing.”

“ofte så er det sånn at det man kaller for mobbing så er det faktisk konflikt, og det er den derre forskjellen på hva mobbing er og hva en konflikt er , den er litt viktig når man bruker begrepet.”

“Hva er hva, for enkelte ganger så synes jo ikke lærerne at ungene blir mobba, også kommer ungene til meg å sier at dem er mobba.”

### **Foreldre og skole**

Kommunikasjonen mellom foreldre og skole er et komplekst område med skolen som den profesjonelle part, og foreldre som utolmodig venter på en snarlig løsning for deres barn. Ifølge Foreldreutvalget for grunnopplæring (FUG) mottok de i 2015 totalt 530 henvendelser fra foreldre, hvor 40 prosent gjaldt læringsmiljø og vanskelig kommunikasjon med rektor. Videre følte foreldrene som klagde at ansatte ved skolene bagatelliserte eller forholdt seg passive til hendelser foreldrene mente var mobbing. Noen meldte også om manglende initiativ fra skolens side til å fatte enkeltvedtak om mobbing, hvor FUG ble spurt om klageadgang. På grunn av dette opplever mange foreldre å gi opp, sier FUG-leder Gunn Iren Müller. Müller mener også at det er de mest ressurssterke foreldrene som tar kontakt, da de som er midt oppe i mobbesaker gjerne ikke har krefter til å be om hjelp fra FUG eller andre<sup>38</sup>. Når det gjelder informasjon om gangen i mobbesaker har skolen og skoleeier informasjonsplikt til foreldre. Dette påpekes under intervju med skoleeier.

“Kommunen og rektor har jo en informasjonsplikt. Det skal være tema paragraf 9a i opplæringsloven som sier alt om rettighetene og gangen i dette. Det skal foreldrene få på foreldremøte av rektor og læreren.”

“Hvordan det fungerer vet jeg ikke riktig, men i de sakene vi kommer inn så har ikke det fungert så godt. OM de reelt sett har fått et papir i hånda hvor det står, men ikke lest det, vet jeg ikke. Men ihvertfall så har det ikke vært god nok informasjon og da får de det hos oss. Vi merker oss det og sjekker det ut med en gang, om de har fått enkeltvedtak, om de vet hva det er og om de kjenner til paragraf 9a.”

Å klage på enkeltvedtak kan ofte være en lang og byråkratisk prosess som krever tid å sette seg inn i. FUG har laget en guide på sine hjemmesider om hvordan man klager, på bakgrunn av foreldres ønske om hjelp i slike saker. Det viser seg at behandlingstiden kan være lang. Klagen først skal rettes til skolen som har fattet enkeltvedtaket, og hvis skolen står ved sitt opprinnelige standpunkt, har de da plikt til å sende klagen til skoleeier som skal behandle klagen videre. Hvis foreldre og barn mener at dette heller ikke fører frem, er siste instans Fylkesmannen<sup>39</sup>.

Barneombudet har skrevet et innspill til Djupedal-Utvalget, som er nevnt i kapittel 2.5, side 23, på bakgrunn av saker de mottar om barn og unge som blir mobbet, og sine erfaringer gjennom dette. Barneombudet hevder at klagesystemet er for dårlig, og at det er behov for et enklere system. Om klagesystemet sier barneombudet blant annet:

“Klagesystemet er komplisert, og forutsetter at foreldre har en juridisk kompetanse de normalt ikke har. Det forutsetter også tilgang på informasjon som foreldrene i mange saker ikke får av skolen [Barneombudet, 2014].”

<sup>38</sup><http://www.fug.no/2015-tall-mange-foreldre-opplever-aa-ikke-blir-hoert-eller-trodd.5825990-152787.html>

<sup>39</sup><http://www.fug.no/hvordan-skrive-en-klage.4660453-149526.html>

Videre nevnes det at det kan være lang ventetid uten garanti,

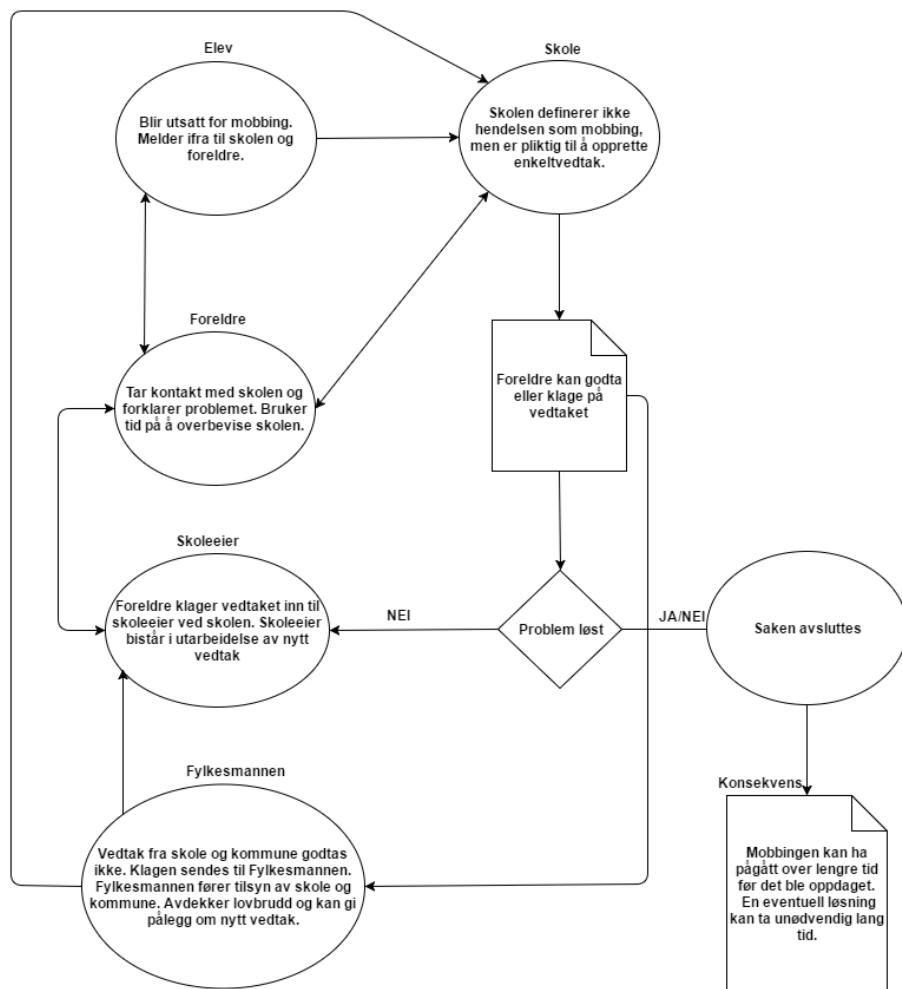
“Klagesakene tar lengre tid enn barnet tåler å vente, og klagesaksbehandlingen gir ingen garanti for at barnet faktisk får et godt skolemiljø. Klageinstansen avslutter klagesaken uten å vite om rettigheten er oppnådd, og forutsetter at foreldrene eventuelt klager på ny. Systemet fanger ikke opp den tretthet og maktesløshet som oppleves [Barneombudet, 2014].”

Dette viser at mobbedefinisjonen kan være et problem som går igjen, enten det er eleven eller foreldre som kontakter ansatte ved skolen. Det kan hende at man må bruke mye tid og krefter på å få satt i gang et enkeltvedtak. Hvis elev og foreldre ikke finner dette tilfredsstillende, kan dette resultere i en lang og byråkratisk prosess, som i verste fall ikke løser problemet. Figur 2.13 illustrerer hvordan en situasjon kan være, der det tar tid før skolen setter i gang et enkeltvedtak, for så å gå inn i en lang klageprosess.

Etter at Djupedalutvalget la frem sin rapport, har regjeringen nå gått ut med nye forslag til hvordan mobbing skal bekjempes. Blant forslagene som fremmes er en forbedret klageordning som lar klagen gå rett til fylkesmannen, istedet for runden om skole og skoleeier. Dette skal gi et bedre sikkerhetsnett som fanger opp saker hvor skolen svikter. Videre foreslås det at fylkesmannen kan bruke dagbøter for å sørge for at deres beslutninger følges opp<sup>40</sup>.

---

<sup>40</sup><https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/nye-tiltak-mot-mobbing/id2484384/>



Figur 2.13: Problemer med informasjonsflyt

## 2.9 Eksisterende teknologi

Er det slik at vi kan overkomme sosiale problemer hvis bare teknologien er riktig, eller er det andre tiltak som må iverksettes for å finne gode nok løsninger? Sagt med andre ord, vil en applikasjon løse mobbeproblemet? I sitt arbeid med å finne gode tiltak for å hindre mobbing i Canada, sier MacKay at aggressjon er en medfødt egenskap for overlevelse. Aggresjonen dominerer mennesket til den er bortlært og erstattet med empati og medfølelse [MacKay, 2012]. Det er lite trolig at dagens og morgendagens teknologi vil lære barn empati og medfølelse i stor nok grad til å lære god sosial funksjonsevne. Dette arbeidet er fortsatt foreldre, barnehage og skole sin oppgave. Sosiale interaksjoner hvor man ser andres reaksjoner på egen oppførsel er antageligvis den beste læringsarenaen for empati og medfølelse. En applikasjon kan ikke lære folk hvordan andre reagerer på din oppførsel, når du sårer noen eller når du har oppført deg negativt. Derimot kan en applikasjon være et medium for å kartlegge situasjoner og gi gode datagrunnlag før mulige løsninger på problemer iverksettes.

**Stopit** er en bedrift som har utviklet en applikasjon som lyder av samme navn. Stopit er et prisvinnende teknologiselskap som leverer en omfattende programvareplattform. Hensikten med plattformen er å begrense og kontrollere upassende oppførsel og samtidig gi organisatorisk åpenhet. Stopit applikasjonen er et enkelt og raskt verktøy som gir individer makt til å beskytte seg selv, andre eller organisasjonen. Stopit plattformen er tilgjengelig for skoler, universiteter, bedrifter og regjeringer i USA og rundt i verden, noe som gjør at den finnes i tre forskjellige versjoner. En versjon for barne- og ungdomsskoler, en versjon for videregående og høgskoler / universiteter, og en tredje versjon for bedrifter og arbeidsplasser. Ideen bak applikasjonen er å påvirke en samfunnsforandring ved å benytte den samme teknologien som blir brukt til å gjøre skade online. Dette gjøres ved å gi ungdom et enkelt, raskt og anonymt verktøy som kan gi voksne de stoler på et ”vindu” inn i deres virtuelle verden. Nøkkelen er å involvere voksne personer i situasjonene før de eskalerer.<sup>41</sup>

### Kjernefunksjoner i applikasjonen:

- Gir personer mulighet til å ta et skjermbilde, bilde eller video av støtende oppførsel og sende det til en skolekontakt anonymt.
- Rapportering ved hjelp av ett trykk.
- Helt anonym rapportering.
- Mulighet for administratorer til å deaktivere brukere som kommer med onsinnde eller fiktive rapporteringer.
- To veis anonym kommunikasjon med stopit messenger.
- Tilgang til døgnåpne krisekontakte via samtale eller tekst.
- Lett å lære seg for brukere og administratorer.
- Støtter push varsling av tekst og video.

**Sammenligning Stopit og vår løsning** Prototypen vår er en ufullstendig løsning av en webapplikasjon som fremstiller en fremtidlig teknologisk løsning av en anti-mobbing applikasjon. I likhet med Stopit skal vår applikasjon sende varsel om mobbing, gi praktisk informasjon og dele opplevelser på et forum. Selv om Stopit er tilgjengelig utenfor USA er løsningen ikke tilgjengelig i Norge i dag. Prototypen vår, i likhet med Stopit, er utviklet med tanke på å nå brukervennlighet.

---

<sup>41</sup><http://stopitcyberbully.com/our-company>

Prototypen utvikler i rapporten og systemet som foreslås i kapittel 3 har ingen lokasjonsbegrensninger og alle er har muligheten til å registrere seg som en bruker og benytte tjenester som diskusjonsforum eller sende en varsel om mobbing så lenge de forstår det norske språket. Stopit dekker flere samfunnsgrupper enn vår applikasjon, som vist i figur 2.14.



Figur 2.14: Stopit applikasjon

**Stopp mobbing i skolen** er en app med praktiske råd og informasjon om hvordan man kan stoppe mobbing i skolen. Her er målgruppa både de som blir mobbet og mobber, samt foreldre og foresatte. Applikasjonen inneholder informasjon om mobbing, lover om mobbing, samt råd om mobbing på nett. Applikasjonen gir også tilgang til klageskjemaer som kan sendes til skoler eller fylkesmenn. Applikasjonen er utviklet av Stavanger Aftenblad, og lastes gratis ned fra App Store og Google Play<sup>42</sup>.

**Sammeligning Stopp mobbing i skolen og vår løsning** Stopp mobbing i skolen begrenses til to platformer: android og ios. Hovedfokuset til Stopp mobbing i skolen ligger på råd og opplysninger til brukerne, og har ikke egenskaper som forum og varsling.

<sup>42</sup><http://www.aftenbladet.no/nyheter/mobbing/Her-er-Norges-forste-app-mot-mobbing-i-skolen-313555.html>



# **Kapittel 3**

## **Design**

I design kapittelet omdannes funnene i analysen og bestillingen fra oppdragsgiver (kap.1.2.1, s. 2) til beskrivelser av teknologi. Først beskrives designet av prototypen (s.52) og dernest det utvidede systemet (s.75). Designet av prototypen, som inneholder tekst og ulike tekniske beskrivelser, består av to iterasjoner; hvor andre iterasjon bygger på tilbakemeldingene i første iterasjon av testing (kap.5.1, s.99). Designet av et utvidet system består av tekst samt høytnivå tekniske beskrivelser.

### **3.1 Metode for medvirkning i design**

Design av en prototype som oppfyller oppdragsgivers mål krever personer som vil være brukere av web-applikasjonen. Prosjektgruppen anser det som essensielt med god involvering av sluttbrukere for å lage en god prototype og beskrive et utvidet system. Etter en lengre diskusjon innad i gruppen, hvor blant annet workshops ble fjernet som alternativ, ble brukerorientert design(user centered design) valgt som metode.

Brukerorientert design bygger på prinsippene om å undersøke hva sluttbrukerne ønsker av produktet, design av produktet og implementering av produkt gjennom en prototype som testes av potensielle sluttbrukere<sup>1</sup>. Prosjektgruppen fant brukerorientert design som en praktisk metode for å ivareta sluttbrukers ønsker og behov, og samtidig ha en god mulighet til å oppfylle hovedmålet med prosjektet. I løpet av prosjektperioden har oppdragsgiver og studentene hatt ukentlige møter, noe som sikrer ivaretakelse av eiers ønsker og behov.

---

<sup>1</sup>[https://en.wikipedia.org/wiki/User-centered\\_design](https://en.wikipedia.org/wiki/User-centered_design)

## 3.2 Design av sub-del

Designet består av en kravspesifikasjon, scenarioer, bruksmønstre og sekvensdiagram. Videre består design kapittelet av to iterasjoner. Første iterasjon består av design av prototype som implementeres og testes. Tilbakemeldingene fra testen danner grunnlag for andre iterasjon.

### 3.2.1 Kravspesifikasjon

Det er to kilder til kravspesifikasjonen 1)krav identifisert i analysen 2)oppdragsgivers ønsker/behov. I analysen ble definisjon av mobbing identifisert som et hovedproblem i informasjonsflyten. En løsning på definisjonsutfordringene finnes i krav 108, 109, 110 og 204. Videre viser analysen hvordan personopplysninger er utfordrende i dagens digitale samfunn, og hvordan ansvaret for god behandling av personopplysninger er ansvaret til utviklere, eiere og brukere av teknologiske løsninger. I kravspesifikasjonen gjenspeiles ivaretakelse av personopplysninger blant annet gjennom krav 113 og 303.

Oppdragsgivers ønsker og behov om en sikker applikasjon som ikke benyttes til mobbing gjenspeiles i krav 106 og 107. Videre viser krav 202 og 203 ivaretakelse av oppdragsgivers bestilling om opplysning til brukerne rundt rettigheter og lovverk i mobbetilfeller.

#### Funksjonelle krav

100. Bruker skal kunne ha mulighet til å registrere seg i applikasjonen. Se punkt 304.
101. Bruker skal ha mulighet til å logge inn.
102. Bruker skal ha mulighet til å ringe hjelpeelinjer fra applikasjonen.
103. Nødnummer skal være tilgjengelig, men ikke mulig å ringe direkte fra applikasjonen.
104. En innlogget bruker skal ha mulighet til å opprette innlegg i forumet. Se punkt 201.
105. En innlogget bruker skal ha mulighet til å kommentere på et innlegg.
106. En ikke registrert-bruker har ikke tilgang til siden varsle.
107. En ikke registrert-bruker har ikke tilgang til forum.
108. Applikasjonen skal ha en varsle funksjon.
109. Bruker skal kunne varsle enkelt og raskt om et mobbetilfelle.
110. Varsler skal sendes uavhengig av lærers oppfattelse av situasjonen.
111. Administrator skal ha mulighet til å slette forum innlegg.
112. Administrator skal ha mulig til å se en oversikt over registrerte brukere.
113. Bruksmønstre skal ikke innhentes og lagres

#### Ikke-funksjonelle krav

200. Applikasjonen skal være kompatibel på smart-telefonener.
201. Applikasjonen skal ha ett forum.
202. Applikasjonen skal vise forståelig innhold om hvilke rettigheter en har innenfor mobbing.
203. Applikasjonen skal vise forståelig innhold om lover en har innenfor opplæringsloven §9.
204. Applikasjonen skal ha tydelig definisjon om hva mobbing er.
205. Applikasjonen skal være reklamefri.
206. Applikasjonen skal ha en link til Facebook gruppen Oss Mot Mobbing.

#### Andre krav

300. Brukere skal på ingen måte betale noe for bruk av applikasjonen.
301. Administrator er organisasjonen Oss Mot Mobbing.
302. Organisasjonen Oss Mot Mobbing eier applikasjonen.

303. Det skal ikke samles inn unødvendig personopplysninger.
304. Det skal kun samles inn navn og e-post adresse av personopplysninger.

Det er to områder i kravspesifikasjonene som i særlig grad påvirker valg av type applikasjon. Applikasjonen skal være tilgjengelig for alle typer smart-telefoner (Windows-phone, Android og iPhone) og personopplysninger skal innhentes på lavest mulig nivå. Angående personopplysninger vil vi innhente navn og e-postadresse når brukerne registrerer seg. Videre er det ikke nødvendig med informasjonskapsler, da siden ikke har behov for å lagre bruksmønstre. En dypere gjennomgang er personopplysninger er beskrevet i kapittel 2.3.1 på side 12. Angående kravet om tilgjengelighet på ulike smart-telefoner vil en web-applikasjon imøtekomme kravet gjennom en nettleser og et responsivt design. En annen fordel med en web-applikasjon er fravær av nedlasting til mobilen. Ulempen med web-applikasjoner er krav om Internett tilgang. Prosjektgruppen lager prototypen som en web-applikasjon.

### 3.2.2 Scenarioer

Her har vi beskrevet noen mulige scenarioer med fokus på aktører og funksjoner. Disse vil være grunnlaget for bruksmønster i neste kapittel 3.2.3.

**Varsling** Jim er på skolen og det nærmer seg friminutt. Jim går ut alene og setter seg ned på en av skolebenkene. Det kommer så en gjeng med eldre gutter og begynner å plage han. Jim tar fram telefonen, åpner applikasjonen og sender ett varsel.

**Forum** Det er helg, Jon har ingen venner han kan snakke med. Han har blitt mobbet i flere uker nå og ønsker og fortelle noen om dette og ønsker noen tips til hvordan han skal fortelle foreldrene sine. Jon poster ett innlegg på forumet i applikasjonen om hvordan han burde gå fram.

**Definisjon, rettigheter og lover** Camilla hørte rykter om at noen hadde baksnakket henne, hun var usikker på om dette var klassifisert som mobbing. Camilla åpner applikasjonen og finner informasjon om mobbing, samt innhold om rettigheter og lover som var lett å forstå.

**Mobber** Nils er en av de værste mobberne på skolen og storkoser seg når han mobber. Nils overhørte noen på skolen snakke om en anti-mobbe applikasjon. Han ble nysgjerrig og åpnet applikasjonen, der registrerte han seg for å få tilgang til forum. Der kom han over noen innlegg mobbeoffere hadde lagt ut, hvor de hadde beskrevet sine opplevelser. Nils ble sjokkert over det han leste og har ikke mobbet noen siden.

**Registrering** Lasse følte seg mobbet på skolen og bestemte seg for å utforske den nye applikasjonen. Han ser at det finnes en varsle funksjon og et forum og registrer seg for å få tilgang til disse funksjonene. Registreringsprosessen var enkel og han trengte kun å skrive inn navn, brukernavn, passord og epost.

**Foreldre** Foreldrene til Cecilie er bekymret og har lagt merke til at datteren ikke oppfører seg helt som hun pleier. Cecilie har snakket om at hun ikke har hatt det så bra på skolen. Foreldrene søker på nett og kommer over applikasjonen som beskriver opplæringsloven skolen må forholde seg til samt noen rettigheter.

**Administrator** Administrator ønsker å fjerne en bruker som har fått flere advarsler om å ikke missbruke forumet. De velger å slette brukerkontoen fra databasen.

### 3.2.3 Bruksmønster

Bruksmønster er en liste eller hendelser, som typisk definerer interaksjone mellom en aktør og et system for å oppnå et mål<sup>2</sup>.

Bruksmønster	Registrering
Aktør:	Bruker
Trigger:	Ønsker å opprette konto i applikasjonen
Pre-betingelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruker har tilgang til internett</li> <li>• Bruker har tilgang til applikasjonen</li> <li>• Bruker er ikke logget inn i applikasjonen</li> </ul>
Post-betingelse:	Oprettet konto i applikasjonen
<i>Normal hendelsesflyt:</i>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bruker trykker på linken registrering for å bli sendt til registrering siden</li> <li>2. Bruker fyller ut obligatoriske feltene brukernavn, passord og e-post</li> <li>3. Bruker trykker på knappen registrer når fullført</li> <li>4. Bruker får opp melding om vellykket registrering</li> </ol>	
<i>Variasjoner:</i>	

<sup>2</sup>[https://en.wikipedia.org/wiki/Use\\_case](https://en.wikipedia.org/wiki/Use_case)

## 3.a Mangler utfylling av obligatoriske felter

1. Bruker går tilbake til punkt 2
2. Bruker prøver punkt 3 på nytt

## 3.b Gjentagelse av passord er ikke like

1. Bruker får feilmelding om at passordene ikke er like
2. Bruker prøver på nytt

## 3.c Gjentagelse av e-post er ikke like

1. Bruker får feilmelding om at passordene ikke er like
2. Bruker prøver på nytt

## 4.a Ingen melding om vellykket registrering

1. Bruker kontakter admin eller drift
- 

Bruksmønster	Innlogging
Aktør:	Bruker
Trigger:	Ønsker å logge inn med eksisterende konto i applikasjonen
Pre-betingelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruker har tilgang til internett</li> <li>• Bruker har tilgang til applikasjonen</li> <li>• Bruker har en registrert konto i applikasjonen</li> </ul>

---

*Post-betingelse:* Innlogget i applikasjonen

---

*Normal hendelsesflyt:*

1. Bruker trykker på linken logg inn for å bli sendt til innlogging siden
  2. Bruker fyller ut obligatoriske feltene brukernavn og passord
  3. Bruker trykker på knappen logg inn når fullført
- 

*Variasjoner:*

## 3.a Mangler utfylling av obligatoriske felter

1. Bruker går tilbake til punkt 2
  2. Bruker prøver punkt 3 på nytt
- 

<b>Bruksmønster</b>	<b>Glemt passord</b>
<i>Aktør:</i>	Brukere
<i>Trigger:</i>	Brukere har glemt passordet til sin konto
<i>Pre-betingelse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruker har tilgang til internett</li> <li>• Bruker har tilgang til applikasjonen</li> <li>• Bruker har en registrert konto i applikasjonen</li> </ul>
<i>Post-betingelse:</i>	Brukere får tilsendt ett nytt passord på e-post
<i>Normal hendelsesflyt:</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bruker trykker på link logg inn</li> <li>2. Bruker trykker på link glemt passord</li> <li>3. Bruker skriver inn sin e-post som er tilknyttet den registrerte kontoen</li> <li>4. Bruker trykker på knappen send når fullført</li> </ol>
<i>Variasjoner:</i>	<p>4.a Mangler utfylling av obligatoriske felter</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bruker går tilbake til punkt 3</li> <li>2. Bruker prøver punkt 4 på nytt</li> </ol> <p>4.b E-posten er ikke tilknyttet en konto i applikasjonen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bruker får feilmelding at at e-post ikke eksisterer</li> <li>2. Bruker prøver punkt 3 på nytt</li> </ol>
<b>Bruksmønster</b>	<b>Lese rettigheter eller lovverk</b>

<i>Aktør:</i>	Bruker
<i>Trigger:</i>	Bruker ønsker å lese sine rettigheter eller sjekke lovverket.
<i>Pre-betingelse:</i>	Må ha tilgang til internett.
<i>Post-betingelse:</i>	Får lest informasjon om rettigheter eller lovverk.

*Normal hendelsesflyt:*

1. Bruker åpner appen.
2. Bruker trykker på knappen lover eller rettigheter.
3. Bruker får opp informasjon.

*Variasjoner:*

0 Ingen variasjoner

### **Bruksmønster                      Varsle om et mobbetilfelle**

<i>Aktør:</i>	Bruker
<i>Trigger:</i>	En bruker ønsker å varsle om et mobbetilfelle
<i>Pre-betingelse:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er logget inn som en bruker</li> <li>• Har tilgang til internett.</li> </ul>
<i>Post-betingelse:</i>	Får varslet om en hendelse.

*Normal hendelsesflyt:*

1. Bruker åpner appen
2. Bruker trykker på knappen varsle
3. Bruker blir sendt videre til et skjema.
4. Bruker fyller ut.
5. Bruker sender varselet.
6. Bruker får en bekreftelse på at varselet er sendt.

*Variasjoner:*

5.a Varsel blir ikke sendt.

1. Bruker prøver på nytt
2. Bruker rapporter til admin om feilen

5.b Obligatoriske felter er ikke fylt ut / valgt.

1. Fyller ut mangler
  2. Gjør punkt 5 på nytt
- 
- 

### **Bruksmønster Ringe til et nødnummer**

*Aktør:* Bruker

*Trigger:* Alvorlig hendelse intreffer.

*Pre-betingelse:* Tilgang til applikasjonen.

*Post-betingelse:* Ringe nødnummer.

*Normal hendelsesflyt:*

1. Bruker åpner appen
2. Bruker trykker på knappen nødnummer
3. Bruker Trykker på ønsket nønummer.
4. Tlf ringer til nødnummer

*Variasjoner:*

0 Ingen variasjoner.

---

### **Bruksmønster Skrive eller endre forum innlegg**

*Aktør:* Bruker

*Trigger:* Bruker ønsker og dele noe de har opplevd eller endre sitt forum innlegg.

- Pre-betingelse:*
- Må ha tilgang til applikasjonen.
  - Bruker må være innlogget

*Post-betingelse:* Skrevet eller endret forum innlegg.

*Normal hendelsesflyt:*

1. Bruker åpner appen
2. Bruker velger forum
3. Bruker velger å opprette forum / endre innlegg.
4. Bruker skriver innlegg / gjør endringer.
5. Bruker Lagrer innlegg / endringer.
6. Bruker får melding om at innlegget ble lagret / endret.

*Variasjoner:*

5.a Får ikke lagret innlegg / endringer.

1. Bruker prøver på nytt
2. innlegget blir lagret lokalt og forsøker automatisk og send til server.
3. Bruker rapporterer problemet til administrator eller drift.

Bruksmønster	Lagre eller slette data
Aktør:	Database
Trigger:	Brukere ønsker å opprette eller slette en konto / foruminnlegg
<i>Pre-betingelse:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Databasen har tilgang til internett</li> <li>• Databasen er alltid aktiv.</li> <li>• Administrator har full tilgang til slettning, endring eller opprette data.</li> </ul>
<i>Post-betingelse:</i>	Databasen registerer at dataene fra bruker har blitt lagret eller slettet.
<i>Normal hendelsesflyt:</i>	

1. Databasen får tilsendt data av bruker som skal lagres eller slettes.
  2. Databasen finner ut om det er konto eller foruminnlegg som skal registreres / slettes.
  3. Databasen lagrer eller sletter dataene.
  4. Databasen gir melding om at dataene har blitt lagret eller slettet.
- 

*Variasjoner:*

- 2.a Databasen har allerede en eksisterende brukerkonto eller epost-adresse.
    1. Databasen sender feilmelding om at det allerede finnes en eksisterende brukerkonto eller epost-adresse.
    2. Databasen spør bruker om han ønsker brukernavn eller passord tilsendt på epost-adresse.
    3. Databasen ber bruker om å prøve på nytt med et annet brukernavn eller en annen epost-adresse.
  - 3 Databasen får ikke slettet foruminnlegg
    1. Bruker har ikke slettet foruminnlegg
    2. Databasen sender feilmelding at bruker ikke har rettighetene til å slette dette foruminnlegget.
- 

Bruksmønster	Oppdatere data i databasen
Aktør:	Database
Trigger:	Brukér ønsker å oppdatere informasjon
Pre-betingelse:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Databasen har tilgang til internett</li> <li>• Databasen er alltid aktiv.</li> <li>• Administrator har full tilgang til slettning, endring eller opprette data.</li> </ul>
Post-betingelse:	Databasen registrerer nye endringer.
Normal hendelsesflyt:	

1. Databasen mottar ny informasjon som skal endres.
2. Databasen oppdatere registrerte endringer.
3. Nye endringer blir publisert i appen.

*Variasjoner:*

- 2.a Databasen oppdaterer ikke informasjon.
1. Databasen sender feilmelding om at informasjonen ikke ble endret.
  2. Databasen legger feilen inn i logg.

**Bruksmønster****Oppdatere appen**

*Aktør:* Drift

*Trigger:* Drift ønsker å oppdatere og forbedre appen

*Pre-betingelse:*

- Det er tatt backup av databasen og appen
- Drift har fulle rektigheter til appen
- Har internett tilgang.

*Post-betingelse:* Driftansvarlig har oppdatert appen

*Normal hendelsesflyt:*

1. Logg inn i systemet med sin ID hvor appen er publisert.
2. Laste opp ny versjon av appen

*Variasjoner:*

- 1.a ID er ikke godkjent:
1. Skrevet feil identifisering
  2. Systemet gir beskjed om feil identifisering og ber bruker prøve på nytt.

**Bruksmønster****Vedlikeholde databasen og server**

<i>Aktør:</i>	Drift
<i>Trigger:</i>	Ukentlig rutine
<i>Pre-betingelse:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Må ha full tilgang av rettigheter til server.</li> <li>• Serveren er alltid på og er koblet til internett.</li> <li>• Har internett tilgang.</li> </ul>
<i>Post-betingelse:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatt backup av databasen.</li> <li>• Oppdatert server.</li> </ul>
<i>Normal hendelsesflyt:</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Drift logger inn på server med sin ID.</li> <li>2. Drift tar backup av hele server og lagrer på nettsky</li> <li>3. Drift tar backup av databasen og lagrer på nettsky.</li> <li>4. Drift sjekker logg for feilmeldinger.</li> <li>5. Drift oppdaterer server.</li> </ol>
<i>Variasjoner:</i>	<p>1.a ID er ikke godkjent:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Skrevet feil identifisering</li> <li>2. Systemet gir beskjed om feil identifisering og ber bruker prøve på nytt.</li> </ol> <p>4 Finne feilmeldinger</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rette opp feilmeldinger</li> <li>2. Går videre til punkt 5 i Normal hendelsesflyt</li> </ol>
<b>Bruksmønster</b>	<b>Endre og slette innlegg</b>
<i>Aktør:</i>	Admin
<i>Trigger:</i>	Innlegg er ikke passende

- Pre-betingelse*
- Admin har fulle rettigheter
  - Admin har internett tilgang

*Post-betingelse:* Innlegget har blitt endret eller slettet

*Normal hendelsesflyt:*

1. Admin logger inn i systemet
2. Admin finner upassende innlegg
3. Admin velger om det skal slettes eller endres
4. Admin gjør så passende endringer eller sletter innlegget
5. Admin lagrer endringene

*Variasjoner:*

1.a Feil brukernavn/passord

1. Admin prøver på nytt
2. Admin kontakter drift hvis glemt passord

3.a Trykker på feil knapp

1. Admin får opp en melding om bekreftelse
2. Admin avbryter og går til steg 2.

5.a Endringene blir ikke lagret:

1. Admin får opp feilmelding.
2. Admin prøver på nytt
3. Admin kontakter drift

### Bruksmønster

### Slette konto

*Aktør:*

Admin

*Trigger:*

Slette en konto som misbruker applikasjonen

*Pre-betingelse:*

- Admin har fulle rettigheter
- Admin har internett tilgang

*Post-betingelse:* Konto har blitt slettet

---

*Normal hendelsesflyt:*

1. Admin logger inn i systemet
  2. Admin finner oversikt over brukere
  3. Admin sletter kontoen som misbruker
  4. Admin får melding på skjerm om at konto har blitt slettet
- 

*Variasjoner:*

- 1.a Feil brukernavn/passord
    1. Admin prøver på nytt
    2. Admin kontakter drift hvis glemt passord
  - 3.a Trykker på feil bruker
    1. Admin får opp en melding om bekrefteelse
    2. Admin avbryter og går til steg 2.
  - 4.a Endringene blir ikke lagret:
    1. Admin får opp feilmelding.
    2. Admin prøver på nytt
    3. Admin kontakter drift
- 

Bruksmønster	Se oversikt over data
--------------	-----------------------

*Aktør:* Admin

---

*Trigger:* Ønsker å se oversikt over brukere, varsler eller forum innlegg

---

*Pre-betingelse*

- Admin har fulle rettigheter
- Admin har internett tilgang

---

*Post-betingelse:* Admin får liste med ønsket data

---

*Normal hendelsesflyt:*

1. Admin logger inn i systemet
  2. Admin velger hvilke data som ønskes å vises
  3. Admin får liste med ønsket data
- 

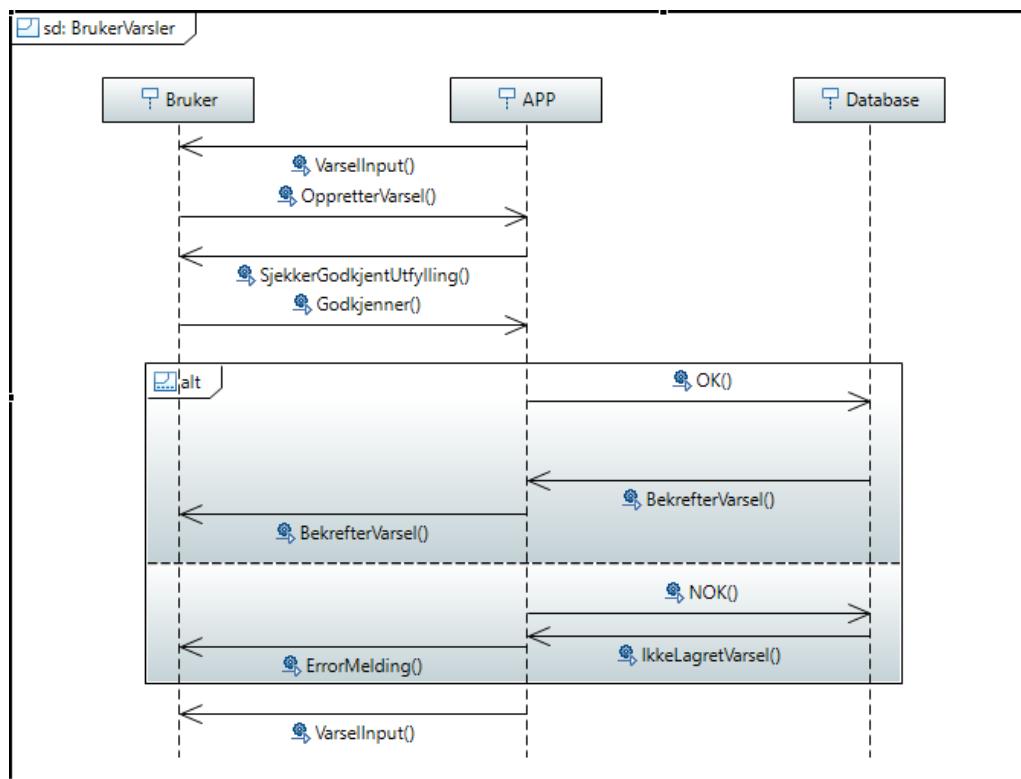
*Variasjoner:*

- 1.a Feil brukernavn/passord
  1. Admin prøver på nytt
  2. Admin kontakter drift hvis glemt passord

---

### 3.2.4 Sekvensdiagram

Sekvensdiagrammer viser interaksjoner av prosesser og rekkefølgen. Her har vi valgt å lage sekvensdiagram for funksjonene varsle og innlogging.



Figur 3.1: Sekvensdiagrammet viser interaksjonene for å varsle

#### Sekvensdiagram BrukerVarsler

**Hensikt** Hensikten med sekvensdiagrammet på figur 3.1 er å vise interaksjonene mellom bruker, applikasjonen og databasen. Brukeren vil benytte applikasjonen til å sende et varsel, som går til en database. Sekvensdiagrammet har 3 forskjellige livslinjer som viser de forskjellige interaksjonene. Dette viser interaksjonen mellom en bruker, applikasjon og database. Under følger en full beskrivelse av hele flyten i diagrammet.

#### Beskrivelse av sekvensdiagrammet BrukerVarsler

1. Når man har klikket på knappen Varsle så venter appen på at brukeren skal fylle inn informasjon i skjemaene.
2. Man velger så å sende varlse
3. Da får man en bekrefteelse at man skal dobbeltsjekke at alt stemmer og må godkjenne denne
4. Man godkjenner eller begynner på punkt 1 igjen (endrer).
5. Appen prøver så å sende inn dette til databasen.

6. Det er så 2 muligheter som vil skje. Enten så blir sendt eller så blir den ikke sendt.

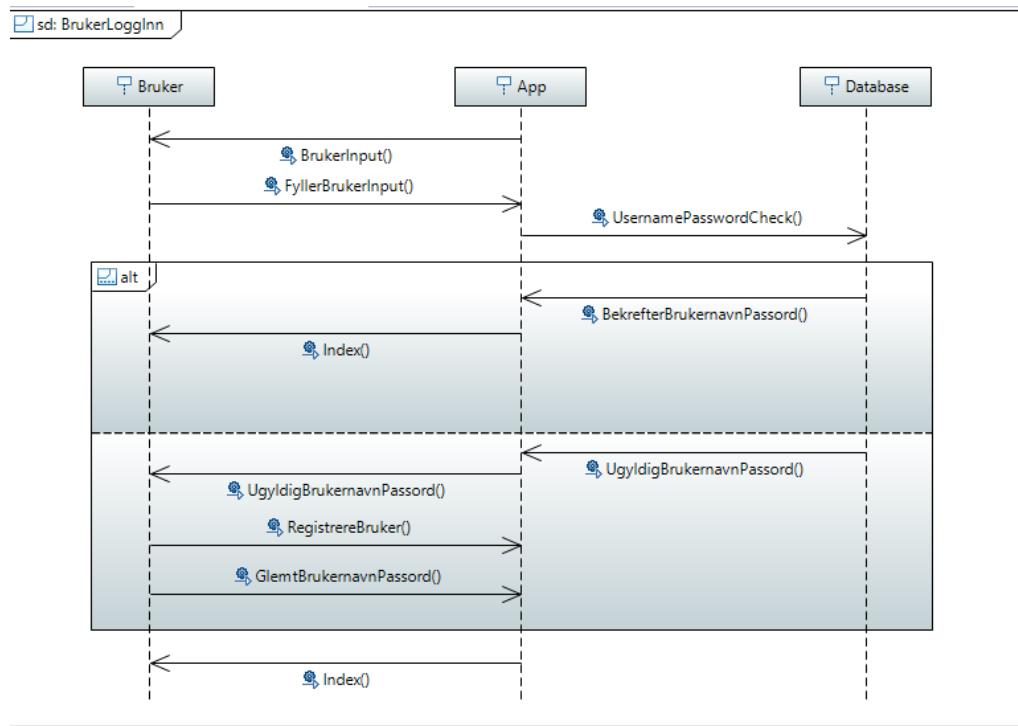
7. OK

- (a) Databasen lagrer varselet.
- (b) Databasen sender en beskjed til appen om at varselet er mottatt av admin.
- (c) Appen gir beskjed til bruker at Varselet er mottatt av admin.

8. NOK

- (a) Appen prøver å sende varselet til databasen.
- (b) Databasen klarer ikke å få lagret varselet.
- (c) Appen gir en feilmelding til brukeren.

9. Appen Venter så på og få ny informasjon inn i skjemaet.



Figur 3.2: sekvensdiagram viser interaksjonene for Logg inn

### Sekvensdiagram BrukerLoggInn

**Hensikt** Hensikten med sekvensdiagrammet på figur 3.2 er å vise interaksjonene mellom bruker, applikasjonen og databasen. Brukeren vil benytte applikasjonen til å logge inn, for så å få tilgang til og varsle eller bruke forumet.

### Beskrivelse av sekvensdiagrammet Logg inn

1. Applikasjonen venter på input fra bruker
2. Bruker fyller inn brukernavn og passord
3. Applikasjonen sender brukernavn og passord til databasen og kontrollerer at dette stemmer.
4. Databasen Bekrefter at brukernavn og passord stemmer.
  - (a) Bruker er logget inn og blir sendt til index.
5. Ugyldig Brukernavn eller passord.
  - (a) Applikasjonen sender beskjed til brukeren om at brukernavn eller passord er feil.
  - (b) Bruker kan trykke glemt passord.
  - (c) Bruker kan trykke registrer bruker.
6. Blir sendt tilbake til index.

### 3.2.5 Første iterasjon - Design

I denne delen var fokuset å få plass de viktigste funksjonen som trengtes før vi begynte på implementeringen. Her var ikke design på toppen av liste, men kun få fram hva vi trengte og hvordan det omtrent skulle se ut. Forbedringer kommer i andre iterasjon design på kap 3.2.6.

#### Prototypen

Hovedmålene med prototypen er testing av brukeropplevelse og fremlegging for oppdragsgiver. Ved bruk av responsive web-sider skal prototypen fungere på ulike skjermstørrelser og på ulike operativsystemer. Dette skal sikre inkludering av alle potensielle brukere av web-applikasjonen, så fremt de benytter en smart-telefon. Designet danner grunnlaget for implementering av prototypen. Gjennom testing av brukervennligheten, som beskrevet i kapittel 5.1.1 på side 99, får vi tilbakemeldinger på design og funksjonalitet; noe som danner grunnlaget til forbedringer av design og videre implementering.

**Beskrivelse av prototypen** Prototypen er et trestrukturert nettsted med samling av relaterte nettsteder. Hjemmesiden er stammen i nettstedet, mens grenene er knapper som tar brukeren til neste nivå i trestrukturen. Innholdstrukturen på hver nettside er splittet i fire rammer. Den første rammen inneholder registrering og innlogging, den andre rammen er logoen til oppdragsgiver. Den tredje rammen er brødsmulen som forteller brukeren om hvor den befinner seg i web-applikasjonen. Den fjerde rammen på hjemmesiden er et midtstilt navigasjonsfelt, som gir brukeren oversikt over innholdet i applikasjonen. Når en bruker beveger seg fra hjemmesiden til en annen side forblir ramme en, to og tre intakt, mens ramme nummer fire endrer innhold basert på brukervalget. Det er krav om innlogget bruker for tilgang til forumet og varslefunksjonen. Uten dette kravet er det mulig for anonyme personer å benytte forumet og varslingen til mobbing. Selv om en registrert bruker fortsatt kan benytte applikasjonen til monning, er det mulig for administrator å finne navn og e-post til vedkommende og ta nødvendige steg for å stoppe de negative hendelsene. Videre trenger mottaker av varsel om mobbing informasjon om hvem som trenger hjelp for å kunne yte bistand.



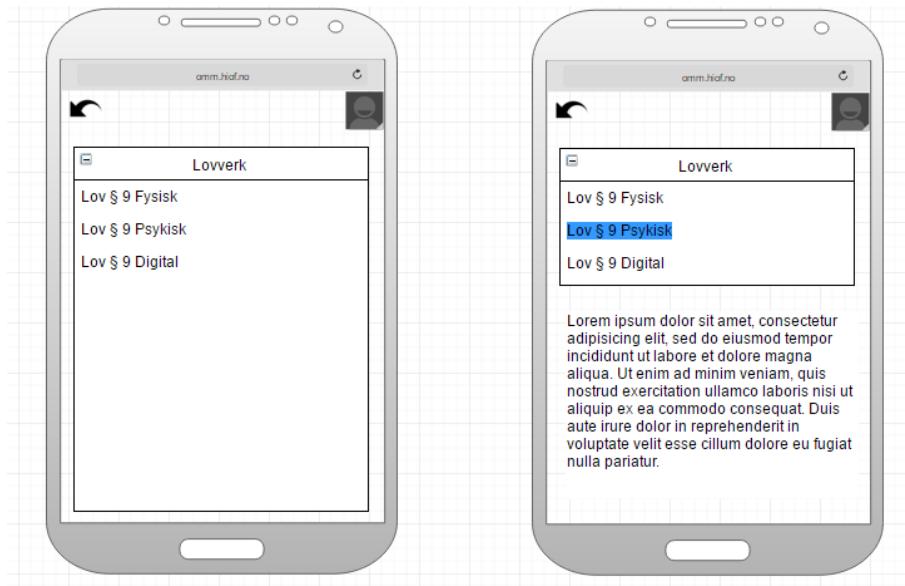
Figur 3.3: Første skisse til hjemmesiden

**Hovedsiden** I figur 3.3 vises de ulike brukervalgene på hovedsiden i form av knapper. Knappene for ”Mobbing”, ”Rettigheter”, ”Lover” og ”Oss Mot Mobbing” er designet etter samme prinsipp med bokser som utvides når brukeren klikker på ”overskriften”. I figur 3.4 illustreres funksjonaliteten ved hjelp av siden ”Lover”. I første del av bildet er boksene sammenslått. I andre del har brukeren valgt lovverket om psykiskmobbing, og en boks utvides med informasjon. Et av delmålene i bacheloroppgaven er informasjon om rettigheter til elever og foreldre, noe som ivaretas gjennom sidene ”Mobbing”, ”Rettigheter” og ”Lover”.

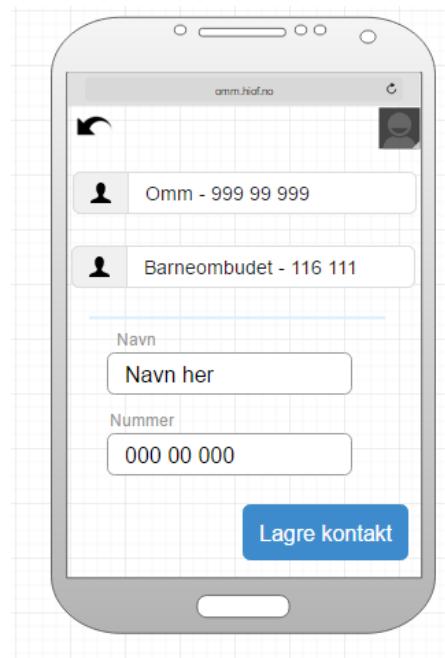
**Nødnummer** Siden for ”Nødnummer” er ment som hjelp når brukeren trenger noe å prate med, enten kritisk eller en hjelpeelinje. Applikasjonen lar brukeren trykke på telefonnummeret til ønsket organisasjon, og et anrop opprettes automatisk. Det er lagt inn telefonnummer til politiet lokalt (som er et fellesnummer) og nødnummer til politiet, hvor det ikke er mulig med automatisk opprettelse av anrop, da politiet ikke er første aktør som kontaktes ved de fleste mobbetilfeller, jamfør kapittel 2.5 på side 22. I figur 3.5 vises første skisse av nødnummer funksjonaliteten i web-applikasjonen. Det skal da også være mulig og legge inn egne nummere.

**Logg inn** Kravet om innlogging springer som nevnt ut fra ønsket om å redusere muligheten for å benytte web-applikasjonen til mobbing. Både sidene for registrering og innlogging skal være intuitivt for brukeren, og følge anbefalingene gitt av Krug om bruk av ikoner som er allment kjent[Krug, 2014]. I figur 3.6 vises en enkel side for registrering av ny bruker uten ikoner. I figur 3.7 er brukeren klar for å logge inn i web-applikasjonen å få tilgang til alle funksjonalitet.

**Varsle** Varsle er brukerens mulighet for å sende en melding om et mobbetilfelle. Varslelet kategoriseres som fysisk-, psykisk- eller digitalmobbing. I figur 3.8 vises et tidlig utkast av siden for varsling, som inneholder mulighet til opplasting av filer som bevis i mobbetilfeller. I kapittel

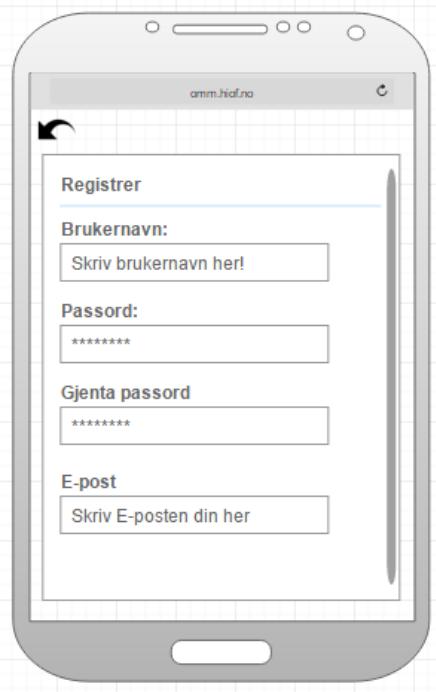


Figur 3.4: Viser funksjonalitet med ”overskirft” og utvidende bokser med informasjon

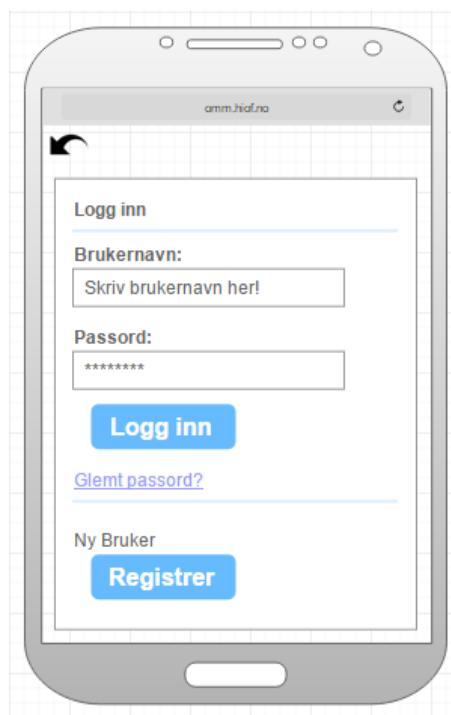


Figur 3.5: Første skisse til siden ”nødnummer” hvor brukeren kan ringe et nødnummer

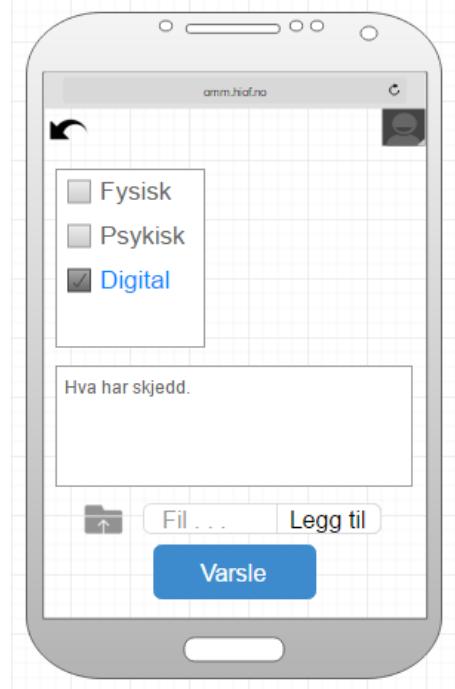
2.3.1 på side 14 gjennomgås reglene for opplasting av bilder, og prosjektgruppen har gått bort muligheten til opplasting av filer for å sikre god ivaretakelse av personvernret til brukerne av applikasjonen. Uansett, iverksettes undersøkelse av et mobbetilfelle har involverte parter anledning til å fremlegge bildebevis.



Figur 3.6: Første skisse til siden for registrering av ny bruker i web-applikasjonen



Figur 3.7: Første skisse til siden for innlogging i web-applikasjonen



Figur 3.8: Første skisse til siden for varsle om mobbing

**Forum** Forum er ment som et sted hvor innloggede brukere kan diskutere, hjelpe hverandre og opplyse hverandre om mobberelaterte emner. En bruker skal kunne opprette et innlegg i forumet og kommentere på et eksisterende innlegg. Videre skal brukernavnet til personen som poster et innlegg eller kommenterer et innlegg vises for alle med tilgang til forumet. Forumet skal følge samme kategorisering som varsling med fysisk-, psykisk- og digital mobbing. I figur 3.9 vises de ulike delene av forumet. I første del vises eksisterende innlegg som brukeren kan utforske nærmere. I andre del har brukeren valgt et innlegg for å se hva innlegget inneholder. I siste del ønsker brukeren å opprette et nytt innlegg. Kommentarer til eksisterende innlegg vil ha samme design som opprettelse av innlegg, men med predefinert tittel.



Figur 3.9: Første skisse til siden for forumet

### 3.2.6 Andre iterasjon - Design

I denne delen har vi forbedret designet ved å legge til brødsmuler, logo, footer og ikoner. Vi fikk noen forslag av hva brukerne ønsket fra første brukertest på kapittel 5.1.1. Det kom også fram at hvit bakgrunn ble kjedelig og vi fant ut at det ble mye frustrasjon med fanene “Hjelp” og “Informasjon” som man kan se på figur 4.3 i kapittel 4.1.

**Hovedside** Her har vi fjernet fanene og valgte å liste alle knappene på en side. Figur3.10 viser skisse av hovedsiden.



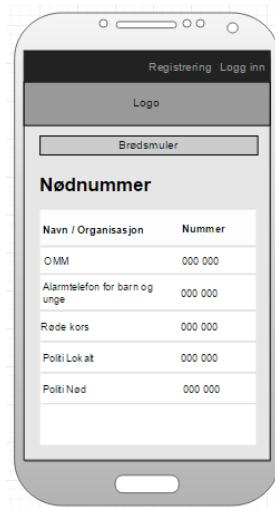
Figur 3.10: Andre skisse av hovedsiden

**Varsle om mobbetilfelle** Siden hvor brukere kan varsle er skissert på figur 3.11.



Figur 3.11: Andre skisse av siden varsle om mobbing

**Nødnummer** På figur 3.12 er siden av nødnummer, her kan brukere ringe hjelpeinjer og organisasjoner.



Figur 3.12: Andre skisse av siden nødnummer

**Mobbing** Sidene “Oss Mot Mobbing” og “Hva er mobbing?” vil ha samme mal som vist på figur 3.13



Figur 3.13: Andre skisse av siden hva er mobbing

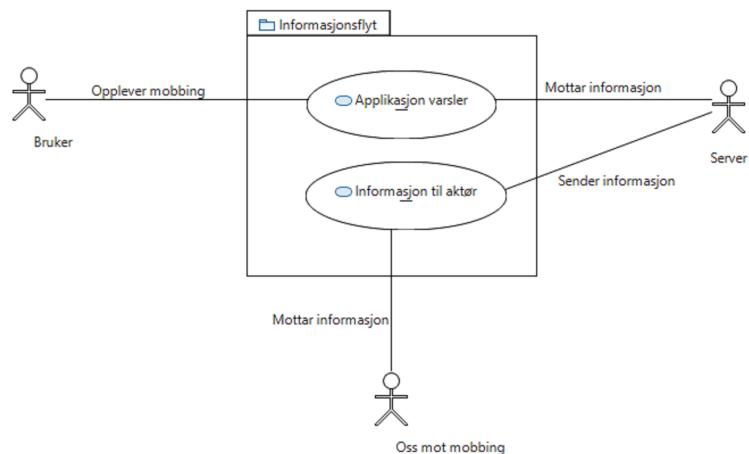
### 3.3 Design av et utvidet system

I dette kapittelet presenteres hele den teknologiske løsningen som skal fungere som et verktøy og en informasjonskilde i arbeidet mot mobbing. En stor del av oppgaven har vært å utrede informasjonsflyten og hvilke utfordringer som ligger til grunn når en elev varsler om et mobbetilfelle. I dette delkapittelet presenteres to løsninger for varsling som skal bidra til økt informasjonsflyt når en elev varsler om mobbing. Først i form av en enkel løsning som vil kunne benyttes av Oss Mot Mobbing til å motta og administrere varsler for eget bruk i sitt arbeid mot mobbing. Den andre løsningen er en fremtidig utvidelse, hvor systemet er tiltenkt bruk i en skolesammenheng for å bedre informasjonsflyten mellom alle involverte aktører. Løsningene presenteres på et overordnet nivå, i form av høynivå bruksmønstre og aktivitetsdiagrammer.

Applikasjonens innhold baserer seg på oppdragsgivers ønske, om å få frem skjult mobbing gjennom øking av registrerte mobbetilfeller. og funn i kapittel 2, Analyse.

#### 3.3.1 Enkel løsning

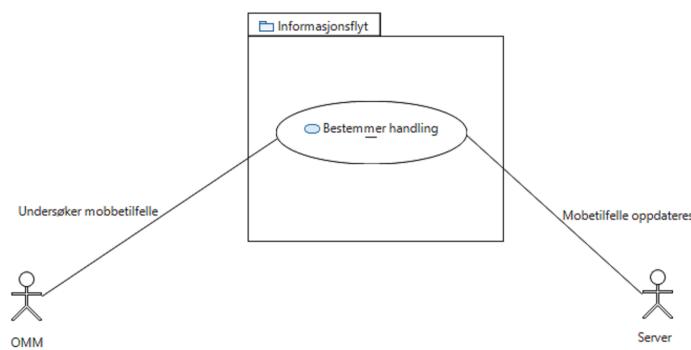
En enkel løsning av varslingssystemet vil kunne benyttes av applikasjonsbrukere til å varsle OMM om mobbetilfeller. Varslets innhold vil bli knyttet opp mot navn på avsender, og hvilken skole det gjelder. OMM vil blant annet kunne benytte varslene til å skaffe seg en oversikt over mobbesituasjoner på enkelte skoler, for å kunne velge ut skoler de ser behov for å hjelpe. Figur 3.14 viser et bruksmønster for informasjonsflyten når en bruker har fylt ut skjema, og sender varsel om et mobbetilfelle. Varslet blir lagret på OMM sin server, og sendt videre til representanter i OMM. På bakgrunn av et mottatt varsle kan OMM gjøre nærmere undersøkelser av saken og finne ut av



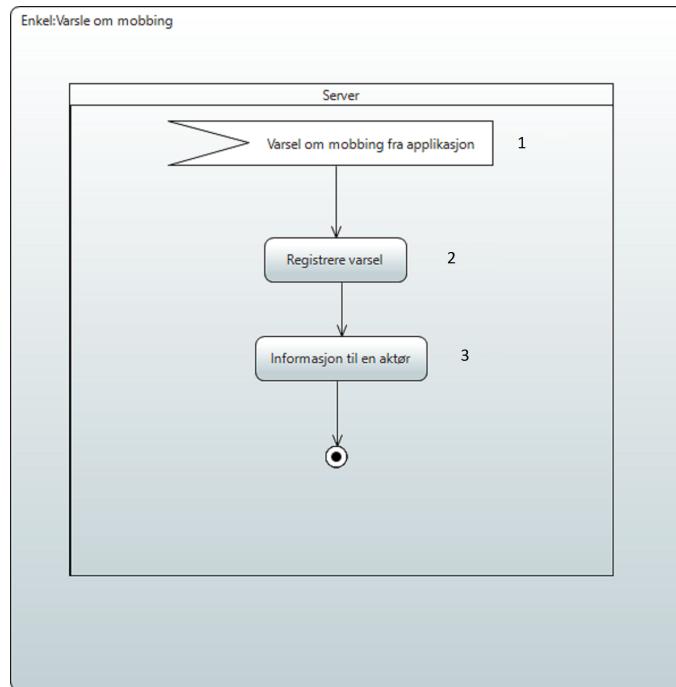
Figur 3.14: Høynivå bruksmønster for varsle om mobbing enkel løsning

hvordan de kan være til hjelp. Figur 3.15 viser hvordan OMM undersøker mottat mobbetilfelle, bestemmer seg for en handling, og sender oppdatering til server med planlagt handling. Figur 3.16 viser handlingsmønster fra et varsle blir sendt, til varselet blir mottatt av en aktør:

- Server mottar melding fra applikasjon.
- Varsle registreres på server.
- Varsle sendes videre til en aktør (OMM).



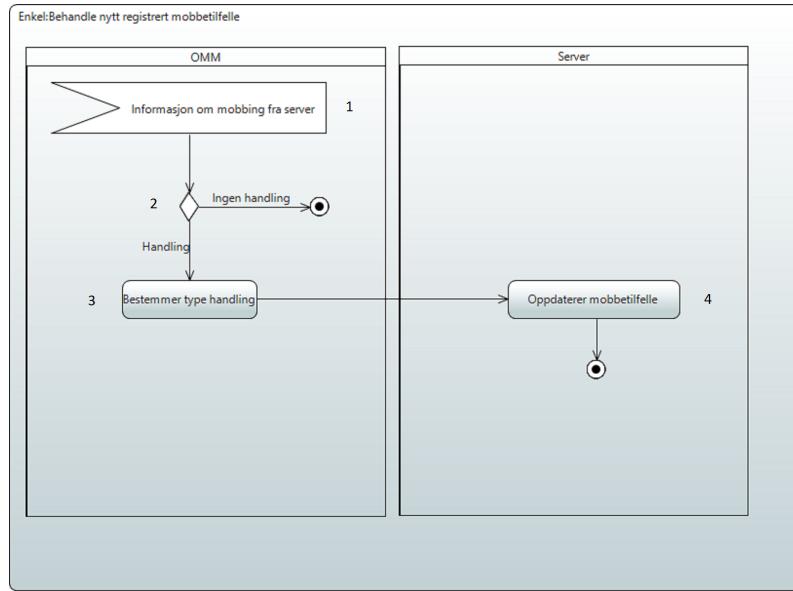
Figur 3.15: Høytnivå bruksmønster for OMM behandler mobbetilfelle enkel løsning



Figur 3.16: Høytnivå aktivitetsdiagram for varsling enkel løsning

Figur 3.17 viser en aktør (OMM) sine handlingsmønstre for å behandle et nytt registrert mobbetilfelle:

- Aktør mottar varsel fra server
- Aktør bestemmer om en handling skal foretas i saken.
- Hvis handling foretas, bestemmes type handling.
- Mobbetilfelle oppdateres med bestemt type handling.



Figur 3.17: Høytnivå aktivitetsdiagram for behandling av nytt mobbetilfelle enkel løsning

### 3.3.2 Utvidet løsning

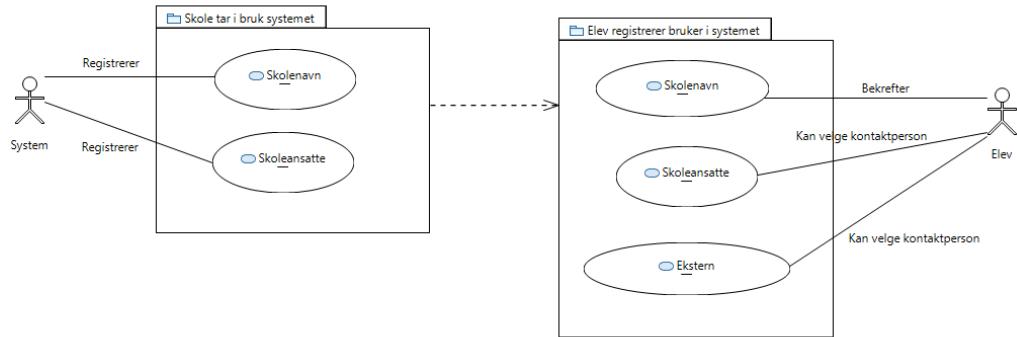
I en utvidet løsning har prosjektgruppen utredet løsninger for hvordan applikasjonen i fremtiden kan benyttes i en skolesammenheng for å bedre informasjonsflyten ved mobbetilfeller. I kapittel 2.8.2 side 44, vises det til hvordan informasjonsflyten kan stoppe allerede mellom elev og lærer når det varsles om mobbing. Dette er tilfeller hvor læreren eller en annen ansatt ved skolen definerer situasjonen på grunnlag av egne oppfattelser, og ikke elevenes subjektive oppfattelse av situasjonen som beskrives i kapittel 2.8.1 side 42. Videre i kapittel 2.8.2 side 44, vises det til skolens plikt til å sette i gang undersøkelser hvis det foreligger bekymringer om mobbing, men at undersøkelser ikke blir gjort i de tilfeller en sak blir definert som konflikt. For å unngå at et varslet mobbetilfelle blir til en definisjonssak for enkeltpersoner, er det nødvendig å inkludere flere aktører fra begynnelsen, hvor hensikten er å igangsette et større apparat for oppfølging av enkeltsaker. Ved bruk av dette systemet, vil en applikasjonsbruker som sender et varsel kunne nå ut til alle profesjonelle aktører som i dag er involvert i arbeidet mot mobbing i skoler. Aktører med tilgang til systemet vil være elever, skole, skoleeier og fylkesmann. Dette kapittelet vil gi en overordnet beskrivelse av et utvidet system for varsling om mobbing.

#### Registrering av skole og kontaktpersoner

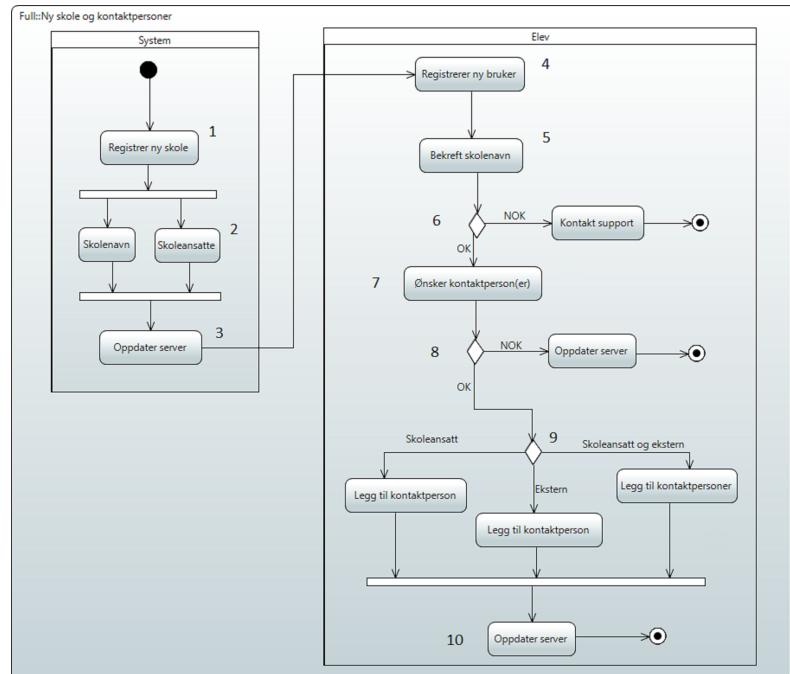
For at skolen skal kunne ta i bruk systemet og motta varsler, kreves det at skolen registrer seg med skolenavn, og navn på kontaktpersoner. Da skolen er registrert i systemet, kan elever knytte sin brukerprofil opp mot skolen. Elever har da mulighet til å velge ansatte ved skolen som skal være deres kontaktperson og mottaker av varsler. I tillegg har eleven mulighet til å legge til en ekstern person som eleven ønsker å betro seg til. Figur 3.18 viser et bruksmønster for registrering av skole og elev. Aktivitetsdiagrammet i figur 3.19 viser handlingsforløpet for registreringen, og forklares på følgende måte:

- Skolen velger å registrere seg i systemet.
- Skolen legger inn skolenavn og navn på kontaktpersoner.

- Skolen oppdaterer registreringen til server.
- Elev velger å registrere seg opp mot skole.
- Elev bekrefter skolenavn på sin skole.
- Systemet verifiserer skolenavn. Hvis ikke vellykket verifikasi, kontakt support.
- Hvis skolenavn er verifisert, får eleven et valg om å legge til kontaktperson.
- Hvis eleven ikke ønsker kontaktperson, avsluttes registreringen og oppdateres til server.
- Hvis kontaktperson ønskes, legger eleven til ønsket kontaktperson.
- Registreringen avsluttes og oppdateres til server.



Figur 3.18: Høytnivå bruksmønster for registrering av ny skole i systemet og elev legger til kontaktpersoner som mottar varsle ved mobbetilfelle



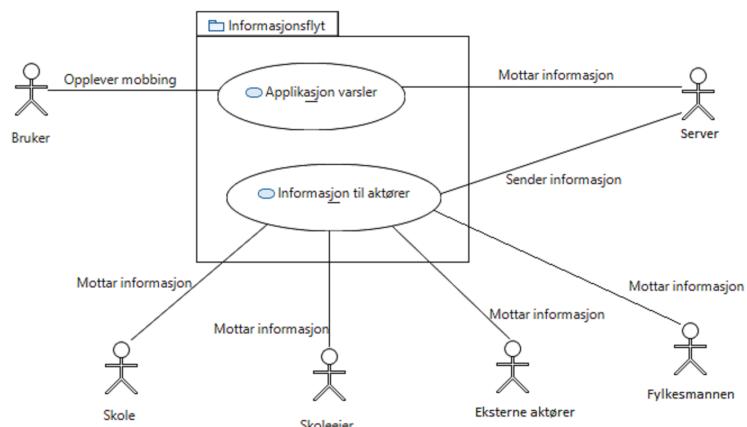
Figur 3.19: Høytnivå aktivitetsdiagram for registrering av ny skole i systemet og elev legger til kontaktpersoner som mottar varsle ved mobbetilfelle

### Brukere sender varsler

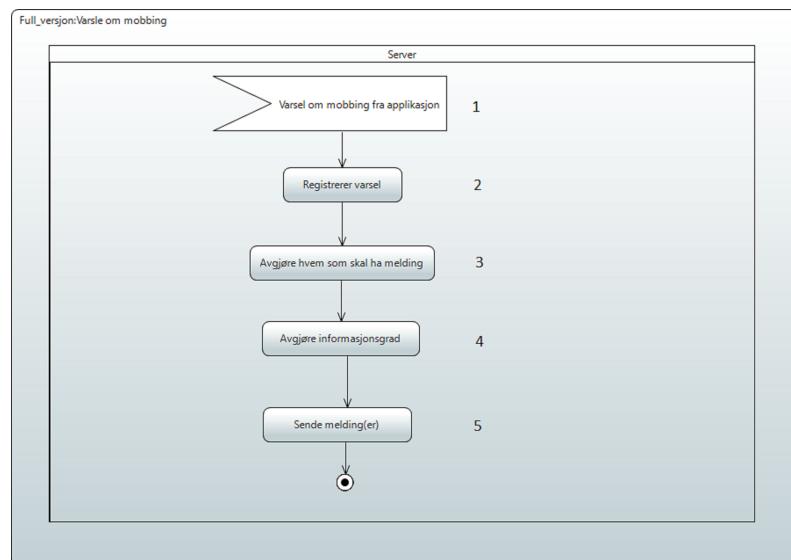
Når applikasjonen benyttes til å varsle om mobbing, sendes varselet til kontaktpersoner brukeren la til under registrering. Som vist i figur 3.19 kan kontaktpersoner være ansatte ved skolen, en ekstern person eller begge deler. Kontaktpersonen vil være varslerens betrodde, og vil få tilgang til å se hele varselets innhold. Videre skal skolens ledelse få informasjon når et varsle blir sendt. Som det vises til i kapittel 2.8.2 side 44, er det rektor sin plikt til å igangsette undersøkelser når det varsles om mobbing, og skoleledelsen ved rektor må kunne motta informasjon for å kunne sette i gang tiltak. I dette kapittelet som er en beskrivelse på høynivå, tas det ikke stilling til hvilken grad av informasjon rektor mottar ved et varsle.

For å sikre at skolen starter undersøkelser og følger opp saken, vil informasjon gå ut til skoleeier og fylkesmann når et varsle blir sendt. Denne informasjonen vil inneholde hvilken skole det gjelder, og vises som en ny sak som venter på å bli undersøkt av skolen. Med dette kan skoleeier og fylkesmann følge opp skolen, og motta oppdateringer på hva skolen foretar seg i saken. Figur 3.20 viser et bruksmønster for en bruker som opplever mobbing, og sender et varsle til en server som videre distribuerer informasjonen til de forskjellige aktørene. Aktivitetsdiagrammet i figur 3.21 viser handlingsforløpet fra serveren mottar varselet, til den videre distribueringen av informasjon og forklares på følgende måte:

- Serveren mottar varsle om mobbing fra bruker via applikasjon
- Varslelet blir registrert og lagret på serveren
- Serveren behandler hvem informasjonen skal gå til
- Serveren avgjør informasjonsgrad til mottaker
- Serveren sender melding til mottakere



Figur 3.20: Høynivå bruksmønster for varsle om mobbing fullstendig løsning



Figur 3.21: Høytstående aktivitetsdiagram for varsling fullstendig løsning

### Skole behandler varsel

Ved mottatt varsel vil skolen kunne starte undersøkelser av saken, og vil på bakgrunn av dette bestemme handlinger som skal iverksettes. Samtidig vet skoleeier og fylkesmann at en ny sak har kommet inn ved den enkelte skole, og vil kunne forvente å se hvilke handlinger skolen foretar seg. Figur 3.22 viser et bruksmønster der skolen velger handling på bakgrunn av sine undersøkelser, og sender oppdatering til aktører om sin handling i saken. En handling vil kunne være at skolen finner en snarlig løsning på problemet, og mener at en enkel samtale med partene var løsningen. I andre tilfeller kan det hende at skolen benytter seg av enklere tiltak, som skolen for eksempel har utarbeidet gjennom sin handlingsplan mot mobbing. Opplæringsloven §9a-3 sier blant annet at:

*“Dersom nokon som er tilsett ved skolen, får kunnskap eller mistanke om at ein elev blir utsett for krenkjande ord eller handlingar som mobbing, diskriminering, vald eller rasisme, skal vedkommande snarast undersøkje saka og varsle skoleleiinga, og dersom det er nødvendig og mogleg, sjølv gripe direkte inn”.*

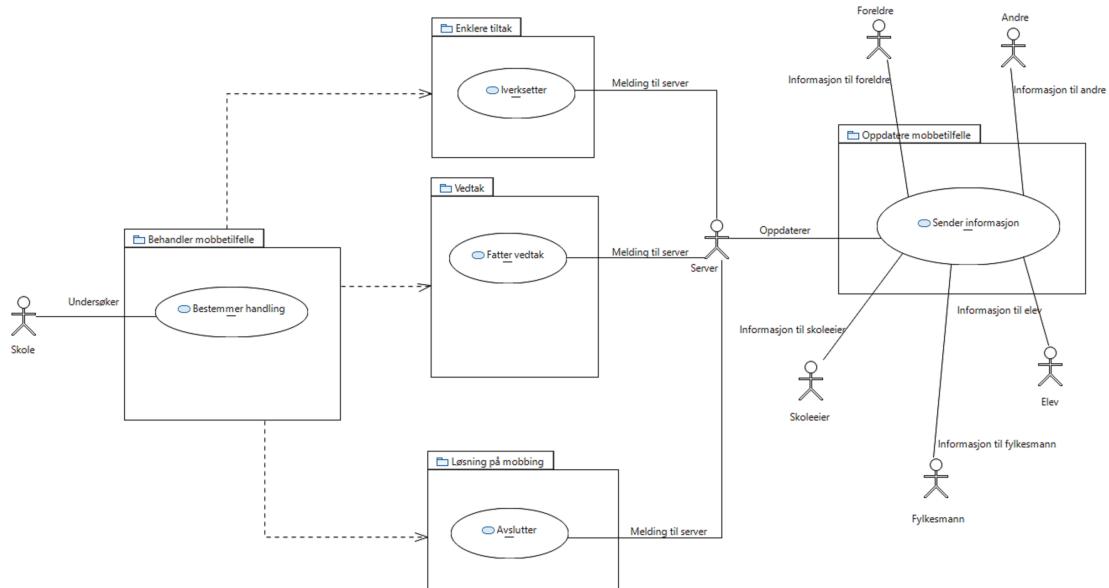
Et varsel via applikasjonen vil bidra til at ansatte ved skolen får denne kunnskapen om mobbing som foregår, og i tillegg vil skoleledelsen varsles automatisk. Videre sier opplæringsloven §9a-3 at:

*“Dersom ein elev eller forelder ber om tiltak som vedkjem det psykososiale miljøet, deriblant tiltak mot krenkjande åtferd som mobbing, diskriminering, vald eller rasisme, skal skolen snarast mogleg behandle saka etter reglane om enkeltvedtak i forvaltningslova. Om skolen ikkje innan rimeleg tid har teke stilling til saka, vil det likevel kunne klagast etter føresegne i forvaltningslova som om det var gjort enkeltvedtak”.*

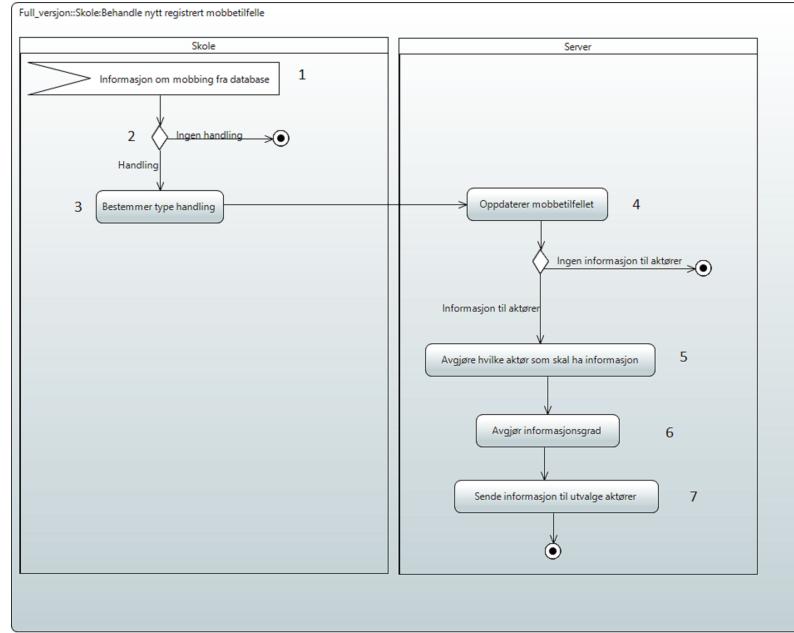
Som loven tilskir, plikter skolen å opprette et vedtak dersom dette blir bedt om. Som vist i figur 3.22, oppretter skolen et vedtak hvis et varsel er av en slik karakter. Det er viktig å skille mellom disse to avsnittene i opplæringsloven, da et varsel først og fremst skal kunne benyttes til å gjøre ansatte og skoleledelse bevisst på mobbesituasjoner for å kunne utføre handlinger. Handlingene

den enkelte skole foretar seg og oppdaterer til server vil kunne gi indikasjoner til andre aktører, om hvor gode rutiner skolen har for å løse mobbetilfeller. Figur 3.23 viser handlingsforløpet når en skole behandler et varsel, og oppdaterer sin utførte handling tilknyttet saken:

- Skolen mottar varsel fra server.
- Skolen velger om de vil utføre en handling.
- Skolen bestemmer seg for type handling.
- Skolen oppdaterer mobbetilfellet til server med sin handling.
- Server avgjør hvilke aktører som skal ha informasjon.
- Server avgjør informasjonsgrad til forskjellige aktører.
- Server sender informasjonen til utvalgte aktører.



Figur 3.22: Høytnivå bruksmønster for skole behandler mobbetilfelle fullstendig løsning

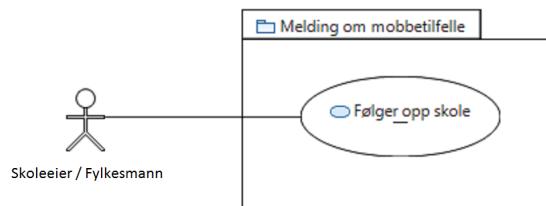


Figur 3.23: Høytnivå aktivitetsdiagram for nytt mobbetilfelle fullstendig løsning

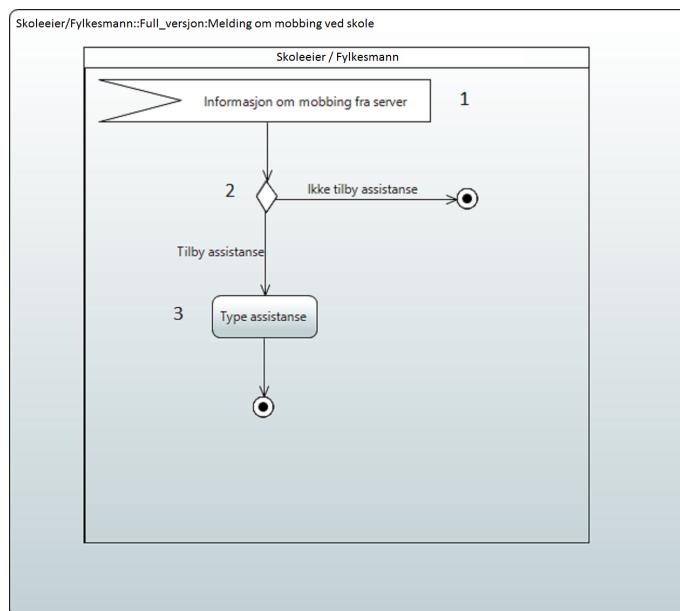
### Skoleeier og Fylkesmann følger opp

Når skolen har oppdatert saken, vil skoleeier og fylkesmann kunne følge med og tilby assistanse til skolen i de tilfeller hvor skolens handlinger ikke har gitt resultater. Figur 3.24 viser hvordan skoleeier og fylkesmann kan følge opp skolen, i de tilfeller hvor det fortsatt varsles om mobbing på tross av skolens handlinger. Figur 3.25 viser handlingsforløpet hvor skoleeier og fylkesmann følger oppdateringer i saken og tilbyr assistanse til skolen:

- Fylkesmann / skoleeier mottar oppdatert informasjon om mobbetilfelle.
- Fylkesmann / skoleeier vurderer behovet for å tilby assistanse.
- Fylkesmann / skoleeier velger å gi assistanse, og bestemmer type.



Figur 3.24: Høytnivå bruksmønster for skoleeier fullstendig løsning



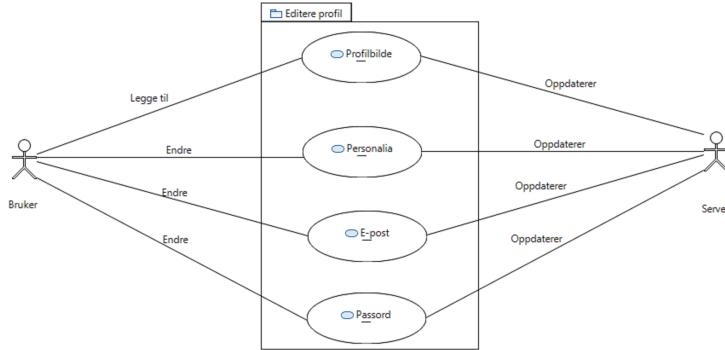
Figur 3.25: Høytnivå aktivitetsdiagram for skoleeier fullstendig løsning

### Brukerprofil

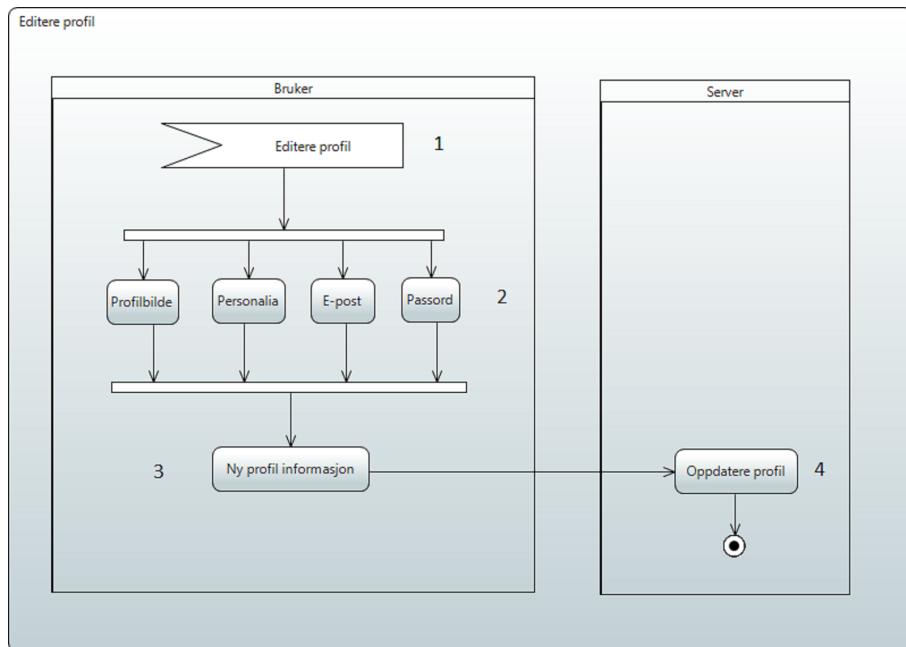
Brukerprofilen som er beskrevet i kapittel 3.2.3 på side 54 vil utvides slik at brukere kan holde oversikt over sine saker, og historikk over varsler. I tillegg vil brukere kunne redigere sin profil ved å oppdatere informasjon som profilbilde, personalia, e-post og passord. Figur 3.26 viser et bruksmønster for standard redigering av profilinformasjon. Handlingsforløpet for redigeringen er vist i figur 3.27 og forklares på følgende måte:

- Bruker velger å redigere sin profil.
- Bruker velger hva som skal redigeres.

- Bruker godkjenner redigeringen.
- Ny profilinformasjon oppdateres til server.



Figur 3.26: Høytstående bruksmønster for endring av profil

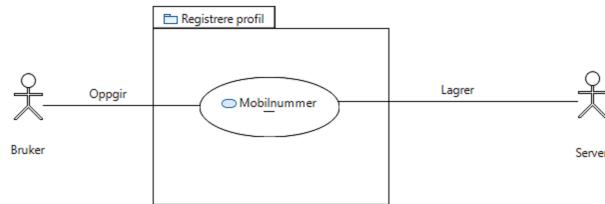


Figur 3.27: Høytstående aktivitetsdiagram for endring av profil

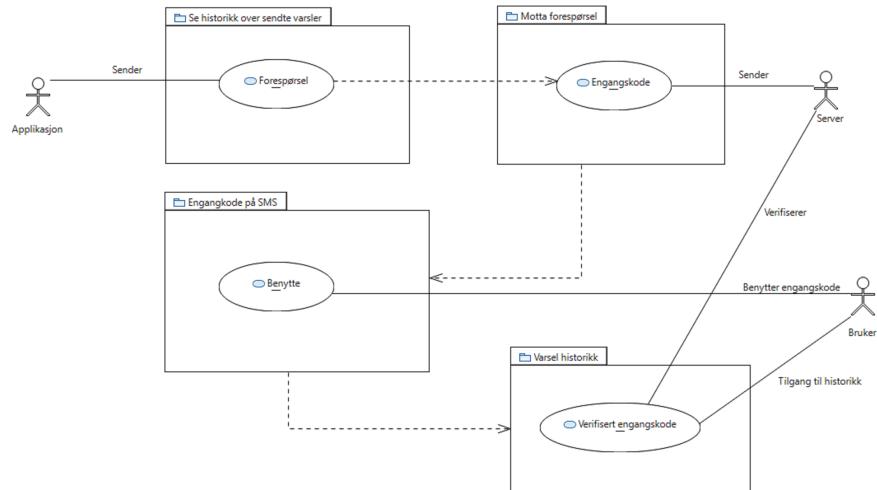
**Oversikt over historikk** Historikk over varsler vil inneholde sensitiv informasjon, og vil derfor kreve et ekstra sikkerhetsnivå. Opprettelsen av brukerprofil som er beskrevet i kapittel 3.2.3 på side 54 vil derfor utvides med registrering av telefonnummer, som vist i figur 3.28. Brukeren vil tas gjennom en 2-trinns bekreftelse hvor bruker etterspør, og får tilsendt en engangskode på SMS. Figur 3.29 viser et bruksmønster der brukeren trykker for å se historikk. En forespørsel om engangskode sendes til server, som genererer en kode og sender denne tilbake til bruker på SMS.

Koden tastes inn og tar brukeren videre til historikk, hvis verifiseringen er vellykket. Figur 3.30 viser gangen for 2-trinns bekreftelse:

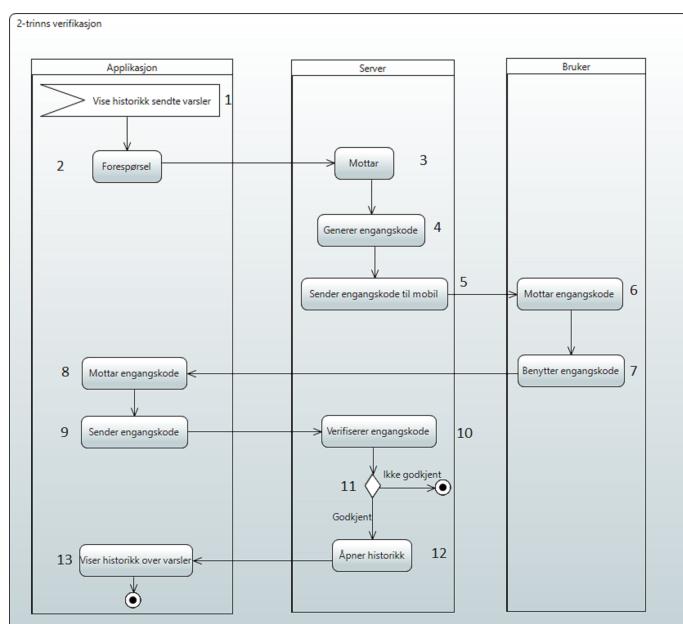
- Bruker trykker på historikk for å se en oversikt over sine varsler.
- Applikasjonen sender en forespørsel til server om å motta engangskode på SMS.
- Server mottar forespørsel om engangskode.
- Server genererer engangskode.
- Server sender engangskode på SMS.
- Bruker mottar engangskode på SMS.
- Bruker benytter engangskode.
- Applikasjonen mottar engangskode.
- Applikasjonen sender engangskode til server.
- Server verifiserer engangskode.
- Server gir beskjed om kode godkjent / ikke godkjent.
- Hvis koden er godkjent, åpnes historikk.
- Brukeren ser historikk over varsler.



Figur 3.28: Høytnivå bruksmønster for utvidet registrering av brukerprofil



Figur 3.29: Høytnivå bruksmønster for tilgang til historikken over sendte mobbevarsler



Figur 3.30: Høytnivå aktivitetsdiagram for tilgang til historikken over sendte mobbevarsler

## Kapittel 4

# Implementasjon

I kapittel 3.2.1 på side 52 listes krav til systemet basert på analysen og behov/ønsker fra oppdragsgiver. Et av kravene er tilgjengelighet til applikasjonen via en smart-telefon uavhengig av type, modell og operativsystem. Prosjektgruppen vurderte tre alternativer som en mulig løsning til kravet: 1)En mobil-applikasjon til hvert operativsystem (iOS, Android, Windows), 2)Mobil-applikasjon utviklet i rammeverk som Appcelerator<sup>1</sup> eller PhoneGap<sup>2</sup>, 3)Utvikle en web-applikasjon og legge den på serveren til Høgskolen i Østfold.

Alternativet om implementering av tre ulike applikasjoner til iOS, Android og Windows ble tidlig utelukket på grunn av tilgjengelige ressurser, da dette i praksis er tre ulike applikasjoner og vil gi størst drift- og vedlikeholdskostnader for oppdragsgiver. Alternativet om benyttelse av rammeverk for å lage en applikasjon som er tilgjengelig for ulike mobiler krever godkjenning av ulike app-stores for å være lett tilgjengelig til nedlasting for brukerne. Innsamling av personvernopplysninger er en problemstilling i dagens app-verden. Hvis oppdragsgiver skal informere brukerne godt om personvern, jamfør kapittel 2.4 på side 17, behøver brukerne informasjon før nedlasting og installering. Selv om det er mulig å legge ut informasjon om håndtering av personvern i både App Store og Google Play, gjøres dette sjeldent i dag og dermed noe brukerne av applikasjoner ikke er vant med å undersøke<sup>3</sup>.

Selv om vi lager en mobil-applikasjon som ivaretar personvernet på en god måte og har høy grad av sikkerhet for brukeren, vet vi ikke om andre applikasjoner inneholder usikkerheter som gir hackere tilgang til mobilen (kap.2.4, s.17). Et annet problem med mobil-applikasjon er når en mobber tar mobilen fra en annen som har installert vår applikasjon og som ikke har logget ut av applikasjonen. Det er da mulig for mobberen å benytte applikasjonen til å sende falske varsler om mobbing og poste i forumet under falskt navn. En slik problemstilling kan til en viss grad unngås med krav om to-trinns verifikasjon hver gang applikasjonen åpnes, men også gjøre applikasjonen mindre brukervennlig.

Alternativet med en web-applikasjon er en praktisk fordel for prosjektgruppen, da alle medlemmene har kjennskap til et eller flere av språkene PhP, HTML og CSS. Videre kan personvernet ivaretas gjennom PhP sessions, hvor informasjon om brukers handlinger og mønstre slettes når nettleseren lukkes. Alternativet er informasjonskapsler, men prosjektgruppen kan ikke se behovet for å huske bruksmønstre for å nå hovedmålet i prosjektet. En annen fordel med sessions er automatisk utlogging av applikasjonen en viss tid etter lukking av nettleser. Selv om det fortsatt er

<sup>1</sup><http://www.appcelerator.com/>

<sup>2</sup><http://phonegap.com/>

<sup>3</sup>[https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/04\\_veiledere/app\\_rapport\\_dt2011.pdf](https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/04_veiledere/app_rapport_dt2011.pdf)

mulig for en mobber å få tak i en mobiltelefon eller en datamaskin hvor en annen bruker er innlogget i applikasjonen og sende varsler eller poste i forumet under falskt navn, anser vi risikoene som mindre i en web-applikasjon. Oppdatering av applikasjonen er et annet element som taler for en web-løsning. Samtidig kan det være uvant for brukere å benytte en web-applikasjon heller enn en mobil-applikasjon, noe som kan medføre færre brukere. Hvis dette viser seg å være tilfellet, vil oppdragsgiver antageligvis benytte mer ressurser på markedsføring.

**Publiseringssystem** Et hovedpoeng med publiseringssystemer (content management system (CMS)), som for eksempel Wordpress, er muligheten for personer uten dyptgående IT-kunnskap å raskt publisere innhold til nettsteder internt eller eksternt<sup>4</sup>. Andre fordeler med publiseringssystemer er lagring av filer utenfor lokal maskin og mulighet for samarbeid i produksjon av innhold. Prosjektgruppen er ikke i tvil om behovet for et publiseringssystem når/hvis det utvidete systemet (kap. 3.3, s. 75) tas i bruk. Når prototypen ble implementert valgte prosjektgruppen ikke å benytte et publiseringssystem fordi vi ønsker total kontroll over all kode, og på den måten ivareta personopplysninger godt, jamfør kapittel 2.4 på side 18. Samtidig er det en viss risiko når alt bygges fra bunnen uten store ressurser til testing av sikkerhet. Hypotesen er at jo flere som benytter applikasjonen, jo flere usikkerheter avdekkes frem til et vist punkt når systemet blir godt kjent og benyttes av et så stort antall at det i seg selv utgjør en usikkerhet. Hvis oppdragsgiver videreutvikler prototypen til den enkleste løsning som beskrevet i kapittel 3.3 vil et enkelt publiseringssystem være nyttig for administrasjon av forum og behandling av varsler for mobbing. En reduksjon i usikkerheter ved å benytte et eksisterende publiseringssystem som Wordpress krever antageligvis mer ressurser enn å bygge opp et nytt system fra bunnen. Et annet argument for ekskludering av publiseringssystem i prototypen er avgjørelsen om en enkel applikasjon.

---

<sup>4</sup><https://no.wikipedia.org/wiki/Publiseringssystem>

## 4.1 Første iterasjon - Implementasjon

Skissene i kapittel 3.2.5 på side 68 er grunnlaget for hva som skal implementeres, og en faktor som påvirker valg av utviklingsmiljø, programmeringsspråk og andre verktøy. Funksjonaliteten og kravene som er beskrevet i design kapittelet lar seg oppfylle ved å implementere både en web-applikasjon og en mobil-applikasjon. Prosjektgruppen anser en web-applikasjon som det beste alternativet.

**Utviklingsspråk og rammeverk** Implementasjonen krever en mer detaljert beskrivelse av registrering og innlogging i applikasjonen enn hva som vises i kapittel 3 Design. Videre vil web-applikasjonens funksjonalitet i klientsiden av web-applikasjonen bli skrevet i HTML og PHP, og stil pålagt med CSS3. Dette vil gi en web-applikasjon som fungerer på ulike operativsystemer. Rammeverket Bootstrap benyttes for å møte kravet om et responsivt nettsted som fungerer på tvers av skjermstørrelser.

### Utviklingsverktøy brukt

- Notepad++
- MySQL Workbench
- FileZilla
- BlueFish

**Registrering og innlogging** I registrering på figur 4.1 og 4.2 har fokuset vært å få fram utsende. Funksjonalitet og sikkerhet vil komme i andre iterasjon.

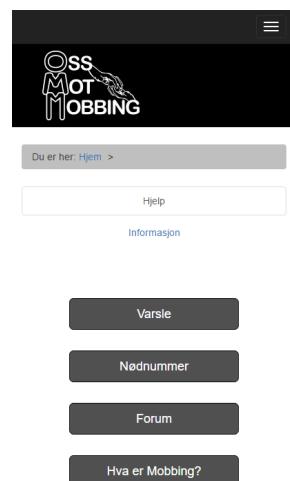
The screenshot shows a registration page for the 'OSS MOT MOBBING' website. At the top, there is a logo with the text 'OSS MOT MOBBING'. Below the logo, a breadcrumb navigation bar indicates the user is at 'Hjem > Registrering'. The main title of the page is 'Registrering'. A note 'Du er her: Hjem > Registrering' is displayed above the form fields. The form itself is titled 'Obligatoriske felt' and contains four input fields: 'Brukernavn' (Username), 'Passord' (Password), 'Gjenta passord' (Repeat password), and 'Navn' (Name). Each input field has a placeholder text and a mandatory asterisk (\*) symbol. A 'Register' button is located at the bottom of the form.

Figur 4.1: Første versjon prototype registrering

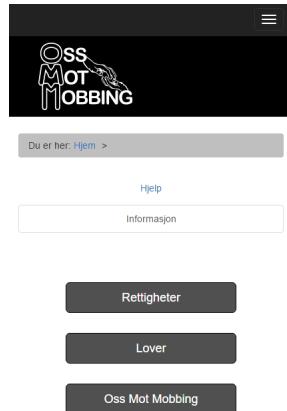


Figur 4.2: Første versjon prototype logg inn

**Hovedside** Etter implementering ble hovedsiden som vist i figur 4.3 og 4.4.



Figur 4.3: Første versjon prototype hjemsiden fane hjelp



Figur 4.4: Første versjon prototype hjemseite fane informasjon

**Side med ekspanderende bokser** Sidene som viser informasjon om rettigheter, lover, hva som er mobbing og organisasjonen OMM bygger på samme design og alle sidene er implementert etter samme mal, hvor kun innholdet på siden er ulikt. I figur 4.5 vises siden for “Lover” som eksempel på resultatet.



Figur 4.5: Første versjon prototype lover

**Ringe fra applikasjonen** I figur 4.6 vises siden hvor bruker kan ringe til aktuelle organisasjoner for bistand i mobbetilfeller.

**Varsle om mobbetilfelle** I første prototype er klientsiden for varsling av mobbetilfelle implementert, og resultatet vises i figur 4.7.

Navn / Organisasjon	Nummer
OMM	915 84 341
Alarmtelefon for barn og unge	116 111
Rede Kors	05003
Politi Lokalt	02800
Politi Nød	112

Figur 4.6: Første versjon prototype nødnummer

Type Mobbing:

- Fysisk mobbing
- Psykisk mobbing
- Digital mobbing

Forklar:

Last opp fil...

Choose File | No file chosen

Last opp et bilde eller en fil som kan hjelpe oss videre med saken.

Hvem ønsker du å varsle?

- Helsetester
- Kontaktlærer
- Rektor

Varsle

Figur 4.7: Første versjon prototype varsle

## 4.2 Andre iterasjon - Implementasjon

I andre iterasjon var fokuset hva brukerne ønsket basert på resultater fra første brukertest i kapittel 5.1. Bakgrunnsbilde i prototypen er hentet fra flickr og lisensiert med Creative Commons Attribution 2.0 Generic.<sup>5</sup>

**Registrering og innlogging** Brukerens sikkerhet er et sentralt aspekt som må ivaretas for å bygge tillit mellom brukere og utviklere. Videre vil god sikkerhet ivareta kravene fra datatilsynet, som nevnt i kapittel 2.3 på side 12 og kapittel 2.4 på side 17. Ved å benytte PHP på serversiden kan “sessions” aktiveres. I motsetning til informasjonskapsler, blir ikke bruksmønstre lagret i “sessions”. Informasjonen oppbevares mens nettleseren er åpen og slettes når nettleseren lukkes. Samtidig blir innlogget bruker automatisk utlogget etter en viss tid når nettleser lukkes. Serveren vet ikke hvem brukeren er siden HTTP adresser ikke oppbevarer tilstanden. Figur 4.8 viser hvordan sesjons-variablene aktiveres kun når brukeren logger inn og det er kun navnet som er personlig data. Databasen på serveren håndterer registrering av brukere og innlogging etter diagram som vist i figur 4.9. I registrering på figur 4.10 har det nå blitt obligatorisk med e-post som vil kun blir brukt til funksjonen glemt passord. I innlogging som vist i figur 4.11 er et brukervalg å få nytt passord hvis eksisterende er glemt. Siden hvor brukeren får tilsendt nytt passord via e-post, vises i figur 4.12.

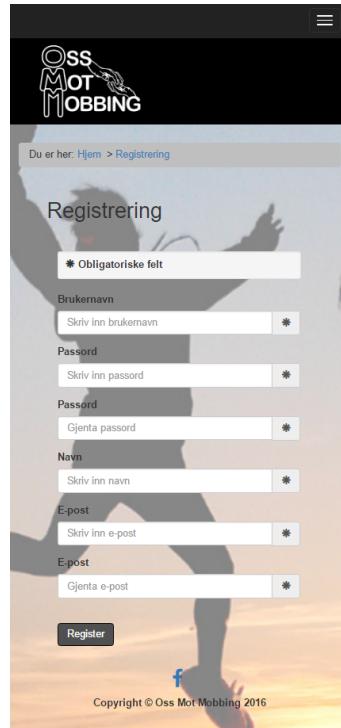
```
// If result matched $username and $password, table row must be 1 row
if($count==1){
    session_start();
    $_SESSION['loggedin'] = true;
    $_SESSION['name'] = $username;
    $_SESSION['userid'] = $userID;
}
```

Figur 4.8: Sesjons variable blir brukt kun etter at bruker logger inn

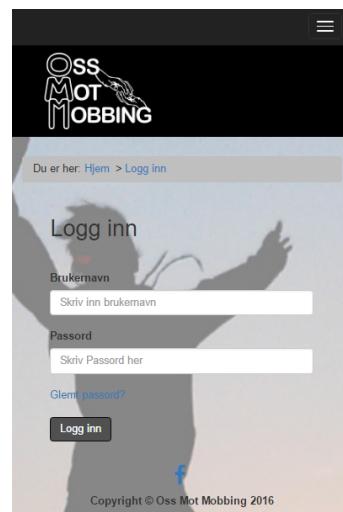


Figur 4.9: Diagram av brukerklassen i databasen

<sup>5</sup><https://www.flickr.com/photos/kilgarron/9151943045>



Figur 4.10: Andre versjon av prototype registrering



Figur 4.11: Andre versjon av prototype innlogging

**Hovedside** I brukertesten i kapittel 5.1 var tilbakemeldingen at fanene “Hjelp” og “Informasjon” ikke fungerte. Fanene er erstattet med knapper. Videre er det lagt til ikoner på alle knappene. Figur4.13 viser endringene i andre implementasjon av hovedsiden.

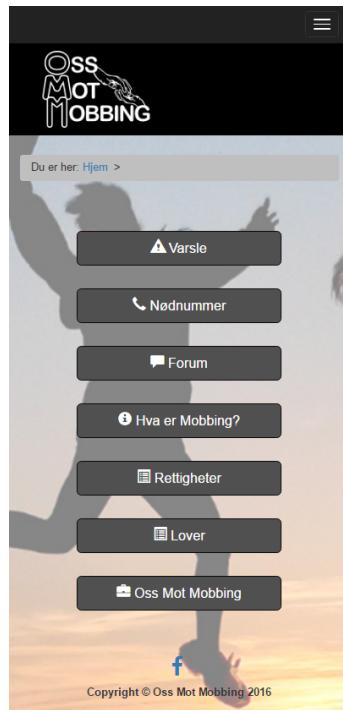


Figur 4.12: Andre versjon av prototype glemt passord

**Sider med informasjon** Det er brukt to typer maler på sider for sider med informasjon. Sidene ‘Lover’ og ‘Rettigheter’ har ekspanderbare knapper som vist på figur 4.14. På sidene ‘Hva er mobbing’ og ‘OMM’ er det åpnede bokser som vist på figur 4.15.

**Ringe fra applikasjonen** I figur 4.16 er det lagt til farge på tabellen, innhold er likt som i første iterasjon (kap.4.1).

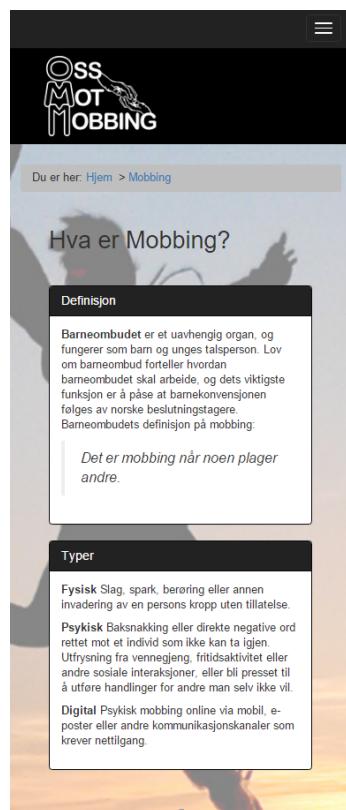
**Varsle om mobbetilfelle** Som vist i figur 4.17 er noen felter fjernet fra skjemaet. Varslelet blir lagret i databasen til prototypen, men ikke sendt.



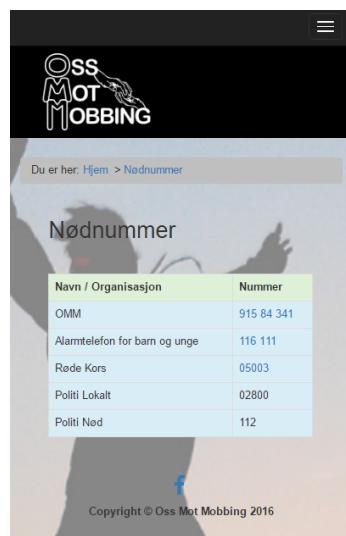
Figur 4.13: Andre versjon av prototype hovedsiden



Figur 4.14: Andre versjon av prototype lover



Figur 4.15: Andre versjon av prototype mobbing



Figur 4.16: Andre versjon av prototype nødnummer



Figur 4.17: Andre versjon av prototype varsle

# Kapittel 5

## Testing

Kapittelet har fokus på testing av prototypen, og er bygd opp med to iterasjoner. Hovedfokuset i testene er prototypens funksjonalitet og brukervennlighet. Gjennom nøye forarbeid og kvalitet i gjennomførelsen av testene ønsker prosjektgruppen å danne et presist grunnlag for videre arbeid etter prosjektslutt.

### 5.1 Første iterasjon - Testing

Første iterasjon av testing vil gi prosjektgruppen informasjon om implementert design fungerer for slutt-brukerne. Diskusjon og utredning av sentrale områder forbundet med testplanen kommer først i kapittelet, dernest testplanen på side 102, og avslutningsvis en oppsummering av resultatene fra brukertesten på side 106. Intervjuguidene moderator benytter før, under og etter deltager utfører oppgavene finnes i vedlegg 9.6, 9.7 og 9.8 fra side 259 til 262.

#### 5.1.1 Brukertest av prototype

Testing av applikasjoner og programvare er et bredt felt med emner som sikkerhet, tilgjengelighet, brukervennlighet og funksjonalitet. Ved å utvikle en prototype kan vi raskt få tilbakemeldinger på brukervennlighet, design og funksjonalitet gjennom tester utført av barn og unge i miljøer hvor mobbing ofte forekommer. En slik tilnærming til programutvikling øker produktiviteten ved færre revisjoner av kode, og gir tidligere identifisering av design problemer [Aamir and Mansoor, 2013]. Samtidig kan brukervennlighetstesting hindre god utvikling av produktet hvis metoden benyttes ukritisk. [Greenberg and Buxton, 2008]. I sitt arbeid viser Greenberg og Buxton hvordan innspill fra brukerne kan hindre utvikling av ny teknologi hvis brukerne tester produktet for tidlig. Videre kan brukertestning være negativt når design utformes og testes. Det er en forskjell på å velge riktig design og å få designet riktig. Når et utviklerteam velger design kreves en mer inngående kjennskap til bakenforliggende teknologi. Dermot når designet skal bli riktig, er brukertester en aktuell metode. Prototypen vi utvikler er avhengig av at barn og unge ønsker å benytte applikasjonen. Uten barn og unge som sender inn varsler om mobbing, har applikasjonen ingen nytteverdi. Teknologien vi benytter er ikke banebrytende og vi prøver heller ikke å finne et nytt design tilpasset kulturelle ulikheter. En brukervennlighetstest som er godt utformet og gjennomført etter standarden etablert av Rubin [Rubin and Chisnell, 2008], vil gi prosjektgruppen informasjon om valg av design, utseende og funksjonalitet tiltrekker målgruppen.

### 5.1.2 Testmiljø

En problemstilling prosjektgruppen trenger å ta stilling til er i hvilket miljø testene skal foregå. Prototypen er en web-applikasjon som må fungere godt på mobil for å tiltrekke brukersegmentet, da over 90 % av barn og unge mellom 11 og 16 år har tilgang til en mobiltelefon [Medietilsynet, 2014]. Det er i hovedsak to ulike testmiljøer vi kan benytte; laboratorier eller felt. Laboratoriet er ofte et rom hvor et og et testobjekt kommer for å gjennomføre predefinerte oppgaver, mens testeren tenker høyt og gir tilbakemeldinger på hvordan applikasjonen er å bruke. Verktøy som skjermopptaker og videokamera blir hyppig brukt for å fange opp bruksmønstre. Felt-tester har de samme predefinerte oppgavene, men testobjektet blir i større grad påvirket av miljøfaktorer som støy, forstyrrelser fra andre mennesker og visuelle inntrykk. Skolegården er aktuell som felt-test for vår prototype.

I Finland gjennomførte TeliaSonera forskning for å finne ulikheter i resultat mellom laboratoriet og felt når mobilapplikasjoner testes [Kaikkonen et al., 2005]. Forskerne arbeidet etter hypoteser om at felttester er et mer egnet miljø når brukervennlighet av mobilapplikasjoner skal testes og det vil avdekkes flere og mer alvorlige problemer i felt enn i laboratoriet. Videre undersøkte TeliaSonera tid testobjektene brukte på gjennomførelsen av oppgavene i testen, samt i hvor stor grad felttester ble avbrutt eller forstyrret av utenforstående i miljøet. Resultatet fra forskningen i Finland avdekket hverken flere eller mer alvorlige problemer i de ulike miljøene. Selv om hele testen tok lengre tid i felt, brukte ikke testobjektene lengre tid på selve oppgavene enn i laboratoriet. Da kompliserte oppgaver ble utført i felttesten, søkte testerne til områder hvor de var uforstyrret. Utenforstående forstyrret i liten grad testerne, noe som kan tilskrives kulturen i Finland om å la folk være i fred så lenge det ikke er til sjenanse.

Vi kan ikke direkte sammenligne en felttest utført av og blant voksne i Finland med en felttest gjennomført i en norsk skolegård når det kommer til å la testobjektene være i fred under gjennomføring av testen. Generelt er barn og unge mer nysgjerrige enn voksne, og sannsynligheten for avbrytelser og forstyrrelser under en felttest av mobilapplikasjoner er større i en norsk skolegård. Når forskningen til TeliaSonera viser at man klarte 50 % færre tester på en dag i felt sammenlignet med laboratoriet uten forstyrrelser og avbrytelser, vil antageligvis gapet mellom antall gjennomførte tester på en dag i laboratoriet og i skolegården være større. Det kan se ut som felttester krever mer ressurser og en større pilottest enn i laboratoriet. Samtidig viser forskningen fra Finland [Kaikkonen et al., 2005] mer pratsomme deltagere i felten. Det naturlige miljøet fikk testerne til å gi flere verbale tilbakemeldinger under gjennomføring av oppgaver. På bakgrunn av forskningen til TeliaSonera vil vi gjennomføre første test av web-applikasjonen i laboratoriet. Selv om miljøet kan gi mindre muntlige tilbakemeldinger fra testobjektene, tror vi ikke økte ressurser brukt på en felttest oppveies med mer oral kommunikasjon mellom observatør og testobjekt.

### 5.1.3 Deltagere

Ideelt burde applikasjonen kunne benyttes av alle i elever i grunnskolen, men siden det er stor forskjell på hva en 1.klassing og en 10.klassing har av erfaring og kunnskap om teknologibruk og språkkunnskaper, vil antageligvis applikasjonen se annerledes ut for de nevnte klassetrinnene. Prototypen vil testes av elever i ungdomsskolen. Jeffrey Rubin sin håndbok om testing av brukervennlighet sier 5 deltagere fra målgruppen vil finne rundt 80 % av alle feil [Rubin and Chisnell, 2008, s.72]. Ressursene som kreves for å finne de resterende 20 % av feil og mangler krever som regel mer ressurser enn det som er tilgjengelig. En mulig løsning for å avdekke så mange feil og mangler som mulig er å teste regelmessig under hele utviklingsprosessen og i drift. En slik tilnærming er i samsvar med Steven Krugs anbefalinger i boken *Don't Make Me Think* [Krug, 2014, Kap.9]. Vi finner Krugs utsagn og påstander om at testingens formål er å forbedre produktet, ikke bevise noe

som fornuftig og i samsvar med håndboken til Rubin. Bevis krever kvantitative tester med strenge krav til gjennomførelse. Test av brukervennlighet er kvalitative undersøkelser som skal avdekke feil og mangler som vi har mulighet til å korrigere med tilgjengelige ressurser. Når det gjelder enkel test av brukervennlighet, er ikke hovedfokuset å finne riktig deltager fra målgruppen med nøyaktig passe erfaring i bruk av web-applikasjoner. Prototypens feil og mangler innen brukervennlighet kan avdekkes av hvem som helst [Krug, 2014, s.120]. Senere tester vil kreve en mer spissing av deltagere. Vi vil rekruttere deltagere til testing fra ungdomsskolenivå, men det blir ikke stilt forhåndskrav til ulikheter i kjønn, alder og erfaring med bruk av web-applikasjoner.

### 5.1.4 Hva skal testes og hvorfor

En felles plattform av begrepsforståelse trengs å etableres før vi begynner beskrivelsen av hva hvilke oppgaver testobjektene skal gjennomføre. Brukervennlighet er et begrep som skal testes på prototypen, men hva betyr egentlig brukervennlighet. Ordet kommer fra det engelske ordet "Usability". En guru innen brukervennlighet[Aamir and Mansoor, 2013], Jacob Nielsen, sier begrepet inneholder lærbarhet, effektivitet, minneverdighet, få feil og brukertilfredshet. Steve Krug er en sentral aktør når det kommer til brukervennlighet av internetsider på stor og liten skerm, og har blant annet skrevet boken ""Don't Make Me Think". Selv om vi ikke bygger nettsider, så er prinsippene rundt brukervennlighet og testing av dette likt for vår prototype da den er en web-applikasjon. En mer håndfast definisjon av brukervennlighet utarbeidet av Steve Krug sier følgende:

A person of average (or even below average) ability and experience can figure out how to use the thing to accomplish something without it being more trouble than it's worth [Krug, 2014, s.9].

En fri oversettelse av Krug sin definisjon innebærer at personer med gjennomsnittlig eller lavere kunnskap og erfaring om bruk av web-applikasjoner forstår hvordan oppgaver kan gjennomføres i applikasjonen uten å bruke mer ressurser enn gevinsten tilsier. Vi benytter Krugs definisjon av brukervennlighet i det videre arbeidet.

**Varsling, registrering og innlogging** Varsling av mobbeforekomster er sammen med informasjon om rettigheter kanskje de mest sentrale funksjonalitetene i web-applikasjonen vi utvikler. Applikasjonens konstruksjon krever innlogget bruker for å varsle om mobbeforekomst. Videre skal web-applikasjonen håndtere utlogging uten mulighet til å benytte tilbakeknappen for igjen å bli innlogget. Oppgavene til testobjektene skal inneholde registrering av ny bruker, innlogging, varsle om mobbetilfelle og utlogging. Hvis testerne finner de nevnte oppgavene enkle og innbydende, vil en del av grunnlaget for å få brukere til web-applikasjonen være lagt.

**Informasjon om mobbing** Den kvantitative undersøkelsen av personer som har vært utsatt for mobbing eller sett andre bli mobbet som beskrevet i kapittel 2.6.1 på side 27, viser til dels store ulike oppfatninger mellom lærere og elever om hva mobbing innebærer. I dybde intervjuene (kap.2.7.3 s. 36) forteller lærere, skoleledelse, skoleeier og fylkesmannen om problemer rundt definisjonen av mobbing. På grunnlag av problemene rundt definisjon av mobbing, er det viktig å teste om potensielle brukere av web-applikasjonen finner relevant informasjon som danner en bredere forståelse av hva mobbing innebærer. Oppdragsgiver (OMM) forteller de ofte må informere elever om rettigheter. I dybde-intervjuene forteller skoleeier og fylkesmannen de ofte trenger å informere foreldre og elever om rettigheter. Uavhengig om skolen ikke har gitt foreldre og elever

informasjon om rettigheter eller om forståelsen av rettighetene er svak hos foreldre og elever, kan en web-applikasjon gi relevant informasjon om aktørenes rettigheter. Testobjektene skal utføre oppgaver hvor de finner informasjon om hva mobbing innebærer og hvilke rettigheter foreldre og elever har i mobbetilfeller.

**Ring fra prototypen** I analysen (kap. 2, s.5) kom det ikke frem hverken fra primær- eller sekundærkilder involvering av politi. Samtidig kan det være aktuelt for elever og foreldre i noen tilfeller å anmeldre en mobber. En mer detaljert beskrivelse av lovverket og anmeldelser kan leses i kapittel 2.5 på side 23. Prosjektgruppen er usikker på om web-applikasjonen skal tilby å ringe til politiet, da informasjon om rettigheter kan gi nok kunnskap til foreldre og elever til å vurdere anmeldelse. Prototypen vil derfor tilby å ringe politiet, men det vil ikke skje en telefonisk oppkobling hvis en elev prøver å ringe.

Det er flere organisasjoner som tilbyr støtte til barn og unge som opplever en vanskelig hverdag, blant annet Røde Kors og Redd barn<sup>1</sup>. I intervjuene med helsesøstre (kap.2.7.3 s. 36) nevnes, i noen tilfeller, samtaler med elever som den eneste nødvendige støtte. Videre kan samtaler med organisasjoner og institusjoner være en vei til informasjon om rettigheter for de med lesevansker. Hvilke organisasjoner som skal være tilgjengelige i web-applikasjonen vil ikke være fokus for prototypen, heller om elevene klarer å ringe til rett sted for å få informasjon om et gitt tema eller problemstilling. En slik oppgave vil gi data om design og brukervennlighet.

**Design** En del av hele testen vil være å se på designet. I motsetning til oppgaver som utføres en og en av testobjektene, er test av design en kontinuerlig prosess gjennom hele testen. Når testobjektene kommuniserer høyt vil vi fange opp hva de synes om både helheten og de enkelte elementene. Videre vil suksessraten på gjennomførelsen av oppgavene si noe om designets funksjonalitet.

### 5.1.5 Testplan

Testplanen baserer seg på testplan som beskrevet av Jeffrey Rubin [Rubin and Chisnell, 2008, s.67-91]. Under følger testplanen for gjennomføring av brukervennlighetstest av prototypen av web-applikasjon i arbeidet mot mobbing. Planen dekker følgende paragrafer:

- Formål
- Undersøkelse
- Deltakerprofil
- Metode
- Scenario
- Oppgaveliste
- Testmiljø, nødvendig utstyr og logistikk
- Rollen til moderator
- Innsamling og analyse av data
- Testrapportens innhold og presentasjon

**Formål** Få informasjon om prototypens design lar brukere utføre ønskede oppgaver på en brukervennlig måte og innen rimelig tid. Brukertesten måler tiden testobjektene benytter på hver av oppgavene, og i hvor stor grad oppgavene blir fullført.

---

<sup>1</sup><https://www.unicef.no/hvordan-kan-jeg-vaere-den-ene/frivillige-organisasjoner>

**Undersøkelse** Brukertesten ønsker svar på følgende spørsmål:

1. Hvor lett og suksessfullt registerer brukeren en ny bruker i web-applikasjonen?
2. Hvor lett og suksessfullt logger brukeren inn etter registrering?
3. Hvor lett og suksessfullt varsler brukeren om mobbing? Hva skjer hvis brukeren varsler om mobbing uten å være innlogget?
4. Hvor lett og suksessfullt ringer brukeren fra web-applikasjonen?
5. Hvor lett og suksessfullt finner brukeren informasjon om rettigheter i forbindelse med mobbetilfeller?
6. Hvor lett og suksessfullt finner brukerne ønsket funksjonalitet?
7. Hvor lett forstår brukerne ikoner og symboler? Hvilke er problematiske? Hvorfor?
8. Hvor lett og suksessfullt forstår brukeren hva som er klikkbart?
9. Hva er de mest vanlige hindrene når brukeren prøver å gjennomføre ordinære oppgaver?
10. Benytter brukeren menypunktene eller ikonene på verktøylinjen? Hvorfor?
11. Benytter brukeren tilbakeknappen på mobilen eller blar brukeren ved hjelp av menypunkter/ikoner? Hvorfor?
12. Hva er brukerens generelle opplevelse av brukervennligheten?

**Deltakerprofil** Elever fra en ungdomsskole er kravet som stilles til deltagerne i hovedtesten. Pilottesten gjennomføres av en medstudent ved Høgskolen i Østfold. I tabell 5.1 er ideal karakteristikk av deltagerne beskrevet.

Testdeltagere	
Karakteristikk	Ønsket antall
<b>Type deltager</b>	
Pilot	1
Ordinær	10
<b>Sum deltagere</b>	11
<b>Applikasjons-erfaring</b>	
Lite	3
Gjennomsnittlig	4
Mye	3
<b>Alder</b>	
14 til 16	10
Uinteressant	1
<b>Kjønn</b>	
Jente	5
Gutt	5
Uinteressant	1

Tabell 5.1: Deltagere i test av prototype

**Metode** Testen vil utforske brukervennligheten til prototypen av web-applikasjonen som benyttes i arbeidet mot mobbing. Videre vil testen samle data om hvordan testerne vurderer applikasjonen. Deltagerne starter på tre ulike steder i applikasjonen, hvor målet er å få registrert enn bruker, logge inn, varsle om mobbetilfelle og finne rettighetene til involverte parter i et mobbetilfelle. Det samles inn data om feil og mangler i prototypen, suksessraten i gjennomføring av gitte oppgaver og kvalitativ informasjon gitt muntlig av deltagerne under testen.

**Design** Testens design leder alle deltagerne igjennom de samme oppgavene, men de starter på ulike punkter i applikasjonen med varierende oppgaverekkefølge som vist i tabell 5.3 på side 110. Moderator bruker opp til 15 minutter på forberedelser med deltager før oppgavene og en oppsummering når deltageren har gjennomført oppgavene. I midten har deltageren maks 30 minutter på å gjennomføre oppgavene.

**Tidsperspektiv** Testen varer i maks 45 minutter. Moderatoren bruker 15 minutter til klar gjøring og oppsummering. Deltageren har 30 minutter til disposisjon for gjennomføring av oppgavene. Testen foregår i et grupperom på en ungdomsskole i Norge.

**Før test** Moderatoren spør om deltagers erfaringer med å varsle om mobbing, om deltager vil bruke egen eller moderator sin mobil. Hvis deltager benytter egen mobil, skriver moderator ned type og modell.

**Introduksjon (2 minutter)** Moderator og deltager diskuterer følgende:

- Deltagerens erfaring med brukertester
- Viktigheten av deltagerens involvering i undersøkelsen
- Rollen til moderatoren
- Gjennomførelsen av testen
- Tenk høyt

**Bakgrunns-intervju (3 minutter)** Diskuter deltakerens:

- Erfaring med å varsle om mobbing
- Grunner til å varsle om mobbing

**Oppgaver (30 minutter)** Deltageren starter på et av de tre stedene i applikasjonen for å registrere bruker, logge inn, varsle om mobbetilfelle og finne rettigheter og lover.

**Etter test**

- Still åpne og vide spørsmål for innhenting av kvalitativ data som ikke kom frem under oppgavene.
- Følg opp eventuelle problemer til deltageren i forbindelse med oppgavene.

**Scenario** Kommunen du bor i har bestemt at alle ungdomsskolene i kommunen skal benytte teknologiske verktøy i arbeidet mot mobbing. Skolen du går på fungerer som en pilot, en slags testskole, som skal prøve ut det nye verktøyet. Du er blant de aller første elevene som prøver teknologien. Applikasjonen er allerede lastet ned på din mobil, og du ser nå på brukergrensesnittet for første gang. Spent setter du deg ned for å finne ut hva du kan gjøre i applikasjonen.

**Oppgaveliste** Tabell 5.2 på side 109 viser en detaljert liste over oppgavenes komponenter med beskrivelse.

**Testmiljø, nødvendig utstyr og logistikk** Testen utføres i et kontrollert miljø uten ytre påvirkninger. Undersøkelsen vil foregå i et grupperom med plass til 8 personer på Høgskolen i Østfold, avdeling Remmen. Det er ønskelig at deltagerne benytter sin egen mobiltelefon mens testoppgavene utføres. Dette sikrer ulike sesjoner i Google Analytics, samt test av web-applikasjonen på ulike enheter. Hvis deltager ikke vil benytte egen mobiltelefon, stiller moderator en til disposisjon. Hvis deltager samtykker, blir det gjort lydopptak under testen.

**Rollen til moderator** Moderatoren sitter i rommet sammen med deltageren under hele testen. Moderatoren ønsker deltageren velkommen, utfører bakgrunnsintervjuet før deretter introdusere oppgavene etter beste skjønn. En grunn til gjennomførelse av testen er utforskning, noe som gir moderator mulighetene til å stille spørsmål utenfor manus for å oppklare deltagerens forventninger og oppførsel. Videre skal moderatoren ta detaljerte notater under hele testen.

**Innsamling og analyse av data** For å svar på følgende spørsmål:

- Hvor lett og suksessfullt kan en ny bruker registreres?
- Hvor lett og suksessfullt kan man logge inn?
- Hvor lett og suksessfullt kan man ringe fra applikasjonen?
- Hvor lett og suksessfullt kan man varsle om mobbing?
- Hvor lett og suksessfullt finner man informasjon om rettigheter?

Det samles inn data om deltagerens opptreden og preferanser under testen.

Opptreden:

- Antall oppgaver utelatt
- Antall oppgaver ikke gjennomført
- Antall oppgaver gjennomført med og uten assistanse fra moderator
  - Uten hjelp
  - Prøv igjen. Deltager gjennomførte oppgaven da moderator spurte: Er det noe annet sted hvor du kan lete?”

Preforanser:

- Hvor hensiktsmessig er applikasjonens funksjonalitet i forhold til deltagerens oppgaver?
- Generelt, hvor enkelt er applikasjonen å bruke?
- Generelt, hvor lett er det å lære applikasjonen?
- Hvor nytige er ord, merker og ikoner?
- Hvor lett er det å lese tekst i applikasjonen?
- I hvor stor grad ser applikasjonen pen ut? (Skala fra 1 til 5)
- I hvor stor grad vil du bruke en slik applikasjon? (Skala fra 1 til 5)

**Testrapportens innhold og presentasjon** Oppsummering av testplanen inneholder følgende momenter:

- En kort oppsummering av bakgrunn til undersøkelsen, mål, metode, miljø og karakteristiken av deltagerne
- Funn
- Diskusjon av funn
- Anbefalinger
- Videre undersøkelser

### 5.1.6 Presentasjon av resultat fra brukertest

Bakgrunnen for undersøkelsen av første prototype er justering av utviklingen hvis det som er produsert får negativ respons fra brukerne. Responsen måles gjennom tilbakemeldinger på design og funksjonalitet. Gjennom en individuell brukertest 11.april i et lukket rom på en ungdomsskole hvor kun moderator og testperson er tilstede, får hver deltaker mulighet til å uttrykke sin mening om prototypen uten ytre påvirkning. Deltakerne benytter sin egen mobiltelefon, noe som gir tilbakemelding på om applikasjonen fungerer som planlagt på ulike operativsystemer. Hvis en deltaker ikke kan eller vil benytte egen mobil, har moderator en mobil tilgjengelig. Det er fem deltagere i testen, jenter og gutter, som får samme oppgavesett i ulik rekkefølge.

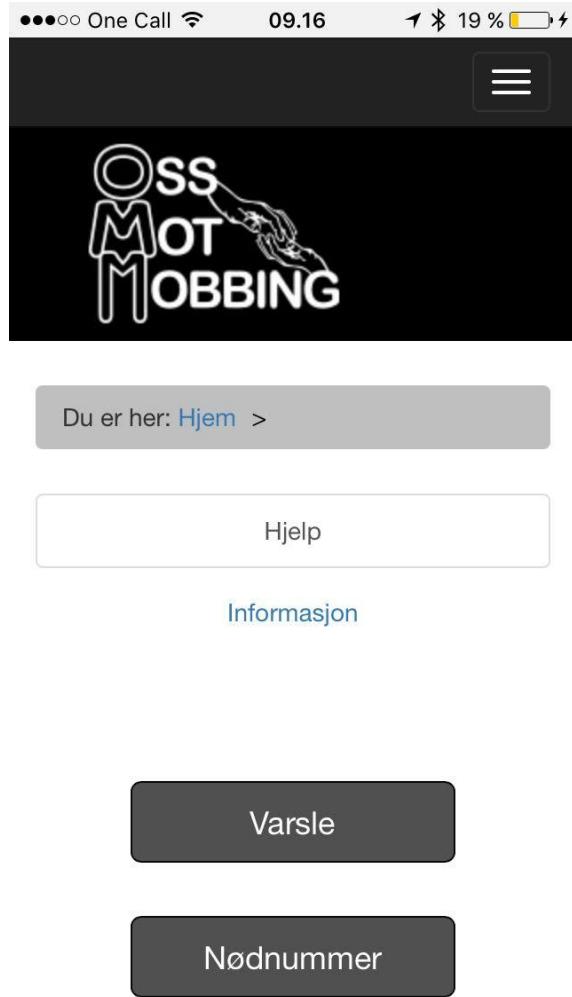
**Funn** Her presenteres hovedfunnene i brukertesten. En fullstendig presentasjon av alle funn ligger i vedlegg 9.10.1.

- Prototypen fungere på både iPhone og Android.
- Prototypen er intuitiv.
- Designet med faner fungerer ikke.
- Informasjon om lover må skrives på et mer muntlig språk.
- Designet er enkelt og greit, men trenger bakgrunnsbilde
- Deltagerne hadde liten erfaring med å varsle om mobbing
- Deltagerne er positive til å benytte prototypen for å varsle om mobbing.
- Ønsker å varsle foreldre ved mobbetilfeller.
- Ønsker å varsle om mobbing anonymt.

**Diskusjon av funn** Hovedproblemet med designet på prototypen er organisering av informasjon under ulike faner. Deltagerne ikke skjønte de skulle trykke på fanene “Hjelp” og “Informasjon” som vist i figur 5.1. All annen funksjonalitet er organisert under knapper, som deltagerne fant intuitive. En utfordring i applikasjonen er henvisning til lover. På den ene siden ønsker vi å vise loven slik den er, uten tolkning fra hverken vår eller oppdraggivers side. Samtidig er lovverket skrevet på nynorsk, og med ordvalg de fleste ungdomsskolelever ikke benytter i sitt daglige virke. Hovedpoenget er å få frem lover og rettigheter til personer involvert i mobbetilfeller.

Deltagerne ytrer ønske om å benytte prototypen for å varsle om mobbing. Samtidig frykter flere deltagere å bli stemplet som tyster hvis de ikke kan varsle anonymt. Det er to faktorer vi ønsker å trekke frem rundt denne problemstillingen. For det første så trenger mottaker av varselet informasjon om hvem som har meldt ifra om et mobbetilfelle. Uten denne informasjonen kan applikasjonen lett missbrukes til å mobbe. Videre trenger man informasjon om avsender for å undersøke saken tilfredsstillende. Når mottaker av varselet får informasjonen digitalt, ser ingen elever en annen elev gå til en lærer for å “sladre” om mobbing. Det er uvisst om deltagerne forstod hvordan teknologien ivaretar anonymiteten. Den andre faktoren går på tilgjengelighet og muligheten til å varsle når mobbing pågår. Designet legger opp til varsling i etterkant av mobbetilfeller. Et eksempel er en elev som på kveldstid sender varsel til helsesøster om mobbing eleven selv opplevde på veien hjem fra skolen. Helsesøster kan da ta tak i situasjonen neste arbeidsdag. Hvis det foregår mobbing her og nå som en elev mener er så brutal at man må si ifra til en lærer, blir det for tungvindt med vår løsning å ta opp mobilen, gå til web-applikasjonen, logge seg inn og sende et varsel om mobbing. Kulturen ved den enkelte skole skal sikre elever som omgående varsler lærer om handlinger er graverende.

Web-applikasjonen er tenkt å ha funksjonalitet som lar brukeren varsle om mobbing til utvalgte personer som brukeren selv legger inn. Prosjektgruppen ser ikke noe som motsier at foreldre



Figur 5.1: Startsiden i prototypen

er en mulig mottaker av varselet. Samtidig er ikke funksjonaliteten om predefinering aktuelt før oppdragsgiver inngår samarbeidsavtale med en skole om utprøving av hele systemet, og omtales i kapittel 3.3 på side 75.

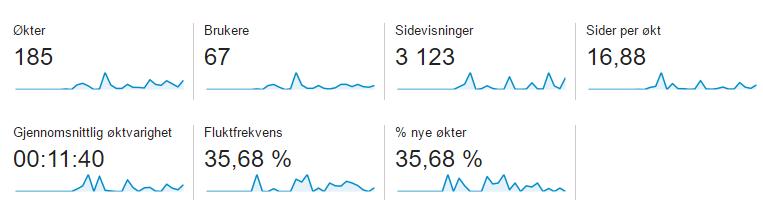
En indikasjon på hvor kul elevene fant prototypen er om de viste den til venner etter å ha gjennomført testen. Ved å benytte Google Analytics under testen kan man se antallet som har benyttet prototypen, tid brukt og antall sider besøkt. Hvis mange ulike brukere er inne å ser på prototypen i kort tid uten å utforske, tyder det på en ikke kul applikasjon. Som man kan se på figur 5.2 så ser man at den dagen vi hadde testen, var det 33 økter som ble gjort. Vi kan også se på figur 5.3 som viser statistikk over økter, brukere, gjennomsnittsside pr økt, gjennomsnitt av tid de bruker på appen.

**Anbefalinger** Prosjektgruppen anbefaler følgende endringer i design og funksjonalitet:

- Fanene for "Hjelp" og "Informasjon" omgjøres til knapper.
- Lage et sammendrag av lovverket, og presentere dette på en brukervennlig måte for ungdom.
- Varsling om mobbetilfeller skal ikke være anonymt for mottaker av varselet.



Figur 5.2: 33 ulike enheter benyttet applikasjonen dagen for brukertest



Figur 5.3: Statistikk fra dagen for brukertest

- Bruker bør ha mulighet til å predefinere foreldre som en mottaker av varsle om mobbing.

**Videre undersøkelser** Fanene endres til knapper før test av neste prototype. Sammendraget av loven utføres av prosjektgruppen hvis tid før levering av rapport 18.mai. Alternativt utfører oppdragsgiver oppgaven etter levering av rapport og kode.

Det skal gjennomføres en større test av prototype to, hvor medlemmene i den lukkede Facebookgruppen til Oss Mot Mobbing inviteres til å delta. Denne testen er beskrevet i ??.

<b>Oppgaveliste</b>		
<i>Nr</i>	<i>Oppgavens komponenter</i>	<i>Beskrivelse</i>
1	Oppgave	Registrer ny bruker
	Tilstand	Ikon på høyre side i navigasjons-linjen
	Suksesskrav	Deltager får registrert ny bruker, men mottar ikke e-post med informasjon
	Målestokk	Deltager fyller ut skjema uten feilmeldinger
2	Oppgave	Logg inn med registrert bruker
	Tilstand	Det er registrert en ny bruker i databasen med passord og brukernavn
	Suksesskrav	Deltager logger inn med sin registrerte bruker
	Målestokk	Deltager logger inn på første forsøk uten feilmeldinger
3	Oppgave	Varsle om mobbing
	Tilstand	En av to faner leder deltager til en side som inneholder fire knapper, hvorav en er varsling.
	Suksesskrav	Deltakeren får beskjed om at varsel er sendt og hvem som er mottaker
	Målestokk	Hvis deltager er innlogget, sendes varsel om mobbing på andre forsøk. Deltager skal velge type mobbing. Hvis deltager ikke er innlogget skal han/hun ledes videre til innlogging, registrere bruker/logge inn og dernest sende varsel om mobbing
4	Oppgave	Ring til en hjelpetelefon fra applikasjonen
	Tilstand	En av to faner leder deltageren til en side med fire knapper, hvorav en er å ringe nødnummer. Siden for nødnummer inneholder fire ulike numre å ringe, hvorav to ikke kan nås fra applikasjonen.
	Suksesskrav	Deltager finner siden med telefonnummer, forklarer høyt hvorfor hun/han ringer valgt nummer og ringer fra applikasjonen
	Målestokk	Deltager finner siden med telefonnummer på første forsøk, og ringer på andre forsøk.
5	Oppgave	Finn rettigheter en elev har til et godt læringsmiljø
	Tilstand	En av to faner leder deltager til en side med tre knapper deltager kan velge imellom for å komme til siden om rettigheter. Rettighetssiden har flere fem ulike overskrifter.
	Suksesskrav	Deltageren leser høyt rettighetene en elev har til et godt læringsmiljø
	Målestokk	Deltager velger riktig side på maksimum to forsøk. Deltager finner informasjon om læringsmiljøet på første forsøk
6	Oppgave	Finn loven som beskriver det fysiske miljøet
	Tilstand	En av to faner leder deltageren til en side med tre knapper deltager kan velge imellom for å komme til siden med lovverk. Lovverksiden har tre ulike overskrifter
	Suksesskrav	Deltager finner og forstår hvor loven befinner seg
	Målestokk	Deltager finner riktig side på maksimum to forsøk. Deltager finner informasjon om riktig lov på første forsøk

Tabell 5.2: Oppgavene alle deltagerne utfører

<b>Deltagere og oppgaver</b>	
<i>Deltagergruppe</i>	<i>Oppgaverekkefølge</i>
Gruppe A	1,2,3,4,5,6
Gruppe B	3,4,5,6,1,2
Gruppe C	6,5,4,3,2,1

Tabell 5.3: Deltagergrupper og oppgaverekkefølge

## 5.2 Andre iterasjon - Testing

Tilbakemeldinger fra første iterasjon av testing dannet grunnlaget for andre iterasjon i design (3.2.6, s.73) og implementering (kap.4.2, s.93). Web-applikasjonen er utvidet med egenskapene forum, registrering og varsling, og andre iterasjon av testing gir tilbakemeldinger fra slutt-brukere på egenskapene. Videre testes design i form av utseende og generelle tilbakemeldinger.

Kapittelet bygger på arbeidet til Jeffrey Rubin [Rubin and Chisnell, 2008, s.67-91], og består av metoder, miljø, testplan og resultater.

### 5.2.1 Testplan for brukertest av prototype 2

Oss Mot Mobbing (OMM) sin lukkede Facebookgruppe benyttes som rekrutteringsarena for testdeltagere, jamfør kapittel 2.6 på side 26. Deltagerne prøver ut applikasjonen før de svarer på spørsmål i et Internett-skjema.

Under følger testplanen for gjennomføring av brukervennlighetstest av prototypen av web-applikasjon i arbeidet mot mobbing. Planen dekker følgende paragrafer:

- Formål
- Undersøkelse
- Deltagerprofil
- Metode
- Testmiljø
- Innsamling av data
- Testrapportens innhold og presentasjon

**Formål** Tilbakemeldinger fra potensielle sluttbrukere på nytte, utseende, funksjonalitet og popularitet.

**Undersøkelse** Brukertesten ønsker svar på følgende spørsmål:

1. Hvor ofte kommer web-applikasjonen til å bli brukt?
2. Hvor enkelt det er for en bruker og registrere seg, for så å logge inn.
3. Er prototypen brukbar?
4. Er designet enkelt, men attraktiv. Noe som skaper interesse for brukeren.
5. Er det funksjonalitets mangler?
6. Vil denne applikasjonen redusere mobbing?

**Deltagerprofil** Personer som er medlem av OMM sin lukkede Facebook-gruppe.

**Metode** Testen vil utforske egenskapene i applikasjonen sett fra et brukervennlighetsperspektiv. Videre vil testen samle inn data rundt nytte av varsle mobbing, forum, design og popularitet.

**Testmiljø** Testen vil bli gjennomført hos hver enkelt bruker. Deltagerne benytter egenvalgt enhet for gjennomføring av testen. Vi vil ikke påvirke på noen måte hvordan de selv velger og orientere seg rundt i applikasjonen.

**Innsamling av data** Data samles inn ved hjelp av Google Form i etterkant av utprøving. Det er frivillig for testdeltagerne å svare på spørsmålene.

**Testrapportens innhold og presentasjon** Oppsummering av testplanen inneholder følgende momenter:

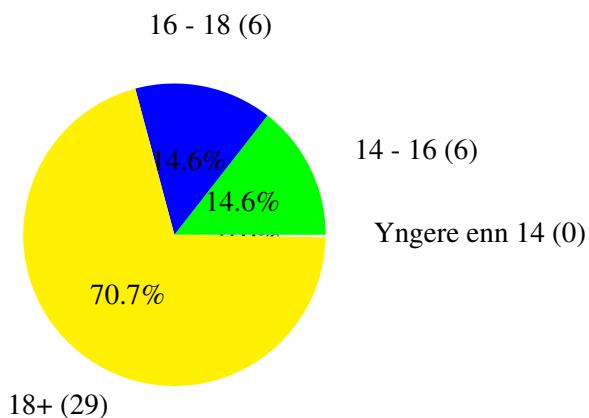
- En kort oppsummering av bakgrunn til undersøkelsen, mål, metode, miljø og karakteristiken av deltagerne
- Funn
- Diskusjon av funn
- Anbefalinger
- Videre undersøkelser

### 5.2.2 Presentasjon av resultat fra brukertest 2

Bakgrunn for testen er tilbakemeldinger på endringer i applikasjonen i henhold til resultatet i første iterasjon av testing. Videre ønskes informasjon nytte av egenskapene forum og varsel om mobbing. Deltagerne rekrutteres fra OMMs lukkede Facebook gruppe. Prosjektgruppen har ingen påvirkning på testmiljø eller valg av enhet deltagerne benytter. Deltagerne svarer på spørsmål i et spørreskjema på Internett etter utforskning av web-applikasjonen. spørreskjema. Aldersspennet på deltagerne er fra 14 år og oppover, som vist i figur 5.4

**Funn** Her presenteres hovedfunnene i brukertesten. En fullstendig presentasjon av alle funn ligger i vedlegg 9.11 på side 274.

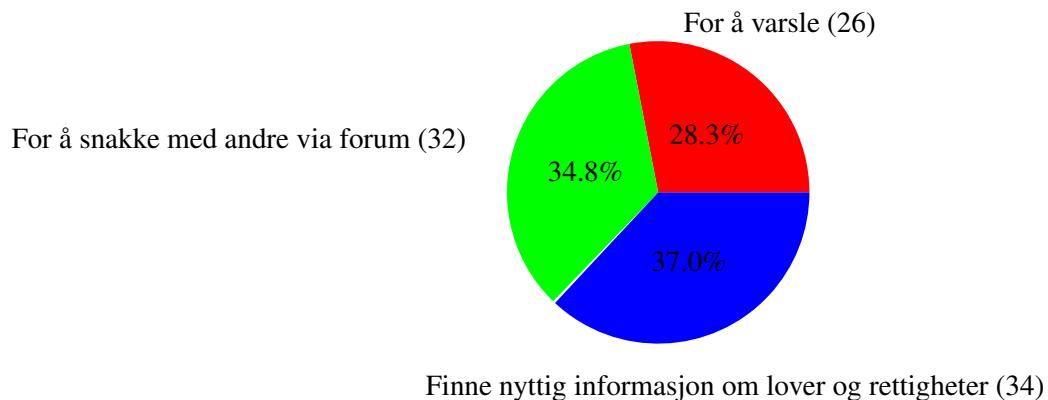
- Vi fikk svar fra flere aldersgrupper. Alt fra 14 - over 18+.
- Folk legger merke til logen, enkelheten, ryddighet, men også litt mangel på farger.
- 95% sier det er enkelt å registrere seg, men det viser seg at ca 50% er registrerte i databasen
- Nesten alle ville anbefalt applikasjonen videre med unntak av 4%
- Flesteparten liker designet, hvorav 80% sier at dette nesten er helt topp eller topp.
- Av forslag til forbedringer av applikasjonens design kunne det gjerne hvert mer farger.
- Av forslag til hva folk savner savner ved applikasjonen er det, flere lover og retigheter, mulighet for folk med nedsatt syn, hvordan håndtere lærere som mobber, chat forum.



Figur 5.4: Alder på de som gjennomførte testen

**Diskusjon av funn** 70% av de som gjennomgførte spørreundersøkelsen var over 18 år, noe som øker sannsynligheten for reflekterte deltagere. Samtidig er målgruppen elever i ungdomsskolen, og vi kan miste perspektiver relevant for målgruppen når det kommer til popularitet av

forum og varsling. Figur 5.5 viser overvekt av deltagere som ønsker å benytte applikasjonen til informasjon og kommunikasjon. Samtidig ønsker nesten 30% å benytte applikasjonen til å varsle om mobbetilfeller. Deltagerne mener siden er enkel, strukturert og ryddig. Samtidig ønsker flere



Figur 5.5: Hva ville du brukt denne applikasjonen til?

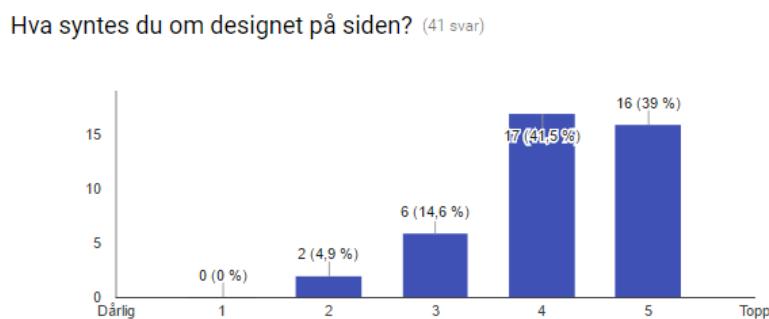
deltagere mer farger og levende i applikasjonen. I prototypen er fargevalg hentet fra OMMs nettside<sup>2</sup>. Prosjektgruppen har bevisst valgt ikke å fokusere på fargepalletter. Tilbakemeldingene fra deltagerne om fargevalg er viktig med tanke på å skape en applikasjon som skaper håp.

“Gjør den mer levende.”

“Farger, mer spennende”

95% av deltagerne synes det var enkelt å registrer en ny bruker i applikasjonen og logge inn med brukeren. I databasen har 50% av deltagerne lagt til en ny bruker. Avviket på 45% sier mange har sagt registreringen og innlogging er enkel, eller sett på sidene og vurdert sidene som enkle å benytte.

4% av deltagerne vil ikke anbefale applikasjonen til andre, resterende prosent vil i mindre eller større grad anbefale applikasjonen. Figur 5.6 viser i hvor stor grad deltagerne liker designet. Deltagerne ønsker mer informasjon om lover og rettigheter, blant annet hvordan gå frem når lærer



Figur 5.6: Viser en skala fra 1-5 hvor fornøyde folk er med designet.

mobber elev.

<sup>2</sup><http://omm.no/>

**Anbefalinger** Neste brukertest bør skje med deltagere fra ungdomsskolenivå. Videre bør OMM legg inn flere relevante lover og rettigheter. En bedre bruk av farger på siden er et annet punkt som bør utbedres. Til slutt bør sidene gjennomgås med tanke på tilgjengelighet for personer med nedsatt syn, hørsel og motorikk.

# Kapittel 6

## Diskusjon

I kapittelet presenteres først målene for prosjektet og grad av måloppnåelse sett fra prosjektgruppens synspunkt. Videre følger en gjennomgang av valgte metoder og deres suksessgrad. Kapittelet avsluttes med prosjektgruppens anbefalinger for veien videre.

### Målloppnåelse

I kapittel 1.2.1 på side 2 defineres oppgavens formål:

**Hovedmål** Gjøre utredninger for en teknologisk løsning som kan benyttes som et verktøy i kampen mot mobbing, og utvikle en prototype for systemet.

**Delmål 1** Opplyse barn og unge om rettigheter.

**Delmål 2** Trygghet for brukerne og andre interessenter ved bruk av applikasjonen

**Delmål 3** Få frem skjult mobbing gjennom øking av registrerte mobbetilfeller.

**Hovedmål** Prosjektgruppen har nådd hovedmålet om å utrede en teknologisk løsning i arbeidet mot mobbing, og utvikling av en prototype. En beskrivelse av den teknologiske løsningen ligger i kapittel3.3 på side 75, og prototypen ligger på en server til Høgskolen i Østfold<sup>1</sup>.

**Delmål 1** Når det kommer til delmålet om å opplyse barn og unge om rettigheter er måloppnåelsen oppnådd. Web-applikasjonen har sider som viser både lover og rettigheter for elever (kap.4, s.87), med særlig fokus på mobbing. I første iterasjon av testing (kap.5.1.6, s.106) påpekte testdeltagerne viktigheten av å presentere lovteksten enkelt. Prosjektgruppen anser det som oppdragsgivers oppgave å lage sammendrag av aktuelt lovverk som presenteres brukervennlig. Problemets er tolkning av loven. I rettsaker er det forsvarer og påtalemyndigheter som tolker lovverket ulikt. Ved å gi alt ansvar av tolkning til en organisasjon, kan nyanser av lovverket gå tapt. I verste fall presenteres lover feil. Samtidig er oppdragsgiver et talerør for barn og unge, og kan fungere som en motvekt til skoler som benytter kontroll som virkemiddel mot oppblomstring av mobbetilfeller (kap.2.2.3, s.10).

**Delmål 2** Prototypen etter andre iterasjon har ivaretatt sikkerheten tilfredsstillende, og vi anser delmålet som delvis oppnådd. I kapittel 4 på side 87 har prosjektgruppen valgt å bygge applikasjonen uten bruk av et eksisterende publiseringsteknologi. En konsekvens av dette er manglende testing av sikkerhet for et nytt varslingssystem og forum i web-applikasjonen. Uten en god test av sikkerheten kan ikke delmål 2 ansees som oppnådd. Samtidig har prosjektgruppen holdt egenskaper

---

<sup>1</sup><http://omm.hiof.no>

i applikasjonen på et så lavt nivå som mulig, og benyttet ressurser ved Høgskolen for å skrive sikker kode. Videre har Datatilsynets anbefalinger om personvern og web-applikasjoner hatt et sterkt fokus gjennom oppgaven, jamfør kapittel 2.3 på side 12 og kapittel 3.2.1 på side 52. Prototypen inneholder ikke informasjon til brukere om behandling av personopplysninger, noe som er et krav til foreninger (kap.2.3.1, s.12).

**Delmål 3** Prosjektgruppen anser målet som oppnådd da prototypen kan benyttes i dag for å varsle om mobbing, og beskrivelsen av et utvidet system (kap.3.3, s.75) legger til rette for god informasjonsflyt i mobbetilfeller. Samtidig er det utfordringer med løsningen i prototypen og det utvidede systemet, da vi flytter makt fra ansatt i skolen til elev. Analysen avdekket problemer rundt definisjon av mobbing, og særlig er ansatte ved skolen som mottar varsel om mobbing i en vanskelig situasjon rundt ivaretakelse av individets rett til en subjektiv definisjon av mobbing. Samtidig viste den kvantitative undersøkelsen enighet mellom respondent og dens venner i hva som karakteriseres som mobbing (kap.2.6.1, s.27). Barneombudet sin mobbedefinisjon sier «Det er mobbing når noen plager andre». Ved å benytte barneombudets definisjon er web-applikasjonens egenskap om varsling av mobbing en ivaretakelse av rettigheten til elevene. Når vi velger å støtte oss til en så vid definisjon av mobbing utfordres etablerte strukturer innen skolevesenet. En utfordring av det etablerte kan resultere i skoler som ikke vil benytte den utvidede løsningen. I analysen (kap.2.2.3, s.10) kommer det frem hvordan skolen benytter kontroll som virkemiddel mot oppblomstring av mobbetilfeller. Løsningen til prosjektgruppen går i motsatt retning ved å flytte all makt til elevene, noe som vi mener er i samsvar med regeringens manifest mot mobbing. Samtidig kan løsningen resultere i skoler som ikke vil benytte systemet. I de tilfeller kan oppdragsgiver motta varsler om mobbing via web-applikasjonen (kap.3.3.1, s.75).

Antall brukere av web-applikasjonen er kanskje den enkeltfaktoren som i størst grad bekrefter måloppnåelse av delmål 3. I første iterasjon av brukertesten (kap.5.1.6, s.106) er testdeltagerne positive til varsling om mobbing via applikasjonen. I andre iterasjon av brukertesten (kap.5.2, s.111) viser figur 5.5 28.3% villighet blant testdeltagerne til å benytte applikasjonen til å varsle. Prosjektgruppen anser prosenten som god, og med promotering fra oppdragsgiver sammen med informasjon om ivaretakelse av anonymitet, mener vi barn og unge vil benytte applikasjonen til varsling.

### Valg av metoder

Generelt har metodevalgene oppfylt prosjektgruppens behov. Den største utfordringen har vært likevekt mellom teori, praksis og brukererfaringer, jamfør kapittel 2 på side 5. Mengde data prosessert av prosjektgruppen har til tider vært stor, og vi har vært nær maks arbeidsmengde. Et alternativ ville vært produksjon av prototype uten beskrivelse av utvidet system (kap.3.3, s.75). Oss Mot Mobbing (OMM) ville blitt eneste mottaker av varsler om mobbing, og benyttet dataen i sitt arbeid. Prosjektgruppen mener alternativet vil oppfylle prosjektmålene. Samtidig avdekket analysen gjennomgående problemer med informasjonsflyten i alle ledd, ifra fylkesmannen, via skoleeier og skolens ansatte, og ned til elever. En enkel versjon av systemet som beskrevet i kapittel 3.3.1 på side 75, og som prototypen nesten oppfyller, vil ikke løse avdekkede problemer i informasjonsflyten tilfredsstillende. Særlig gjelder dette ansatte i skolens overprøving av elever subjektive oppfattelse av mobbing. En utvidet versjon av systemet (kap.3.3.2, s.77) gir elever mulighet til direkte varsel om mobbing til utvalgte ansatte ved skolen, samtidig som rektor, skoleeier og fylkesmann får informasjon av ulik grad om varselet. En slik løsning øker muligheten for ivaretakelse av elevens subjektive oppfattelse av mobbing.

**Analyse** Kapittel 2 på side 5 kan ses på som en bekreftelse av oppdragsgivers bestilling. Kunnskapsgrunnlaget påstår bygger på i rapporten står sterkere når kildene er mangfoldige og flere perspektiver ligger til grunn enn kun en, og øker muligheten til oppdragsgiver for samarbeid med en pilot-skole for uttesting av et utvidet system, som foreslått i kapittel 3.3 på side 75. Samtidig er det momenter som kunne vært utført annerledes, blant annet er det ikke innhentet data fra foreldre i mobbetilfeller. Videre klarte vi ikke å få data fra personer som har vært mobbere. Et nettbasert intervju med segmentet fungerte ikke, og en mer personlig metode burde vært prøvd. Et luksusproblem med primærdata er god benytelse av informasjonen. Det har til tider vært vanskelig å se sammenhengene mellom kvalitative og kvantitative resultater. Samtidig viser resultatene fra primærundersøkelsene tydelig hvordan definisjon av mobbing er et hovedproblem i informasjonsflyten.

Analysen innhenter teori, praksis og erfaringer, og bygger på teorien om kunnskapsbasert praksis (kap.2.1, s.2.1) hvor de ulike kunnskapskildene er likeverdige. Erfaringsbasert kunnskap er kunnskap og viden tilgnet gjennom egne erfaringer, og stammer fra den greske filosofen Aristotles<sup>2</sup>. Når Oss Mot Mobbing (OMM) besøker ulike skoler i forskjellige kommuner tilegner de seg erfaring- og brukerkunnskap som sekundærdata. Videre benytter OMM sosiale medier for å nå en større del av befolkningen. I analysen av dagens informasjonsflyt i mobbetilfeller kunne prosjektgruppen arrangert workshops, samlinger og intervjuer for å få tak i kunnskapen til OMM. Prosjektgruppen har liten eller ingen erfaring med prosesser for hvordan innhente andres erfaringer, sette det i et system og til slutt benytte det som evidens for identifikasjon av problemer i informasjonsflyten. Den manglende erfaringen kan gi vesentlig mindre tid til design, utvikling og testing. Videre sitter oppdragsgiver allerede på kunnskapen og vil antageligvis ha større nytte av kunnskap innhentet fra andre kilder enn seg selv. En analyse basert kun på litteratursøk kan være verdifull kunnskap om hvilke anti-mobbel tiltak som eksisterer, hvordan de er benyttet i praksis og resultater oppnådd. En slik tilnærming til analysen vil alene ikke gi et godt nok kunnskapsgrunnlag til å designe et teknologisk system og prototype som skal redusere mobbing og opplyse aktører om rettigheter, men heller danne det teoretiske grunnlaget for senere utvikling. På samme måte vil innhenting av primærdata alene ikke danne et godt nok grunnlag for en godt forankret prototype og design av utvidet system. Metodene for produksjon av data som tåler en falsifisering er krevende og omfattende. Hvis fokuset i analysen ble primærdata alene reduseres i stor grad sannsynligheten til å imøtekommе prosjektmålene innen tidsfristen.

**Litteratursøket** Et alternativ til det ustukturerte litteratursøket (kap2.1, s.7) er et strukturert litteratursøk. Kitchenham har overført prinsipper for blant andre kirurgers litteratursøk for operasjonsprosedyrer til IT-relatert litteratursøk [Kitchenham, 2004]. I prosjektgruppen har 1 medlem erfaring med strukturerte litteratursøk, og metoden krever mer forarbeid, samarbeid og etterarbeid enn et ustukturert. Selv om Kitchenham sin metode for strukturert litteratursøk tilpasses en bacheloroppgave på 20 studiepoeng, anser prosjektgruppen at det vil medføre ubalanse i data-grunnlaget, jamfør figur 2.2 på side 7.

**Design** I kapittel 3.1 på side 51 beskrives brukerorientert design som metode for sikring av brukerkunnskap i designet. Et alternativ er medvirkende design (participatory design), hvor deltagelse fra prosjektets interessenter som likeverdige partnere med teknologene gjennom hele design prosessen<sup>3</sup>. En slik innfallsvinkel krever minimum deltagelse fra oppdragsgiver og to elever; en utsatt for mobbing og en som har varslet om mobbing uten selv å bli mobbet. Videre krever medvirkende

<sup>2</sup>[https://www.idunn.no/tph/2014/02/erfaringsbasert\\_kunnskap](https://www.idunn.no/tph/2014/02/erfaringsbasert_kunnskap)

<sup>3</sup>[https://en.wikipedia.org/wiki/Participatory\\_design](https://en.wikipedia.org/wiki/Participatory_design)

design interesserter som tør å ta ordet, komme med meninger og delta aktivt under designet. Det er ikke gitt at interessentene uten videre er klar for en slik medvirkning [Holone and Herstad, 2013], og en del av prosjekttiden ville gått med til å gjøre interessentene klar til aktiv medvirkning. I prototypen er fokuset på elever som slutt-brukere, som er oversiktlig kontra ivaretakelse av behov til ulike segmenter av slutt-brukere. Hvis OMM videreutvikler prototypen til et utvidet system (kap.(kap.3.3.2, s.77) vil medvirkende design i større grad sikre eierskap og behovsvaretakelse til ulike segmenter av slutt-brukere.

**Implementasjon** I kapittel 4 på side 87 velger prosjektgruppen en web-applikasjon som bygges fra bunnen uten publiseringssystem. Hvis tilbakemeldingene fra testdeltagerne (5.1.6, s.106 og kap.5.2, s.111) er en web-applikasjon en god løsning. Hvis prototypen sees fra Oss Mot Mobbing (OMM) sitt standpunkt, må de produsere et publiseringssystem som krever testing av sikkerhet før de kan benytte prototypen, så fremt organisasjonen ikke besitter personer med IT-kunnskap til å utføre back-end arbeid med nåværende løsning. Samtidig forventes det ikke at studenter i et bachelorprosjekt leverer en løsning som er klar til bruk ved overrekkelese. Ivaretakelse av personvernopplysninger (kap. 2.3, s.12) er essensielt for å møte målene i prosjektet på kort og lang sikt. Ved å bygge hele systemet fra bunnen uten publiseringssystem må OMM utføre gjennomgående sikkerhetstester før det utvidede systemet implementeres.

Et alternativ til PhP som back-end språk er Python. Rammeverket Django er ment for rask utvikling av web-applikasjoner, fokus på sikkerhet og enkel skalering<sup>4</sup>. Prosjektgruppemedlemmene med ansvar for implementering har ikke benyttet Python og Django tidligere i studiet, men har kjennskap til PhP. Valget på PhP som back-end språk begrunner med tid og ressurser. Risikoen for tilkortkommenhet i implementeringen anses av prosjektgruppen som stor hvis implementeringsansvarlige må lære et nytt rammeverk og et nytt kodespråk.

Metoden med design, implementasjon og testing fungerte godt, og prosjektgruppen implementerte endringer i andre iterasjon (kap.4.2, s.93) etter et forbedret design basert på tilbakemeldinger fra testdeltagerne. Videre ivaretar metoden prinsippet om brukerorientert design i implementasjonen.

**Testing** Metodene for brukervennlighetstest som beskrevet i kapittel 5.1 på side 99 og kapittel 5.2 på side 111 fungerte godt, og gav prosjektgruppen viktig informasjon i arbeidet. Det som mangler i testarbeidet går på sikkerhet, særlig i forumet og varsling. Prosjektgruppen anså innhenting av brukeropplevelse og bevis på om web-applikasjonen er noe som elever ønsker å benytte som grunnmuren for sikkerhetstesting.

## Veien videre

Det videre arbeidet kan deles inn i to hovedelementer 1)Utvikle enkelt system og 2)Utvikle utvidet system. Utviklingen av det enkle systemet baserer seg i stor grad på prototypen, og mangler egenskaper for mottakelse av varsler samt testing av sikkerhet. Utviklingen av et utvidet system er en større jobb hvor ulike interesserter bør delta i hele prosessen.

---

<sup>4</sup><https://www.djangoproject.com/>

# Kapittel 7

## Konklusjon

Prosjektets hovedmål har vært utredninger for en teknologisk løsning som kan benyttes i kampen mot mobbing, og lage en prototype for en del av systemet. Gjennom litteratursøk og primærundersøkelser har vi identifisert utfordringene i dagens mobbeproblematikk, blant annet hvordan barn og foreldre ikke opplever å motta god nok informasjon om sine rettigheter, og at definisjonen på hva som er mobbing kan være en stor utfordring i skolen når mobbing blir meldt. Funnene støtter opp om prosjektets delmål, som tar sikte på å bedre informasjonen om rettigheter og å øke antall registrerte mobbetilfeller. Funnene i primærundersøkelsene har fungert som fundament for utviklingen av prototypen og den videre tilnærmelsen til et utvidet system, som er et forslag til en fremtidig løsning for skoler.

Oppgaven inneholdt et ønske fra oppdragsgiver om en prototype tilgjengelig på forskjellige plattformer. For å imøtekommne ønsket, ble prototypen utviklet i form av en web-applikasjon. Bruker tester av prototypen ble utført i to omganger, hvor resultatene fra andre omgang viser at de fleste testdeltakere betraktet applikasjonen som lett anvendelig, og med et ryddig og enkelt design. Videre viser testen hvordan nesten alle deltakere kunne tenke seg å anbefale applikasjonen til andre. Det er allikevel ikke mulig å si om fremtidig bruk av applikasjonen vil kunne ha en effekt mot mobbing, da testing i praksis ikke er utført. Konklusjonen er allikevel oppfyllelse av oppdragsgivers krav og ønsker, med innhold og design av prototypen.

I den utvidede versjonen har vi sett på muligheter for utstrakt bruk av systemet ved skoler. Systemet baserer seg på funn fra primærundersøkelsene, hvor vi har sett på problemer i informasjonsflyten når en elev melder i fra om mobbing, men ikke blir tatt på alvor. Systemet viser en mulig løsning på hvordan informasjon enkelt kan nå ut til flere aktører ved varsling, noe som legger et større press på skoler til å ta elevers bekymringer på alvor. Løsningen er ikke testet, og det er ikke mulig å konkludere med at systemet vil kunne løse utfordringene rundt informasjonsflyten i mobbetilfeller. Det utvidede systemet er ment som et forslag til oppdragsgivers videre arbeid. Det prosjektgruppen har oppnådd er identifikasjon av problemområder i informasjonsflyten rundt mobbetilfeller, og en mulig løsning på problemene.



# Kapittel 8

## Fremtidig arbeid

I diskusjonen (kap.6, s.115) skisseres to alternativer for videre arbeid for oppdragsgiver:

- Utvikle enkelt system
- Utvikle utvidet system

Før en enkel løsning av systemet, som i stor grad bygger på prototypen, tas i bruk må sikkerhets-testing gjennomføres. Videre må brukergrensesnitt for moderator av forumet utvikles, samt “Min side” i applikasjonen, hvor brukerne editerer egeninformasjon. Prosjektgruppen anbefaler utvikling av brukergrensesnitt for publisering av innhold i applikasjonen før lansering. Oppdragsgiver bør stille krav til utvikler om statistikk på varsler, hvor varslers skole er aktuell parameter. Til slutt må oppdragsgiver få på plass egenskaper for håndtering av varslere om mobbing, da varslene i dag kun skrives til en database. Angående det utvidede systemet som beskrevet i kapittel 3.3.2 på side 77 kreves mer arbeid før systemet kan lanseres. Oppdragsgiver bør inkludere representanter fra fylkesmannen, en skoleeier og en skole tidlig i arbeidet. Videre bør profesjonelle utviklere av IT-systemer være en sentral aktør.

I et større perspektiv kan samarbeid med forskningsmiljøer være aktuelt for både enkelt og utvidet system. Data om hvor mange elever som benytter applikasjonen, og hvordan applikasjonen benyttes kan inngå i anti-mobbearbeidi fagfelt utenom teknologi. Sammenligning av lærere, rektors og skoleeiers oppfattelse av det psykososiale miljøet ved skolen opp mot elevers bruk av applikasjonen, kan være en aktuell problemstilling. Et annet aktuelt område er forskning rundt elevdeltagelse og frekvens av mobbing. Prosjektgruppen fant ingen forskning som ser på frekvens av mobbing i skolen når skolen holder informasjonsmøter med elevene om hva mobbing innebærer kontra skoler som ikke avholder informasjonsmøter. Spørsmålet prosjektgruppen sitter igjen med er om medvirkning i seg selv hindrer mobbing, noe som kan besvares hvis elevene medvirker som likeverdige partnere i utviklingen av det utvidede systemet.



# **Kapittel 9**

## **Vedlegg**

### **9.1 Vedlegg 1: Nøkkelspørsmål kvalitativt intervju**

#### **9.1.1 Rektor**

- Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?
- Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?
- Hva synes du fungerer av forebygging/håndtering av mobbing? Hva fungerer ikke?
- Hvordan holder skolen oversikt over mobbing på skoleveien?
- Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommune / fylke ?

#### **9.1.2 Lærer**

- Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?
- Hvordan er informasjonsflyten mellom lærer og elev, og mellom lærer og foreldre er ved et mobbetilfellet?
- Hvordan håndterer du en mobber?
- Hvilken informasjon gir du elevene dine om mobbing?
- Hva skal til for at dere karakteriserer en handling som mobbing?

#### **9.1.3 Oss Mot Mobbing (OMM)**

- Hvilken informasjon om mobbetilfeller er ansatte ved skoler villige til å gi dere?
- Hvilken informasjon om mobbetilfeller får dere fra elever ved en skole?
- Til hvilken grad har elever og lærere samme forståelse om hva som er mobbing?
- I arbeidet dere utfører, blir dere i noen grad hindret i å gjøre en god jobb på grunn av manglende informasjon om mobbing ved en skole?

### 9.1.4 Fylkesmann

Fylkesmannen i Østfold har bedt om å få tilsendt spørsmålene på forhånd. Respondent ønsket å sjekke eget fagmiljø før å svare så godt og korrekt som mulig på spørsmålene.

- Hvilke krav stiller Fylkesmannen til skoleeiere om informasjonsflyt i forbindelse med elever som opplever mobbing i skoletiden? Både langs skoleveien og på skolens fysiske område.
- Har dere informasjon om antall årlige registrerte mobbetilfeller ved fylkets barne- og ungdomsskoler? Vet dere hvem som definerte at det var et mobbetilfelle?
- Hvordan sikrer Fylkesmannen likhet i definisjonen av mobbing mellom elev og lærer, lærer og administrasjon ved skolen, rektor og skoleeier og mellom skoleeier og fylkesmannen?
- Hva utløser et tilsyn på en skole?
- Hvilke aktører mottar informasjon fra dere om resultatene fra tilsyn på skoler?

### 9.1.5 Helsesøster

- Hvordan håndterer du et mobbeoffer?
- Hvordan er informasjonsflyten mellom deg og foreldre?
- Hva får du vite av informasjonen når en lærer opplyser deg om en mobbesak?
- Hvordan behandler du informasjon fra eleven som skal sendes videre til andre ansvarlige på skolen?

### 9.1.6 Skoleeier

- Hvilke utfordringer finnes det i samarbeidet mellom PPT og skole i mobbesaker?
- Hvordan foregår samarbeidet med skolen og PPT i mobbesaker?
- Hva skal til for at PPT blir kontaktet når en skole har en mobbesituasjon?
- Har kommunen en overordnet plan mot mobbing? Hvordan følges denne opp mellom skole og skoleeier?

## 9.2 Vedlegg 2: Samtykke for anonymitet under og etter intervju

**Beskrivelse av Bacheloroppgaven** Vi er en bachelorgruppe ved avdeling Informasjonsteknologi, Høgskolen i Østfold. Bachelorgruppen skal bidra med en løsning mot mobbing med hovedmål å få redusert mobbing, i samarbeid med organisasjonen Oss Mot Mobbing.

Som en del av vår bacheloroppgave må vi utrede hvordan informasjonsflyten mellom de forskjellige aktørene rundt temaet mobbing fungerer i dag. Vi ønsker derfor å ha et kvalitatittivt intervju med deg får å få et klart syn på dette.

### Bachelorgruppen består av

- Jon V. Gribsrød
- Lasse A. Fløien
- Kamil Lipski
- Jim E. Melby
- Mohamad H. Jalloul

Veileder - Gunnar Missund, gunnar.missund@hiof.no, telefon: 924 62 431

**Frivillig deltagelse** All deltagelse er frivillig og respondenten kan stoppe intervjuet når som helst. Vi vil kun bruke lydopptak under intervjuet, hvis respondenten samtykker for dette. Vi vil ta i bruk notater dersom lydopptak ikke er behagelig for respondenten.

Før intervjuet starter ber vi deg samtykke på at du har lest og forstått denne kontrakten og samtykker på deltagelse i intervjuet.

**Anonymitet** Lydopptak eller notater og all annen informasjon fra intervju vil på ingen måte tilbakeføres til respondenten. Det er kun bachelorgruppen som vil få vite hvem respondenten er. All kilder som refererer til respondenten vil bli slettet etter behandling av informasjonen.

**Samtykke** Jeg samtykker herved på å ha lest denne kontrakten og samtykker på deltagelse i intervjuet.

---

Intervjuer

Dato

---

Respondent

Dato

### 9.3 Vedlegg 3: Spørsmål kvantitativ undersøkelse

Basert på svaret i spørsmål 6 går respondenten enten til spørsmål 7 eller 8, før de møtes igjen på spørsmål 9.

**Spørsmål 1** Har du sett andre bli mobbet eller selv opplevd mobbing?

1. Opplevd mobbing personlig
2. Sett andre bli mobbet
3. Begge deler

**Spørsmål 2** Hvor mange ganger har du muntlig sagt fra til en lærer at det skjer mobbing?

1. Aldri
2. Mellom 3 og 5
3. Mellom 5 og 10
4. Over 10

**Spørsmål 3** Da du sa ifra til lærer om mobbing, i hvor stor grad gjorde læreren noe for å få stoppet mobbingen?

1. Lærer gjorde ikke noe
2. Lærer gjorde noe, men burde gjort mer
3. Lærer gjorde mye

**Spørsmål 4** Da du sa ifra om mobbingen, i hvor stor grad gjorde skolen noe for å stoppe mobbingen?

1. Skolen gjorde ikke noe
2. Skolen gjorde noe, men burde gjort mer
3. Skolen gjorde mye

**Spørsmål 5** Hvor mange ganger har du muntlig fortalt voksne utenfor skolen at det foregår mobbing ved din skole?

1. Aldri
2. Mellom 3 og 5
3. Mellom 5 og 10
4. Flere enn 10

**Spørsmål 6** Har skolen arrangert møter for din klasse eller hele skolen, hvor lærere informerte elever om hva som er mobbing?

1. Ja

2. Nei

**Spørsmål 7** I hvor stor grad var du enig med læreren om hva som er mobbing?

1. Ikke i det hele tatt

2. Litt enig

3. Helt enig

**Spørsmål 8** Hvis skolen arrangerte informasjonsmøte om hva som er mobbing, vil du delta?

1. Ja

2. Vet ikke

3. Nei

**Spørsmål 9** Hvilken type mobbing har du blitt utsatt for?

Du kan krysse av for flere svar. Fysisk mobbing kan være slag, spark og dytting. Psykisk mobbing kan være å blikke, navnkalling og utfrysing. Digital mobbing kan foregå på chat, snapchat, instagram eller andre online tjenester

1. Fysisk mobbing

2. Psykisk mobbing

3. Digital mobbing

**Spørsmål 10** Hvilken type mobbing har du sett andre bli utsatt for?

Du kan krysse av for flere svar

1. Fysisk mobbing

2. Psykisk mobbing

3. Digital mobbing

**Spørsmål 11** Hvilken type mobbing mener du oftest skjer?

Du kan krysse av for flere svar

1. Fysisk mobbing

2. Psykisk mobbing

3. Digital mobbing

**Spørsmål 12** Er du og dine venner enige om hva som er mobbing?

1. Ja

2. Nei

## 9.4 Vedlegg 4: Open code

### 9.4.1 Open Coding - Sosiallærer

**Forskningspørsmål 1** Hva er din kjennskap rundt mobbing?

Tabell 9.1: Resultat for første forskningspørsmål til sosiallærer

Tema	Egenskaper	Sitater
Kjennskap til mobbing gjennom jobberfaring	vært bort i kjent tema	Nå har jeg jobbet som en lærer i 14 år, så det er noe man har vært bort i i den jobben. Det er noe som blir diskutert på min jobb. Det er tema hele veien.

**Forskningspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing? Opplever du det ofte?

Tabell 9.2: Resultat for andre forskningspørsmål til sosiallærer

Tema	Egenskaper	Sitater
Det å være sosiallærer er å	Fokusere på jobben sin. Ta være på psykososiale miljøet. Arbeide med mobbingssaker.	Det er jobben min å ta vare på det psykososiale-miljøet på skolen og det er fokus. Det er jo jobben min å se i mobbingssaker.
Når det blir meldt mobbing eller bruktt ordet mobbing	Opprettelse av vedtak Gjennomføre undersøkelser	Min rolle her er når elever eller foresatte melder mobbing, eller bruker ordet mobbing så skal kontaktlærerne komme til meg og så skal jeg opprette et enkelt vedtak så skal jeg gjennomføre ut ifra den handlingsplanen vi har, så skal jeg gjennomføre de undersøkelsene vi har , for å undersøke om det er mobbing.

**Forskningspørsmål 3** Hva slags erfaringer har du med mobbing?

Tabell 9.3: Resultat for tredje forskningspørsmål til sosiallærer

Tema	Egenskaper	Sitater
Erfaring av mobbetilfeller på skolen		I år så har vi hatt 15-20 saker som jeg kan på en måte kalle etterforska og det er kun et av dem som skolen har konkludert på at dette er mobbing.
Forskjellen på mobbing og konflikt	Definere hva mobbing og konflikt er. Skille mellom de to begrepene.	ofte så er det sånn at det man kaller for mobbing så er det faktisk konflikt, og det er den derre forskjellen på hva mobbing er og hva en konflikt er , den er litt viktig når man bruker begrepet.
Misforstått forståelse av hva mobbing er	misbrukt, feil brukt, misforstått begrep	Man bruker mobbing man kaster ut “ jeg blir mobba ” og når man undersøker det så er det i dem aller fleste tilfeller så er det faktisk ikke mobbing.

**Forskningspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? Har dere en arbeidsplan/handlingsplan/strategi?

Tabell 9.4: Resultat for fjerde forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.4		
Tema	Egenskaper	Sitater
Handlingsplan for et godt skolemiljø 2015/2016	Gjelder alle ansatte på skolen Avdekking. Problemløsing. Forebygging. Kontinuitet i arbeidet. God informasjonsflyt. Kommunikasjon	Ja vi har en handlingsplan. Det er en handlingsplan som går på, den var utarbeidet i år, også den går på hvordan skolen skal jobbe mot å avdekke altså det er jo til og med inspeksjoner ute at man tar tak i det man ser , folk går aleine, man går og dem ikke bryr seg og når du ser dette er det bare en kødd eller er det eller blir dem plaga. Det er elevsamtaler, , at du går inn å snakker med elever når du ser at dette virker rart.
Nasjonal undersøkelse	Går ut på mobbing	Så har vi to undersøkelser hvert år, det er en elevundersøkelse som er den nasjonale som går på dette med mobbing.
Skolens trivsel undersøkelse	Digital undersøkelse på skolen for skolen. Bidrar med å avdekke mobbing på skolen.	så har vi en undersøkelse her på skolen som er da på en måte trivselsundersøkelse eller mobbeundersøkelse som vi har digitalt.
Voksne har vanskligheter med å avdekke.	Elever oppfordres til å si ifra	Det for å avdekke så godt vi har men det er som viser til elevene asså vi voksne får med oss nesten ingenting. Det er jo elevene ute , det er dem som ser , det er dem som vet

Fortsettelse av tabell 9.4		
Tema	Egenskaper	Sitater
Opprettelse av vedtak ved mistenkt plaging/konflikt eller mobbetilfelle.	Det er for å ha dokumentasjon og oversikt. Dokumentere samtaler med elever, foresatte, ansatte på skolen. Dokumentere alt som har blitt gjort og som skal gjøres.	Det er jo noe som vi er pålagt å gjøre , det skal vi gjøre, det er for å sikre oss at når det kommer foresatte eller elever eller lærere og sier at noen plager meg og det behøver ikke å være mobbing men sier at noen plager meg og du finner ut av dette at det ikke bare er tull så skal det være sånn formelt skriv der det står at skolen har tatt imot saken sånn og sånn og så dokumenterer jeg alt som blir gjort da , samtalen med dem eller telefonsamtaler
Inspeksjoner ute	tar tak i det man ser. Tar tak i mistenklig oppførsel. Tar tak i ensomme personer. Tar tak i mindre og mer avorlige problemer.	altså det er jo til og med inspeksjoner ute at man tar tak i det man ser , folk går aleine, man går og dem ikke bryr seg og når du ser dette er det bare en kjedd eller er det eller blir dem plaga.
Elevsamtaler ved mistanke	finne ut om eleven blir plaget eller mobbet.	Det er elevsamtaler , at du går inn å snakker med elever når du ser at dette virker rart. Vi skal spørre : blir du plaga? blir du mobba ? og så er det noen som er slemme mot deg?
Pålagte elevsamtaler	undersøkelse	
Utviklings-samtaler med foreldre		
Pålagt oppfølging og inspeksjon for alle ansatte	løser problemer	I noen hektiske hverdager “ skal jeg gidde det liksom ?” du må gå og spørre og du må gå og ordne for det.
Sosialisere elever med hverandre	elever blir kjent med hverandre aksepterer hverandre bedre	og så er det også å gjøre en del hyggelige ting på skolen. Det er faktisk det vi gjør alt fra volleyballturneringer, fotballturnering til samlinger i gymsalen , fest i kantina før jul , det er det arbeidet som blir gjort for at dem skal ha det greit.

Slutt på tabell 9.4

**Forskningspørsmål 5** I arbeidet mot mobbing idag, hvilke styrker og svakheter ser du situasjonen?

Tabell 9.5: Resultat for femte forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.5		
Tema	Egenskaper	Sitater
Styrken er å ha en plan som forplikter folk til arbeidet mot mobbing.	Mer strukturert og proføresjonell saksbehandling. Forplikter alle til å forebygge og motarbeide mobbing og plaging.	Det står for eks her : “ ved mistanke om , eller hvis noen melder mobbing så har du faktisk plikt” altså det her er en en forplikteplan og det er kanon bra!. Og det tror jeg er veldig bra for lærerne også på at de på et annet vis at de sakene blir løftet mot på et høyere nivå.
Styrken med å ha en handlingsplan er at den får alle ansatte til å tørre mer å gjøre noe med saker.	å vise til ansatte at det å si i fra er faktisk ikke så veldig skummelt alikvel. Oppfordrer, gir trygg-het for ansatte, gir kompe-tanse.	den biten her sånn har lærne blitt kjent med og ser at det ikke er noe farlig om å melde den saken , det er ikke noe skummelt , og rektoren ser også jo flere enkelte vedtakene vi fatter jo bedre er det. Så det synes jeg har blitt en kjempe styrke på at vi begynner å få rutiner som kollegaer kjenner og at det ikke bare er jeg er en av de få som vet om de greiene.
Styrken med en plan er å ta tak i flest saker	Det viser at man tar ting på alvor. Bedre sosialt miljø på skolen. Forebygger større problemer.	og rektoren ser også jo flere enkelte vedtakene vi fat-ter jo bedre er det.
Svakheten er at man aldri er god nok til å avdekke ved stor antall elever.	Elever sier ikke i fra. Pro-blemer er vanskelig å av-dekke når elever skjuler de.	altså svakheter er kanskje at man blir aldri god nok og å avdekke
Svakheten er å ikke ha noen plan.	ansatte tar ikke tak i pro-blemer. problemer feies bort. dårlig psykososial-miljø på skolen.	Så hvis man klarer følge opp den planen her sånn, så og det er jo fokus fra ledelse sin side så synes jeg dete er veldig bra.

Slutt på tabell 9.5

**Forskingsspørsmål 6** Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?

Tabell 9.6: Resultat for sjette forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.6		
Tema	Egenskaper	Sitater
Regler for rapportering av mobbing er på lik linje for alle ansatte på skolen som står i handlingsplanen.	ved mistanke, hvilke prosedyrer skal man iverksette.	Intervjuer : Gjelder de reglene for alle ansatte på skolen Respondent: Alle ansatte, voksne.
Slutt på tabell 9.6		

**Forskningspørsmål 7** Hvordan er informasjonsflyten mellom lærer og elev, og mellom lærer og foreldrene ved et mobbetilfelle?

Tabell 9.7: Resultat for syvende forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.7		
Tema	Egenskaper	Sitater
Elever unngår å snakke med foreldre om sine problemer.	De synes det er for flaut å snakke om. De har dårlig forhold til foreldre. De tør ikke. Det er ofte fordi de er for unge til å skjønne alt.	sjølv sier jeg har du snakka med mutteren hjemme , da svarer dem nei det har jeg ikke gjort. fordi det er noe med det at dem er 14 , 15 år
Elever oppfordres til å snakke med foreldrene først.	Her er fokuset å involvere foreldre inn i saken for de er ansvarlige for barna sine de også.	har du snakka med mutteren hjemme , da svarer dem nei det har jeg ikke gjort.
De fleste problemer er såpass små at de kan løses som regel hjemme av foreldre eller med en gang på skolen ved hjelp av samtaler med dem.	Det kan skape bedre forhold mellom barn og foreldre. Det kan hjelpe unge med å ha bedre forståelse.	og da er dem som regel forbanna på at kjæresten slo opp eller ofte så er det veldig mye tull , for er det seriøst nok så må du si det hjemme sier jeg til eleven. Det er noe med å skille snørr og bart her.

Fortsettelse av tabell 9.7		
Tema	Egenskaper	Sitater
Noen ganger vil ikke elever snakke med kontaktlærere sin og vil heller gå direkte til sosiallæreren.	Enkelte elever er modige nok til å ta saken på alvor og i sine hender til å få slutt på mobbing.	det blir ofte snakk med elever som kontaktlærer og så blir det sånn da må jeg gå til sosiallæreren.
Kontaktlærer kommer til sosiallærer med et dokumentert beskrivelse av hva som har skjedd.	Denne faktoren kan være avgjørende i å ikke miste oversikten i saker men også for avgjøre troverdigheten.	da kommer dem inn til meg så sitter jeg og snakker litt med kontaktlæreren og får gjerne et ark på hva som har skjedd
Elever blir innkalt og fortalt om prosedyren som skal gås gjennom og fremstilt en ny plan(løsning).	Her skal elever være opplyst over saken. Det skaper på en måte trygghet og tillitt hos dem når lærere viser at de vil hjelpe dem på professionell måte.	og så kaller jeg inn eleven og da viser jeg den prosedyren, du må vite at når jeg snakker med deg nå så kommer jeg til å ringe hjem til muttern og fortelle hva vi har snakka om. Så går vi sammen inn setter opp en plan.
Sosiallæreren er ansvarlig for informasjonsflyten og for begrensning av den.	Informasjonsflyten er styrt på den måten at ikke altfor mange mennesker skal blandes inn i saken.	informasjonsflyten det er jeg som styrer for man kan ikke blande inn for mange mennesker som skal drive å koke .
Både offeret og plageren blir innkalt til samtaler enten med sosiallærer eller kontaktlærer.	Saken kan ikke avgjøres uten å ha snakket med begge partene og få hørt hva dem har å si. Ofte så kan uforventet ting avsløres på den måten, og alt kan vendes.	Hvis jeg snakker med offeret så må jeg også snakke med plageren og kontaktlæreren kan også snakke med begge to.
Samtaler mellom offeret og plageren kan ikke splittes mellom kontaktlærer og sosiallærer.	Grunnet til det er veldig enkelt , har er det viktig å ikke begå noen informasjonstap underveis.	kan ikke snakke med den ene og så må jeg snakke med den andre

Fortsettelse av tabell 9.7		
Tema	Egenskaper	Sitater
Saker avsluttes som regel etter et lite sjekk og oppsummering etter 14 dager.	Det er for å sjekke om alt har gått som det skulle.	saken er avsluttet men man oppsummerer den etter 14 dager og da ringer jg hjem etter 14 dager og hører åssen det går snakker med guttungen , bare sånn kort da Per Arne har det gått bra ?
Slutt på tabell 9.7		

### Forskningspørsmål 8 Hvordan håndterer du en mobber?

Tabell 9.8: Resultat for åttende forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.8		
Tema	Egenskaper	Sitater
Foreldre er den dårligste kilden i mobbesaker fordi barn unnlater ofte å foretelle hele sannheten til dem.	Barn tør som regel ikke å fortelle hele sannheten til sine foreldre fordi det er for pinlig for dem eller så er de redd for å innrømme at de har gjort noe feil. Her påvirker dette meningen til foreldrene og de vil automatisk forsøre barnet sitt. Ofte så kan det vise seg at ungen dems var ikke helt uskyldig i saken.	Det er noen ganger foreldre kommer og sier min sønn blir mobba og klinker til dere må gjøre noe , det dem ikke skjønner at det kan bli masse bråk av det , og jobben min nå , det er å undersøke om det er mobbing og du som kan ikke komme inn og hevde at dette er mobbing så saken er at foreldrene er den dårligste kilden
Det kommer ofte foreldre som ikke tillater sosiallæreren å snakke med ungen alene.	Dette kan skyldes når ungene ikke er helt fornøyde med avgjørelsene til skolen. Skylden til det kan ligge på tre sider.skolen, barnet og forelder. Noen kan være tett i hodet.	og ofte så har jeg hatt sågne foreldre som du får ikke snakke med dattera mi alene
Det er her hele poenget med handlingsplanen er. Lærere er nødt til å undersøke saken først før dem kan konkludere med noe.		og ofte så har jeg hatt sågne foreldre som du får ikke snakke med dattera mi alene , da sier jeg kan kan ikke ta dere inn da for det er hu jeg skal snakke med deter ikke deg.

Fortsettelse av tabell 9.8		
Tema	Egenskaper	Sitater
Overdrevet problemer kan ofte være veldig små og man konkluderer med at det bare var en konflikt.		Det er en av de få tilfellene der skolen konluderer med at dette er mobbing og vi iversetter tiltak sånn og sånn og sånn eller så står det som regel i vedtakene at dette var bare en konflikt.
I media blir mobbing omtalt som noe forferdelig og stort.		Men du når du leser om mobbing så blir det snakk om mobbing som en svær greie.
Barn forstår ikke som regel helt hva mobbing er og de overdriver om mobbing.		og ofte så bruker dem ordet mobbing ved at noen koddar med deg , eller at noen erter med deg eller plager deg litt så sier dem det er mobbing og det må du få tatt seriøst liksom. Mobbing er jo psykisk eller fysisk vold mot et offer utført av enkelte personer eller flere da , altså det skal gjentas over tid . Den her er litt sånn viktig , det må være ujevn styrkeforhold , også dem skjønner ikke , du må forklare elevene hva du mener med det da.
Enighet om definisjon av mobbing og skillet mellom konflikt med elevrådet.		og det er elevene vi har tatt opp i elevrådet og snakka litt om det her sånn , og dem er jo veldig enig i det også.
Når noen snakker om mobbing blir det tatt på alvor og umiddelbart undersøkt.		kommer inn og sier jeg blir mobbet ,og da tar jeg hun på alvor vi setter oss ned snakker med jentungen.
I enkelte tilfeller de som kommer og sier at de blir "mobbet" har de ikke selv vært helt oppriktige og ærlige.		ofte så blir det sånn at men skjønner du at hun blir forbanna på deg ? , så svarer hun ja det gjør jeg. og når du er sånn og sånn , så har jeg full forståelse for at hun blir dritt forbanna og sa at du er stygg og tett men så ofte så det er jo ikke mobbing.

Fortsettelse av tabell 9.8		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mobbere legger ut sine kort på bordet etter at de får hørt definisjonen av mobbing og få sett/hørt bevisene på hva de har gjort og sagt og hvilke prosedyrer som de må gå gjennom.		, så ja men når det har vært mobbing så har jeg tatt en som på en måte gjennom undersøkelsene , la ut sine kort på bordet og sagt “ ja jeg har gjort det “. Da er jeg knallhard , dette var jo individuelt men da var det ikke noe bønn også , da var mora inn , jeg visste det heftet her sånn , det vi gjør vi gjør sånn og sånn
Mobbere blir advart om at hvis de ikke slutter med det de holder på med så må de kanskje bytte klasse eller i verste fall bytte skole.		Du skal til helsesøster , du skal til samtale med meg , du skal følges opp av kontaktlærerne sånn og sånn og sånn og hvis ikke dette funker så står det her jeg skal vise deg . hvis du ikke slutter så må du kanskje skifte klasse eller så må du bytte skole .
Mobbere trenger hjelp også		. Det er en del av dem som mobber som , dem må jo ha litt hjelp , enten som har dem ikke det helt greit sjølv , eller så skjønner dem ikke liksom. Men vi skal jo skille dem som blir mobba , og mobber for veldig ofte også så synes vi veldig synd på han som er mobber men man kommer ganske langt med å si til dem nå er det faen meg nok du , jeg vil ikke ha det her . Og så sitter dem og griner litt , men det har dem godt av .
Slutt på tabell 9.8		

**Forskningspørsmål 9** Hvilken informasjon gir du elevene dine om mobbing?

Tabell 9.9: Resultat for niende forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.9		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det er foreløping lite informasjon som gis til elever om mobbing utenom når problemet oppstår og elevene blir innkalt til samtaler. Det er også fordi sosiallæreren har jobbet bare i mindre enn halvt år og har så langt utarbeidet bare en handlingsplan.		Sånn som jeg gjør det her , siden jeg har blitt sosiallærer , nå fikk jeg ikke gjort det i år for jeg kom i gang så sært,
Her er det heller foreldrene som får en kort gjennomgang av punktene fra årsplanen på foreldremøtet for 8 klassinger. En av de punktene er om det psykososialemiljøet og trivselen.		men når de nye 8 klassinger begynner her nå så blir det et foreldremøte for alle foreldrene . På det møtet så står det det der om årsplanen vår , og der skal jeg være og der skal helsesøster være og så skal vi informere om den planen her sånn i korte informasjoner at sånn er det , sånn at foreldrene er klare over det at sånn skal det være , fordi de må kunne vite at de skal kunne kreve enkelte vedtak ikke sant , og så blir det snakk om dette med konflikter og mobbing med de

Fortsettelse av tabell 9.9		
Tema	Egenskaper	Sitater
Gjennom undersøkelser som foretas på skolen hvert år blir det poengtert hva mobbing er og hva skolen legger i begrepene mobbing og konflikt.		når alle klassene kommer inn , vi sier vi skal gjennomføre de undersøkelsene og gjennom de undersøkelsene så blir det poengtert hva legger vi i begrepet mobbing , så dere kan jo legge i det hva dere vil sjølv men det å jobbe med den derre hva er konflikt
Slutt på tabell 9.9		

Tabell 9.10: Resultat for tiende forskningspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.10		
Tema	Egenskaper	Sitater
Når handlingen gjentas over tid med ujevne styrkeforhold.		Den definisjonen står jo fast . Alstå det skal være over tid og det skal være et ujevn styrkeforhold
Fokuset her til respondenten var hva som ikke er mobbing og at man må ta seg sammen og slutte å være grinete		
Nettmobbing		hvis ikke du tåler det . Da kan du ikke være der så . Noe annet er med facebook , og snapchat der folk er tette der sånn , så er det helt naturlig ting å kunne ta sånn , og hvordan skal andre ta det , og foresatte kan ofte ta det alvorlig. Og da ofte sier jeg nei vettu hva det gir jeg ikke å høre på hva du sier , for da begynner de voksne å krangle og beskytte unga sine og da blir jeg jo en sånn upartisk kar.
Slutt på tabell 9.10		

## Forskningspørsmål 10

**Forskingsspørsmål 11** Har du noen synspunkter på hva som kunne vært gjor annerledes i håndteringen av informasjonsflyten i mobbetilfeller?

Tabell 9.11: Resultat for 11. forskningsspørsmål til sosiallærer.

Start av tabell 9.11		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det at enkelte vedtak må opprettes på et sikkert system og kan ikke sendes via mail.	Informasjon som er i vedtakene er mer sensitiv enn karakterer	Også jeg vet ikke hvor godt du er kjent her men vi har noe som heter sikkert nett Så må rektor lage de vedtakene på sikkert nett , jeg kan ikke laga dem . Og jeg må nesten gå på kontoret hvis jeg skulle få sett på det i ettertid.
De fleste mobbesaker avsluttes som regel midt i prosessen og konluderes med at det bare var en konflikt.		
Slutt på tabell 9.11		

#### 9.4.2 Open coding av intervju med lærer

**Forskingsspørsmål 1** Hva er din kjennskap til mobbing?

Tabell 9.12: Resultat for første forskningsspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.12		
Tema	Egenskaper	Sitater
arbeidserfaring		
Slutt på tabell 9.12		

**Forskingsspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.13: Resultat for andre forskningsspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.13		
Tema	Egenskaper	Sitater
Rapportere videre om mobbing.	Læreren skal sørge for at saken skal tas opp videre når de får beskjed	Det er litt min rolle i tillegg for informasjon vis det skjer noe, at kanskje en elev som ikke har blitt utsatt for mobbing, men har sett det, vil fortelle deg meg i et friminutt at det og det skjedde. Og da er det min jobb og rapportere videre sånn at vi kan ta det opp på avdelingsnivå
Organisere et klassemøtet hver 14 dag der elever får snakke fritt om ulike temaer.	Her er fokuset på oppførselen av deltakere under møtet. Elever får lov til å snakke og ta opp ting de ønsker. Det blir blant annet snakk om trivsel og mobbing.	vi skal ha et møte en gang hver 14. dag med klassen hvor vi sitter i sirkel, hvor vi snakker om ulike temaer. Det kan være nettmobbing, nettvett det kan være fysisk mobbing i ganger eller i klasserommet. Det kan være et blikk som kan være mobbing i klasserommet. Alle disse tingene her snakker vi om da, og da er det helt totalt forbudt og le, smile, fnise eller sånne ting
Slutt på tabell 9.13		

**Forskningspørsmål 3** Hva slags erfaring har du med mobbing?

Tabell 9.14: Resultat for tredje forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.14		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mobbing som er vanskelig å avdekke eller ta tak i.		det som er det største problemet for oss nå er jo det vi ikke ser.
Ulike former for mobbing.		Det er jo ulike former for det, det at de kan være fysiske mot hverandre,
Slutt på tabell 9.14		

**Forskningspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? Er det en handlingsplan/arbeidsplan/strategi?

Her valgte respondent ikke å svare på spørsmålet.

**Forskningspørsmål 5** Hva anbefaler du for å stoppe mobbing?

Tabell 9.15: Resultat for femte forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.15		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det å sosialisere overgangselever fra barneskolen til ungdomsskolen med hverandre.		Fokus på godt klassemilø, fra starten av i det øyeblikket de kommer ditt, så skal de bli godt mottatt og bygd opp. Vi har noe som heter god start som går utenom olweus programmet og da er det de første ukene før høstferien. når de kommer i 8.klasse så er det veldig mye sosiale aktiviteter, og vi drar på tur vi gjør mange ting sammen, for og knytte klassen sammen slik at de skal bli trygge på hverandre. For det er veldig viktig i en klasse situasjon seinere når de skal presentere ting. at de tørr og prensentere og at de ikke føler at det er helt forferdelig. så det tror jeg, for å forebygge mobbing så tror jeg det er veldig veldig viktig og gjøre den jobben. Så i tillegg når det kommer, ta det med en gang. Det blir mer et resultat. Være tydlig på det i denne perioden.. hva gjør vi hvis dere mobber, og vi oppdager det. bare så de vet det så de har det fullstendig klart for seg.
Slutt på tabell 9.15		

**Forskingsspørsmål 6** Er det rektor eller lærer som ringer foreldre

Tabell 9.16: Resultat for sjette forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.16		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det kommer an på hvor stor saken er.	Tid, kapasitet, erfaring	Begge deler. Kan være avdelingsleder, sosiallærer, Det kommer helt ann på hvor stort det er på en måte. hvis det er store ting så er det veldig viktig og få inn hvem som har tid til og holde på med det. Jeg skal liksom undervise noen timer i uken også. Det vi anbefaller for og forebygge mobbing, en ting til er at man tar tak i det med en gang. At det ikke er noe sånn at man venter. Det er med en gang. Det skal ikke være noe tvil om at det har skjedd. det gjør vi jo. Hvis det er noe slossing eller noe så er det med en gang.
Slutt på tabell ??		

Tabell 9.17: Resultat for syvende forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.17		
Tema	Egenskaper	Sitater
Svakheten er vanskeligheten med å fange opp alt.		at ikke vi kan fange opp alt.
Styrken er rask reaksjon og effektivitet.		Styrken er hvertfall at vi reagerer fort og være effektivt
Slutt på tabell 9.17		

### Forskingsspørsmål 7

**Forskningspørsmål 8** Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?

Tabell 9.18: Resultat for åttende forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.18		
Tema	Egenskaper	Sitater
Reglene er tatt fra Olweus-systemet	Rapportere direkte til rektor med en gang noe skjer.	Det er olweus systemet. rapporter direkte med en gang noe skjer. og hvois ikke rektor er tilstedet gjør vi dette til avdelingslederen. Så der ha vi veldig god rutiner. Dert går fort.
Slutt på tabell 9.18		

**Forskningspørsmål 9** Hvordan er informasjonsflyten mellom lærer og elev, og mellom lærer og foreldre ved et mobbetilfellet?

Tabell 9.19: Resultat for niende forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.19		
Tema	Egenskaper	Sitater
informasjonflyten er avhengig av alvorlighets- graden til en situasjon		Det avhenger helt av situasjonen. Kommer helt ann på hva slags mobbing vi snakker om. Noen ganger kan man gjøre saken værre ved og ta ut eleven og skal snakke med eleven som har blitt utsatt for det. Så her må man trå varsomt. Jeg kan ikke si at jeg gjør “sånn” hver gang. Det er forskjellig fra situasjon til situasjon.
Slutt på tabell 9.19		

**Forskingsspørsmål 10** Hvordan håndterer du en mobber?

Tabell 9.20: Resultat for tiende forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.20		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ta tak i saken med en gang		Som jeg nevnte tidligere. vi tar tak i det med en gang
Snakke med begge partene.		Noen ganger så er det greit og snakke med de. de skjønner at de har gjort noe galt. Det er syndere som også må få tilgivelse uten at vi må gå hele veien hjem til foreldrene.
Finne ut av alvorlighets- graden til saken og vurdere om foreldra må involveres.		Så tar vi en prat også hvis vi mener at det er såpass alvorlig at vi må ta kontakt med hjemme, så gjør vi det.
Slutt på tabell 9.20		

**Forskingsspørsmål 11** Hvilken informasjon gir du elevene dine om mobbing?

Tabell 9.21: Resultat for 11. forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.21		
Tema	Egenskaper	Sitater
Her er besvarelseren veldig utydelig, Hva skjer gjennom olweus programmet og hva løpende ?		Det er jo vi via hver eneste dag via olweus programmet. og dette er løpende.
Slutt på tabell 9.21		

**Forskningspørsmål 12** Hva skal til for at dere karakteriserer en handling som mobbing?

Tabell 9.22: Resultat for 12. forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.22		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det er når det er synlig skade enten fysisk eller psykisk på en annen.		“Det er jo det at vi ser at en annen elev synlig tar skade av det på en eller annen måte. Vanligvis er dette psykisis, ved og bli lei seg, opprørt. og det tar vi jo tak i.”
Plaging over lengre tid.		Det kan være en mobbesituasjon som kanskje ikke går over tid, men alikevel må vi slå ned på dette.
Slutt på tabell 9.22		

**Forskingsspørsmål 13** Har du noen synspunkter på hva som kunne vært gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller ?

Tabell 9.23: Resultat for 13. forskningspørsmål til lærer.

Start av tabell 9.23		
Tema	Egenskaper	Sitater
Dårlig informasjonsflyt ved mobbing på nettet.		Og kanskje fra elevene. Det har hvert tilfeller hvor det har hvert ting på nett hvor elevene har tatt screenshots og vist til oss. Men alt henger jo sammen. Men man kan jo ikke ha fulloversikt over alt som skjer i hjemme, på skolen på nettet.
Slutt på tabell 9.23		

### 9.4.3 Open code intervju med lærer og helsesøster

Noen spørsmål ble besvart i fellesskap av en lærer og en helsesøster. Andre spørsmål var spesifikt til enten læreren eller helsesøsteren. Hvis ikke annet er nevnt i forskningsspørsmålet, har respondentene et felles svar.

#### Forskingsspørsmål 1 Hva er din kjennskap til mobbing?

Tabell 9.24: Resultat for første forskningspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.24		
Tema	Egenskaper	Sitater
Forsiktighet	Oppdage, gråsoner	det er vanskelig og oppdage også har du en del sånne grå soner som man ikke klarer og få bestemt
Mobbing	Mobbeoffer, ikke melder	den som mobbes ofte ikke er den som sier ifra
Mobbing	Mobbeoffer, skam	Den som blir utsatt for mobbing, så er det ofte mye skam forbundet med dette
Roller	elever, taushetsplikt, rolle, helsesøsteer	kan oppleve enkelte tilfeller at elever kommer til meg fordi de vet at jeg har taushetsplikt
Innformasjons-håndtering	Forventninger, skole	Veldig mange som forventer at de som er på skolen skal ta tak i det med en gang
Innformasjons-håndtering	Foreldre, forventninger	Veldig mange voksne og foreldre forventer at vi skal gjøre veldig mye
Hjem blir mobbet?	annerledes, likhet, skille seg ut	der det skjer mest, er nok der noen er litt annerledes, ikke er helt lik som alle andre
Hjem blir / mobbet?	utestengt, følelser, venner	De som da blir utestengt blir da veldig lei seg, for det er da mest sannsynlig vennene de hadde på barne-skolen som gjør det. Det begynner og ulme litt i 8 klasse. Når de har gått en stund. Også ofte i 9.klasse så er det mye intriger, og så lander det mer i 10.klasse.
Rolle	helesøster, roller, reprasjonsbiten, forebyggende, olweus	helsesøster: Når det gjelder og jobbe ut mot mobbing, så har jo jeg mer den reprasjonsbiten, selvom jeg er en i en forebyggende virksomhet så vet jeg at skolen kjører et olweus program
Roller	helsesøster, direkte, elev	Jeg jobber direkte inn mot enkelt eleven
Roller	helsesøster, reprasjonsarbeid, kognetiv, rolle	helsesøster: ellers så jobber jo jeg mer med det re-prasjonsarbeidet til eleven, hvor det går på det med følelser, tanker og hva litt med den kognitive biten
Oppvekstvilkår	oppvekstvilkår, godt hjem	det at vi jobber veldig mye med og sikre oppvekst-vilkår og ha et bra hjem og gode oppvekstvilkår
Hjem blir mobbet?	hva er spesielt, hvem lykkes, attraktiv	samtidig så er det interesant og se hvem er det som ikke er utsatt.. Hva er spesielt med typen der. Er det de som lykkes i idrett? er det de som er attraktive for det motsatte kjønn, er det d som er flinke på skolen?

Fortsettelse av tabell 9.24		
Tema	Egenskaper	Sitater
Hvem blir mobbet?	hvem som ikke blir mobbet	viser du klarer og være konform. De klarer seg best
Hva er mobbing?	tigger, grenseland, ærtning	det er morro og trigge ett eller annet, og da er det vell kanskje sånn grenseland, er det bare litt sånn ærtning
Mobbeoffer	heslesøster, foreldre, nekter	Helsesøster: Når jeg har rullet opp sånne saker med elever tidligere så er det ofte foreldre som har blantet seg inn og nekter for at det har noe med mobbing og gjøre
Mobber	stemplar noen for og være noe en ikke er.	At vi ikke i kampen for å utrydde mobbing som fenomen, at vi ikke gjør noen feilgrep på veien. At vi stemplar noen for og være noe de ikke er
Hva er mobbing?	subjektiv opplevelse	Jeg tenker det at mobbing er jo det at liksom at det er en subjektiv opplevelse og at noen går over ens grenser.
Uklarhet ved hva som er mobbing	mobbing, missbruk	De tar tak i det ordt mobbing så innmari fort. så er det sånn: Nei det der er ikke mobbing. Jo-oo. De bruker det ofte.

Slutt på tabell 9.24

### Forskingsspørsmål 2 Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.25: Resultat for andre forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.25		
Tema	Egenskaper	Sitater
Informasjonsflyt	elevsamtaler, skolehverdag	lærere kan jo avdekke dette Gjennom elev samtaler som er en del av skolehverdagen
Tillit til lærer	tid, kontakt, tillit	vi har hatt samme klasse i 3 år, så merker jeg at ved og være sammen med eleven så skaper det også tillit.
Kontakt	nærhet, elev, lærer	at vi kanskje blir for nærmre for elevene mange ganger til og henvende seg til kontaktlærern også
Informasjonsflyt	Rolle, avdekke, fremgang, Føre informasjon videre	vår rolle er kanskje ved mistanke og kanskje ikke avdekke det, men og få snøballen til og rulle, altå få det videre i systemet. først og frems til sosiallærer, og i neste instans helsesøster.
Sammarbeid	jobbe, team	å vi som skole må jo jobbe sammen som et team.
Kontinuerlig	Olweus, forebyggende, tieplan	Så har vi dette olweus programmet. Det skal jo da være forebyggende. Det er jo timeplan festet annenhver uke også så blir det litt mer struktur
Informasjon	helsesøsteer, hendvendelser, utdatert	helsesøster: jeg får hendvendelser fra foreldre at det er en gammel mobbe historie som de fortsatt sliter med

Fortsettelse av tabell 9.25		
Tema	Egenskaper	Sitater
Samtykke	heslesøster, elev, samtykke, foresatt	helsesøster: jeg må alltid ha et samtykke fra eleven selv. eller fra føresatte. eller fra lærer som henter samtykke fra føresatte til eleven.
lovverk	heslesøster, lovverk, helsepersonellloven, forvaltningsloven,	Helssøster: vi tilhører ikke samme loverk. jeg er helsepersonelloven, og dere er forvaltningsloven.
Informasjonshåndtering	Heslesøster, kontaktinformasjon, bup,	Helsesøster: det har gått over i selvkjeding, og da er det gjerne bupp som er inn i bildet. og da er det angst, depresjon, selvkjeding. og det er ikke så sjeldent.
informajsons-håndtering	enkelpersoner, samtaler, metoder, kognitiv	Helsesøster: jobbe med samtaler og det som ikke har festet seg for mye enda, så kan vi gjøre en del med sånne metoder som vi har. disse er basert en del på kognitiv, sånn som at og sette, gjennkjenne følesler, sortere tanker.
Informasjon ved enkeltilfeller	Helsesøster, alvor, bup	Helsesøster: så sørger jeg alltid for når jeg ser på det veldig alvorlig hvis det er deprisjon og angst, selvkjeding. Da tar vi det videre til bup.
Sammarbeid	Helsesøster, skolelege	Helssøster: Vi jobber sammen med en skolelege hver andre uke
Roller	Verktøy, rolle, kurs, kognitiv terapi	Helsesøster: Men i hvertfall i forhold til min rolle i det, så ser jeg at gjennom kurs så har vi fått så mye verktøy som vi kan bruke med og jobbe nettopp med det og styrke selvfølelsen og selvtilliten, og tenke på en annen måte. Her da en slags kognitiv terapi.

Slutt på tabell 9.25

**Forskingsspørsmål 3** Hva slags erfaringer har du med mobbing? Det er ofte hensiktsmessig å ta utgangspunkt i deltakernes erfaring med det temaet som skal diskuteres.  
Her sier respondentene at spørsmålet tidligere er besvart.

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?

Tabell 9.26: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.26		
Tema	Egenskaper	Sitater
Møter	Olweus	olweus programet
Møter	kontunitet	Vi prøver hver 14 dag, hvor vi prøver og ha et opplegg med klassen hvor dette varer 1 times tid

Fortsettelse av tabell 9.26		
Tema	Egenskaper	Sitater
Miljø	Klassemiljø, eventer	bygge ett godt klassemiljø med og kunne ta med klassen ut på turer og gjøre litt annerledes ting med dem innimellom. Overnatting, filmkveller, god mat osv
Trygghet	Trygghet	Skape trygge rammer
Samhold	pushe, elever, usikkerhet	f.eks i gymmen så sier jeg ofte at d må gå sammen med noen de ikke pleier og være sammen med. hele tiden pushe dem til og være sammen med noen de ikke pleier og være med i fri min
Situasjonsbestemt	Mobbessituasjon, enkelt-hetsbestemt	Så er det at hvis man tar opp en mobbesituasjon. da er det veldig sårt der og da, men i lengden så blir det bedre.
Foreldre	Foreldre, bekymret, kontakt, rutiner, sosialærer	hvis foreldrene er bekymret og lærer ikke har oppdaget noe. da setter man igang når foreldrene tar kontakt og det da føles da rutiner. det kommer da sosiallærer inn på banen og begynner og fikse opp.
Uklar hva som er oppklart	Uklarhet, flere parter involvert	Vi hadde en situasjon hvor begge 2 angriper, for vi ville jo kutte ut med mobbingen med en gang. samtidig som skoleledlsen, hvor de hadde begynt med sonderinger før de hadde varslet oss på en måte.
Slutt på tabell 9.26		

**Forskingsspørsmål 5** Hva anbefaler du for å forebygge mobbing? og da mellom elever og lærer eller foreldre?

Tabell 9.27: Resultat for femte forskningsspørsmål til lærer og hel-sesøster.

Start av tabell 9.27		
Tema	Egenskaper	Sitater
Kommunikasjon	Mangel på kommunikasjon	komunikasjon. Mellom alle parter.
Møter mellom avdelingene	systemer, avdelingsleder, tverfaglig, møter, skoleheslen	Nå er det jo noen sånne systemer på skolen her hvor avdelingsleder og sosiallærer, tverfaglige møter som er hver andre uke. Og der er skolehelsetjenesten invitert.
Forskjellig informasjon	Flere ledd, situasjonsbestemt, kjennskap	alle ledd i systemet for vite hva de har bruk for. det er ikke alle situasjoner som tilflytter alle. og dt skal det ikke heller. Men de mener at det er påkrevd at alle kjerner til det.
Mangel på kontakt	Barnevbern, bup, mangel på kontakt	Barnevern og bup snakker vi ikke ofte med
Slutt på tabell 9.27		

**Forskingsspørsmål 6. Helsesøster** I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tabell 9.28: Resultat for sjette forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.28		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mobbing	enkelt person	jeg tenker at det er rettet mot enkelt eleven
Enklere med sosiale medier	sosiale medier, fokus, enklere og fortelle.	jeg tenker på at det er en slags endring i sosial media at det er mye mer fokus mobbing n, så det er lettere for den som blir mobbet og fortelle den blir det.
Melde om mobbing	Skambelagt, endringer, melde ifra	det er en endring hvor kanskje det skambelagte, kanskje snur seg til en styrke så det er greit å si ifra.

Slutt på tabell 9.28

**Forskingsspørsmål 7. Helsesøster** Hvordan håndterer du et mobbeoffer?

Tabell 9.29: Resultat for syvende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.29		
Tema	Egenskaper	Sitater
Tilstand ved situasjon	tilstand, tidsbestemt	Det spørs litt på tilstanden der og da
Tiltak	ordne opp på en annen måte	hvis det er noe som ligger tilbake i tid må vi angripe det på en annen måte.

Slutt på tabell 9.29

**Forskingsspørsmål 8. Helsesøster** Hvordan er informasjonsflyten mellom deg og foreldre?

Tabell 9.30: Resultat for åttende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.30		
Tema	Egenskaper	Sitater
informasjonsflyt med foreldre	Kontakt med foreldre, dialog	Jeg søker alltid etter hvis det er noe som har skjed, så ringer jeg alltid til mamma eller pappa. Dette er for og sikre det er en dialog mellom meg og foreldrene.
Foreldre	Foreldre, medgjørlige	Det er alltid lettere og jobbe med foreldrene når de er på banen.
Opplysningsplikt	Foreldre, mangel på opplysing, opplysningsplikt	For det er ikke riktig at foreldrene ikke skal vite hvordan barnet dems har det. Vi har jo opplysningsplikt
Opplysningsplikt	Liv og helse, opplysningsplikt	Hvis ting går på liv og helse da har vi opplysningsplikt

Fortsettelse av tabell 9.30		
Tema	Egenskaper	Sitater
Informasjon til elevene	Runde på skolen, oppklarhet, taushetsplikt, informasjon	Jeg går runden rundt på skolen på høsten og forteller hvordan taushetsplikten fungerer, men om noen skader seg eller lignen da må vi melde ifra.
Slutt på tabell 9.30		

**Forskingsspørsmål 9. Helsesøster** Hva får du vite av informasjonen når en lærer opplyser deg om en mobbesak?

Tabell 9.31: Resultat for niende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.31		
Tema	Egenskaper	Sitater
Informasjon mellom fra lærer	Relevant, elev, informasjon	Jeg får jo stort sett vite det som er relevant for at jeg skal kunne snakke med den eleven om de hendelsene som eleven har blitt utsatt for
Bearbeide	lærer, avtale	lærern må gjøre litt bearbeiding på forhånd, gjerne av en avtale.
Slutt på tabell 9.31		

**Forskingsspørsmål 10. Helsesøster** Hvordan behandler du informasjon fra eleven som skal sendes videre til andre ansvarlige på skolen?

Tabell 9.32: Resultat for tiende forskningsspørsmål til lærer og helsesøster.

Start av tabell 9.32		
Tema	Egenskaper	Sitater
Rapportering	Journalføring, vinmet, opplysninger	Jeg journalfører allt inn i dt programmet som vi har, vinmet, som er pasient opplysninger på en måte
Rapportering	samtaler, rapport	så jeg skriver inn alle samtaler jeg har med elever der og hva vi har snakket om og sånt
Informasjonsflyten	informasjon, tverfagligmøter	så sikre jeg at informasjonen den går videre da i de tverfaglige møtene
Slutt på tabell 9.32		

**Forskingsspørsmål 11. Helsesøster** Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

Tabell 9.33: Resultat for 11. forskningsspørsmål til lærer og hel-sesøster.

Start av tabell 9.33		
Tema	Egenskaper	Sitater
Informasjonsflyt	Enrding i informasjon	det med at informasjonen endre underveis når det er mange ledd
Forbedring	Mangel på forbedring	Men hvordan man skal gjøre det annerledes for at det skal bli bedre har jeg ikke noen formening om.
Slutt på tabell 9.33		

**Forskingsspørsmål 12. Lærer** I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tabell 9.34: Resultat for 12. forskningsspørsmål til lærer og hel-sesøster.

Start av tabell 9.34		
Tema	Egenskaper	Sitater
anti-Mobbeprogram	Olweus	Sånn for og nevne olweus, så vet alle på skolen at det er vårt anti mobbe program
Forståelse	Mangel på forståelse	elevene ikke helt skjønner når vi har olweus.
Daglig-situasjoner	dagli, antimobbing, inn-satser	Det er mye av det vi gjør i det daglie som er anti mobbe innsatser. det skjer jo hver dag
Uklart styre av olweus	Svakheter, skolen , olweus, en valgt person	Når man snakker om svakheter,men og skole og olweus ikke er tillagt en person som følger opp tett med os lærerne.
Forventninger til lærerne	ledelsen, forventingar, referat, ansvar	ledeslen forventer at lærerne tar det inn i en eller annen time å få et referat tilbake. det hadde hvert bedre hvis en lærer hadde ansvaret
Slutt på tabell 9.34		

**Forskingsspørsmål 13. Lærer** Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?

Tabell 9.35: Resultat for 13. forskningsspørsmål til lærer og hel-sesøster.

Start av tabell 9.35		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mangel på rutiner	Ingen skjermaer, ingen faste rutiner	Vi har ingen spesielle skjemaer, veldig fastlagte prosedyrer. hvor man går fra lærer a til b
Åpenhet	Open linje til rektor	Det er åpen linje ned til rektor, det har man alltid sagt

Fortsettelse av tabell 9.35		
Tema	Egenskaper	Sitater
Dokumentasjon	Rapportering, Olweus	“etter vi har snakket med rekotr så pleier vi og skrive en rapportering. og det samme med olweus hver 14 dag.
Dokumentasjon	Oppklaring, referat, elevmappe, internnotat	vis jeg har mustet opp i en mobbe situasjon hvor jeg har hvert nærmeste voksende til eleven, så skriver jeg et referat til sin egen elevmappe. Internt notat.
Slutt på tabell 9.35		

**Forskingsspørsmål 14. Lærer** Hvordan er informasjonsflyten mellom lærer og elev, og mellom lærer og foreldre ved et mobbetilfellet?

Respondent besvarte ikke spørsmålet

**Forskingsspørsmål 15. Lærer** Hvordan håndterer du en mobber?

Tabell 9.36: Resultat for 15. forskningsspørsmål til lærer og hel-sesøster.

Start av tabell 9.36		
Tema	Egenskaper	Sitater
Stemplet	stemplet, forsiktighet, mobber	det er veldig vondt og sette det stempelet. der må vi være veldig forsiktig
Selvinnskilt	Forståelse, undesklydning	For som regel den som er mobbere, innser jo tilslutt at de har gjort noe galt. og ber om unnskyldning og bedre vær
Forflytning	Flyttet til andre kommuner	Vi vet at mobbere har blitt flyttet til andre skoler her i kommunen
Kontakt med hjemmet	Samtaler, hjemmet, skult	Må jo inn til samtaler og kontakt med hjemme. “røske” litt tak i dem. hvis det er gutter da. men jenter og vell så utspekulerete. men de gjør det mer i det skjulte
Vansklig og oppdagte	Jenter, Vansklig og pluke opp info, nekter	Jenter er mer sånn at en sa: ææsj. Hver gang en jente gikk forbi. og dette er vanskelig og plukke det opp. og når man da tar kopntakt med den personen inrømmer de ikke dette.
Slutt på tabell 9.36		

**Forskingsspørsmål 16. Lærer** Hvilken informasjon gir du elevene dine om mobbing?

Respondent har besvart spørsmålet tidligere.

**Forskingsspørsmål 17. Lærer** Hva skal til for at dere karakteriserer en handling som mobbing?

Respondenten har besvart spørsmålet tidligere.

**Forskingsspørsmål 18. Lærer** Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

Tabell 9.37: Resultat for 18. forskningsspørsmål til lærer og hel-sesøster.

Start av tabell 9.37		
Tema	Egenskaper	Sitater
Informasjonsflyten	via flere personer, mange ledd	det som kanskje oppleves i en sånn sak er at det går kanskje vis du har den som blir mobbet her. Så går det via en person , via en voksend person, ledelsen. Det blir veldig mange ledd.
Informasjonsflyt	Direkte kontakt	Hvis man snakker direkte med den som kan gjøre noe.
Slutt på tabell 9.37		

#### 9.4.4 Open Code Helsesøster

**Forskingsspørsmål 1** Hva er din kjennskap rundt mobbing?

Tabell 9.38: Resultat for første forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.38		
Tema	Egenskaper	Sitater
Definisjon	Ordbruk, venner, gjeng	Det er jo mobbing av alt fra noen gruppering sier stygge ting til at en hvisker i øret når folk ikke ser, det kan være at hvis du er sammen med den person så vil ikke den gjengen være sammen med deg.
Observasjon	Unger, grupper, usynlig	Mobbing er sånn usynlig, jeg har sett unger som går inn og ut av grupper, ingen som ser dem, ingen er slemme, ingen smiler, ingen er stygge, du er bare usynlig. Det synes jeg er kanskje den værste delen av mobbinga.
Typer	Skoleveien, nettmobbing,	Også det med mobbing på vei hjem fra skolen og, i fritiden og ting vi ikke ser og nettmobbing, masse nettmobbing.
Slutt på tabell 9.38		

**Forskingsspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.39: Resultat for andre forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.39		
Tema	Egenskaper	Sitater
	Skolen, grupper, ART, samtaler	På den skolen her så har jeg blitt brukt kanskje til en del samtaler, vært med i grupper, vi driver ART(Aggression Replacement Training) på skolen.
Oppførsel	ART, sosiale ferdigheter, jentegruppa, guttegruppa, klassen	ART betyr at vi jobber med sosiale ferdigheter, så da kan vi jobbe med hele jentegruppa for eksempel eller guttegruppa eller hele klassen. Hvordan man skal være venner, hvordan være vennlig, si pene ord til hverandre, litt om konsekvensene av å være stygge, empati.
Arbeid	ansvargrupper, rolle	Noen ganger er jeg med i ansvarsgrupper, det er litt forskjellig, jeg har en liksom en stor rolle i mange forskjellig steder da.
Slutt på tabell 9.39		

**Forskingsspørsmål 3** Hva slags erfaringer har du med mobbing?

Tabell 9.40: Resultat for tredje forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.40		
Tema	Egenskaper	Sitater
Erfaring	Mobbegrupper, mobber, unger, mobba	Jeg har vært borti mobbegrupper, at noen snakker stygt om andre og sånt. Jeg tror nok en del av de ungene som har kommet inn til meg er en del mobba
Ønsker, dårlig informasjonsflyt?	Samarbeid, lærer, rektor, skoler, informasjon	Kanskje det at delsvikt på mange skoler er samarbeid, jeg savner mer samarbeid med lærer, med rektor, et samarbeid med stort spekter i forhold til mobbing da. Istedentfor helsesøster bare skal jobbe for seg selv, ofte gjør helsesøster det på skoler. Så jeg får ikke med meg alt skolen gjør for noe alltid
Slutt på tabell 9.40		

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?

Tabell 9.41: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.41		
Tema	Egenskaper	Sitater
Plan	retningslinjer, mobbebok	Skolen har jo egne retningslinjer, vi har en egen mobbebok.
Handling, arbeid	PALS, ART, lærere, ungene, foreldre	PALS er jo sånn: stopp, ikke gjør sånn med meg, gå si til en voksen. Men stort sett det lærerne bruker meg til det er enten å være med i ART grupper eller at ungene kommer her og snakker med meg og da snakker jo jeg med foreldrene.
Samarbeid	Tverfagligmøte, foreldre, unger, lærere, samtale, samtykke, taushetsplikt, rektor	Hvis ikke lærerne har snakka med meg først også ungene kommer til meg og snakker jeg gjerne med foreldrene og da spør jeg foreldrene om jeg kan ta det opp i tverfagligmøte, for vi har det en gang i måneden. Eller at jeg kan gå til rektor, men jeg har taushetsplikt hos meg, så jeg må ha et samtykke av foreldrene til å gå videre i skolen.
Samtykke, situasjon	Samarbeid, lov, vanskelig, skolen	Lærere må også spørre foreldrene om lov for å snakke med meg, så det kan være litt vanskeligere samarbeid noen ganger. Men jeg har veldig sjeldent at foreldre ikke vil at jeg skal samarbeide med skolen hvertfall med mobbing.
Slutt på tabell 9.41		

**Forskingsspørsmål 5** Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Tabell 9.42: Resultat for femte forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.42		
Tema	Egenskaper	Sitater
Samarbeid	Foreldre, skole, små barn	Jeg tror foreldre samarbeid er kjempe viktig, det er nr 1. Særlig her på barneskolen som dem har stort sett små barn.
Observasjon	Lærere, oppførsel, følger opp	Tett samarbeid med lærere, altså lærere ute i friminuttene at dem observerer og ser, hvordan oppfører seg barn seg ovenfor den personen.
Åpenhet	Unger, snakker	Ungene kommer her å snakker.
Konsekvenser	Elever, mobbing, empati, mobbere	Bevist gjøre alle elever hva konsekvens for mobbing, hva er konsekvensen hvis du er helt usynlig liksom hva skjer. Empati savner jeg veldig mye, at elevene får empati for de som sliter og at mobberne selvfølgelig må følge opp.
Slutt på tabell 9.42		

**Forskingsspørsmål 6** I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tabell 9.43: Resultat for sjette forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.43		
Tema	Egenskaper	Sitater
Bevissthet	Samfunn, media, mobbesituasjoner, typer mobbing	Styrken er jo at samfunnet har blitt mye mer bevist på mobbing, media har blitt mer bevist på mobbing. Barna synes mye mer, synes jeg, i forhold til de forskjellige typer mobbesituasjoner da.
	Svakhet, nettmobbing, usynlig mobbing	Svakheten er vell kanskje at det er veldig vanskelig, sånn som nettmobbing, vi vet jo ikke alt hva som skjer på nettet, hvertfall ikke jeg, og det som ingen folk klarer å observere.
Definisjon	Ulike syn på mobbing	Hva er hva, for enkelte ganger så synes jo ikke lærerne at ungene blir mobba, også kommer ungene til meg å sier at dem er mobba.
Anklagelser	Vanskelig, skolen gjør ingen ting, lærere, hardt	Mange ganger sier dem at skolen gjør ingen ting, men jeg vet at hvertfall ting som har vært her, lærrene jobber hardt, men det er vanskelig å komme i bunn med det da.
Oppførsel	Foreldre, viktig, holdninger, mobbere, mobbe	Foreldre arbeid er hvertfall kjempe viktig, ikke ungene men foreldrene som er nødt til å lære ungene holdninger og, tenker på mobberne og da, det er ikke bra for mobberne å få lov å mobbe videre.
Slutt på tabell 9.43		

**Forskingsspørsmål 7** Hvordan håndterer du ett mobbeoffer?

Tabell 9.44: Resultat for syvende forskningsspørsmål til helseøster.

Start av tabell 9.44		
Tema	Egenskaper	Sitater
Tillit	Rolle, talerer, barn, sanhet	Jeg ser min rolle som talerer for barna. Jeg tenker aldri at barn lyver eller sier ting som ikke er sant. Det er mange som tror at, ho lyver og sånt er det en del som sier da. Så jeg velger å stole på barna.
Åpenhet		Jeg lar dem få lov å komme her, dem får gråte ut, dem bør ikke si et ord. Får lov å si det dem har på hjerte, kanskje kommer flere ganger før dem tørr å si det dem skal si.
Gjennomføring	Metoder, førstehjelp, tanker, Psykologisk følelser,	Så har jeg noen metoder som heter psykologisk førstehjelp som jeg bruker med den røde og grønne mannen. Da får du liksom mer fram følelser og tanker i barna. Veldig enkelt, men veldig suverent laget.
Begrunnelse	Mobbere, svake, problemer	Plutselig ser du noen mobbere som er svake inne i seg selv. På en måte, dem leter etter noen som har svakhet inne i seg, også får de tak på den også mobber de, så storkoser de seg hvis dem gråter. Det er stygt, men det kommer nok av at den mobberen også har problemer fra før. Jeg tror ikke at trygge unger som har det bra, mobber.
Slutt på tabell 9.44		

**Forskingsspørsmål 8** Hvordan er informasjonsflyten mellom deg og foreldre?

Tabell 9.45: Resultat for åttende forskningsspørsmål til helseøster.

Start av tabell 9.45		
Tema	Egenskaper	Sitater
Fremgang	Barna, foreldre, ringer, informasjon, samarbeid	Jeg begynner oftest med barna så ringer jeg foreldrene også spør jeg litt om en del ting, og hvis vi har behov for mer samarbeid så ber jeg dem komme til meg her.
Ulike saker	Skolen, lærere, foreldre, skille, privat,	Handler det om skolen så drar jeg inn lærere sammen med foreldrene, er det sånn at det her er privat, skiller veldig det. Private ting har ikke lærere noe med, det blir her.

Fortsettelse av tabell 9.45		
Tema	Egenskaper	Sitater
Samarbeid	Foreldre, lærere, samtale,	Så sant ikke mor ønsker at jeg skal fortelle det til lærere og da sitter vi å snakker her og, hvis det er helt nødvendig kan vi gå hjem til dem og, men det er ikke så ofte, det er mest her. De fleste bryr seg om ungene sine og dem er flinke til å samarbeide med meg synes jeg. Dem er glad for at jeg bryr meg, veldig mange.
Slutt på tabell 9.45		

**Forskingsspørsmål 9** Hva får du vite av informasjonen når en lærer opplyser deg om en mobbesak?

Tabell 9.46: Resultat for niende forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.46		
Tema	Egenskaper	Sitater
Skjult for lærere	Lærere, barn, kommer innom	Det er mange som banker på her uten at lærerne vet det eller, men det er ofte de som er 12-13 år
Informering	Foreldre, ringe, mobbesaker, elever, lærere, foreldre	Også foreldrene kan ringe meg da. Også noen ganger er det mobbesaker her jeg ikke aner om, som ingen har informert meg om. Så det enten gjennom eleven, lærere eller foreldre.
Slutt på tabell 9.46		

**Forskingsspørsmål 10** All den informasjonen fra lærerne, stemmer den med barna når de forteller deg sin side?

Tabell 9.47: Resultat for tiende forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.47		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ulike definisjoner	Opplevelse, syn, viktig, lærere, enighet	Jeg tenker på at ut ifra mitt syn på barn så skal jeg ta barnets opplevelser som veldig viktig, mens lærerne er ikke alltid enige med barnets opplevelser.
Enighet, klarhet	Elever, avviser, mobba, situasjon, følelser	Ofte så selvom dem har sagt, jeg har blitt mobba her, så mener dem ofte nei det blir ho ikke, fordi jeg ser at alle elevene går til henne og vil gjerne snakke med ho, men ho snur ryggen også. Det kan godt hende et barn som kjenner seg avvist, avviser også selv ikke. Det kan hende det er riktig det læreren sier, men ho avvis for å ikke bli såra for ho har blitt mobba tidligere.

Fortsettelse av tabell 9.47		
Tema	Egenskaper	Sitater
Definisjon	Psykologi, lærere, samarbeide, opplevelser, alvorlig	Det er mye sånn psykologi i det her og, så noen ganger så er ikke alltid lærerene enig, men dem er veldig flinke til å sjekke det ut og samarbeide og hvis ho opplever det sånn eller han, så tar dem det på alvor også.
Slutt på tabell 9.47		

**Forskingsspørsmål 11** Hvordan behandler du informasjonen fra eleven som skal sendes videre til andre ansvarlige på skolen?

Tabell 9.48: Resultat for 11. forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.48		
Tema	Egenskaper	Sitater
Regler, lover, plan	Samtykke, foreldre, lærere, rektor, inspektør, sak	Da må jeg først og fremst ringe foreldrene for å få samtykke. Også går jeg til den læreren eller rektor eller inspektøren som da.. Jeg går jo kun til de som har med henne å gjøre.
		De som har ansvar for henne, for her er det 3 inspektører og den ene inspektøren har fra 1-3. klasse, også er det en annen som har fra 3-6. klasse og en som har for 7. også er det sosial lærer og rektor også er det lærere. Men jeg går til dem som har med henne å gjøre.
Slutt på tabell 9.48		

**Forskingsspørsmål 12** Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

Tabell 9.49: Resultat for 12. forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.49		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ønsker	Samarbeid, møter, alene arbeid, samles, tverfaglighet, tema mobbing	Ja jeg savner veldig sterkt samarbeidsmøter på en mye mer tverrfaglighet da. At alle ikke, vi jobber ofte hver for oss mange ganger, jeg savner at vi samles og har mer sånn, kanskje akkurat rundt mobbing kunne vi haft mer tverrfaglighet rundt mobbing

Fortsettelse av tabell 9.49		
Tema	Egenskaper	Sitater
Samarbeidsmøte med alle roller	Roller, møte, samles, mobbing liten del	At lærerer, rektor, sosial lærer, jeg, hvis du trenger PPT, alle dem kan ha et møte at vi kan samles mer rundt akkurat det tema. For ofte når vi samles, så er det mange andre temaer også, men akkurat rundt tema mobbing har jeg faktisk aldri vært på et ordentlig samarbeidsmøte om tror jeg, bare om mobbing. Så blir liksom mobbing en liten del av det.
System, plan	Skolen, behov, tiltak, enig, rolle, helsesøster	Men skolen her har et system dem går etter så dem drar inn meg der dem synes det er behov da. Jeg blir et slags tiltak på en måte, ofte da. Jeg er ikke alltid enig at det er riktig rolle alltid, men helsesøster er ofte et tiltak for mange skoler da.
Slutt på tabell 9.49		

**Forskingsspørsmål 13** Synes du mobbesakene løser seg rimelig fort eller tar det lengre tid?

Tabell 9.50: Resultat for 13. forskningsspørsmål til helsesøster.

Start av tabell 9.50		
Tema	Egenskaper	Sitater
Skjult	Tid, løst, lærere, aviser	Jeg tror det tar tid, ikke sikkert at det er løst heller selvom lærerne tror det. Det høres ikke sånn ut når du leser aviser så høres det ut som det har holdt på å gå oppover hele.
Oppklart	Løser seg, variert, tid	Kanskje det løser seg for enkelte ganske fort og andre gjør det ikke, jeg tror det er veldig variert, men tror mange tar tid.
Tiltak	Mobberne, bytte skole, tiltak, slutte	For det handler jo om mobberne også, hva gjør man med dem, får dem hjelp, det er også veldig sånn, skal den bytte skole, hva er riktig tiltak, skal den fortsette her, også skal den andre slutte med skole
Løsning	Mobberen, gjengen, snur ryggen, fortære slutt	Klarer man å slutte med mobberen, så er mye av mobbingen slutt for det er vell ofte flere som slutter hvil en... Ofte er det en som står på og jo hvis den gjengen som står sammen med mobberen snur ryggen til mobberen, så blir det fortære slutt.
Slutt på tabell 9.50		

### 9.4.5 Open Code Første Rektor

**Forskingsspørsmål 1** Hva er din kjennskap rundt mobbing?

Tabell 9.51: Resultat for første forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.51		
Tema	Egenskaper	Sitater
Kjennskap	Jobb, skole, kollega, fenomen, arbeid	Gjennom sosiallærerens arbeid fra en ungdomsskole hvor jeg jobba før, ble jeg kjent med mobbing som et fenomen.
Veiledning	Program, kommune, ressursteam, skoler	Jeg var med å starte et kommunalt ressursteam, som jobba blant annet med veiledning av skoler rundt mobbing.
Utdanning	Engasjert, læringsmiljøsenteret, ressurs, kurs, kunnskap	I det arbeidet, ble jeg engasjert av læringsmiljøsenteret, hvor jeg har fått mye utdanning og kursing gjennom dem, så jeg er en ekstern ressurs person for dem innen det tema.
Kunnskap	Oppdatert, utlært	Så en blir aldri utlært om det, men jeg har nok relativt mye oppdatert kunnskap.
Erfaring	Synspunkt, fenomen, jobb, skole, tanker	Nå er det den fjerde uka jeg jobber her ved den skolen, og jeg ser at jeg har med meg noe erfaring og synspunkter med tanker om både mobbing som fenomen, men også om hvordan vi kan jobbe med det.
Slutt på tabell 9.51		

**Forskingsspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.52: Resultat for andre forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.52		
Tema	Egenskaper	Sitater
Forskning	Rolle, forskningsbit, kvantitativ, undersøkelse	Jeg velger å sjele til en ny forskningsbit som kom i fjor, hvor det var gjennomført en kvantitativ undersøkelse som er relativ stor med så mange variabler at det som kommer, det kan du vanskelig si er feil.
Rolle	Relasjon, forhold, rektor, mobber, betydning, lærer, mobbeoffer	Den sier noe om at rektor har den største betydningen mot mobberne, mens kontaktlæreren som i krafta sin relasjon til mobbeofferne som har størst betydning til mobbeofferne.
Begrunnelse	Mobber, mennesker, svake, mobbing	Ikke hvem som helst som mobber og det er mennesker som ofte sparker ned over, altså de finner seg noen andre å hakke på.

Fortsettelse av tabell 9.52		
Tema	Egenskaper	Sitater
Posisjoner	Mobber, rektor, autoritet, makt	Det betyr også at dem er veldig vare for autoriteter som har makt over dem igjen og rektor er en sånn posisjon
Samarbeid	Mobblesaker, foreldre, forskning, samtale	I konkrete mobblesaker så er jeg veldig tydelig på at jeg ønsker tett samarbeid med mobberens foreldre og at jeg vil ha førstehånds samtale med mobberen, rett og slett fordi forskning viser at det er vitningsfullt.
Miljø	Forskning, program, daglig arbeid, lærer, klasserom	Forskning viser også at det er ikke disse programme som hjelper egentlig, men det er det daglige arbeidet som lærerne gjør i klasserommet som er viktig.
Styre	Helhet, rektor, ledelse, jobb	Men for oss som en helhet så er det veldig viktig at rektor og ledelsen at dem hele tiden har et trykk på at dette her må vi jobbe med, og vi kan ikke hvile.
Plikt, tiltak	Lover, regelverk, skole, handlingsplikt, vedtaktsplikt, enkeltvedtak, rektor	Samtidig i forhold til arbeidet mitt mot mobbing så vet jeg det at med tanke på opplæringsloven paragraf 9.a og underpunktene der, så sier den noe om skolens handlingsplikt og vedtaktsplikt og det er kun rektor som kan fatte enkeltvedtak, sånn at jeg er veldig inne i det arbeidet der og.
Slutt på tabell 9.52		

### Forskingsspørsmål 3 Hva slags erfaringer har du med mobbing?

Tabell 9.53: Resultat for tredje forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.53		
Tema	Egenskaper	Sitater
Utgivelser	Mobbe-eksempler, filmer, kunstige, barneskole	Veldig mange at dem eksemplene på mobbing som vises blant annet filmer, som jeg føler kan bli litt kunstige, særlig forhold til en barneskole.
Fiktiv media	Fiktiv, filmer, udir, kompetansesenter, hendelser	Hvis en ser på filmer som udir har lagt ut og filmer som andre kompetansesenter har lagt ut, så er jo det ofte relativt fiktive hendelser.
Overdrivelser	Fortoning, blåst opp, konflikter, skoler, mobblesaker	Jeg ser at mobbing som tema fortoner seg annerledes på barneskolen enn i ungdomskolen og i videregående, og da er det noen ganger at konflikter som barn har seg mellom, blir blåst veldig opp til å være mobblesaker.
Syn	Respekt, følser, mennesker, opplever, trampa på	Jeg har veldig respekt for at mennesker som opplever mobbing. Dem blir følsesmessig trampa på.

Fortsettelse av tabell 9.53		
Tema	Egenskaper	Sitater
Helhet	Media, følser, engasjert, signaler, riktig, kommentere, skole, fulle bilde	Det er riktig at barn og voksne skal være følesmessig engasjert, men dem må huske på det, blir det en del signaler en ikke klarer å ta inn, og hvis alle de signaler får lov å komme ut i media for eksempel, så gir ikke det ett riktig bilde. Fordi skolen kan aldri kommentere noe i media.
Opplevelse	Mobbefritt, følser, betydning, elever, mobbet	Hvis vi sier at det er mobbefritt, så trampar vi veldig på følelsene til de menneskene som har opplevd mobbing. Og for dem så har det ingen betydning om 99 av 100 elever ikke blir mobba, hvis dem er den siste.
Publiseringer	Kilde, media, henvisning, formuleringer	Jeg ser at en del av de kronikkene som publiseres i media har ikke en kilde henvisning og det blir ofte brukt formuleringer som "vi vet at", og da er det viktig for meg å si at ja vi vet mye, men vi må ha en kilde på det for det er ikke sikkert det er helt riktig.
Slutt på tabell 9.53		

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?

Tabell 9.54: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.54		
Tema	Egenskaper	Sitater
System	Struktur, program, arbeid, ansvar, PALS, skolen	Vi har et PALS program, hvor jeg har det overordna ansvaret, og dette her er et arbeid som denne skolen har jobba med grundig 6 til 8 år.
Arbeid	PALS, aktiviteter, årsplan,	Høyt trykk på PALS programmet over mange år, flere gjennomførte aktiviteter, og det er nedfelt i årsplan som vi har på skolen.
Lærdom	Hendelse, trakasserende, avstand, voksen, publikum	Barna blir lært opp til at hvis det skjer en hendelse som dem ikke klarer å stoppe så skal dem hente en voksen og dem skal ta avstand, ikke være publikum til en trakasserende hendelse.
Resultat	Barn, stjerne, god handling	Barn på lavere klassetrinn får stjerne eller bra kortet når dem har gjort det som er forventet av dem.
Samarbeid	Styringsgruppe, ansvar, arbeid, rektor	Det er en sosial lærer og et PALS team på skolen som har fått fra rektor da et eligert ansvar med holde dette arbeidet videre, sånn at det hviler ikke bare på rektor, men også på en styringsgruppe.

Fortsettelse av tabell 9.54		
Tema	Egenskaper	Sitater
Plan	Trygghet, årshjul, handlingsplan, episore, konflikt	Her skal alle gjøre det nesten likt, for å gi barna trygghet. Vi bruker et årshjul, og vi har en handlingsplan når negative episoder inntreffer.
Slutt på tabell 9.54		

### Forskingsspørsmål 5 Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Tabell 9.55: Resultat for femte forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.55		
Tema	Egenskaper	Sitater
Skille	Barn, ungdom, ansatte, skole	Jeg anbefaler at de som jobber på skolen, anerkjenner det faktum at barn er barn og ungdom er ungdom.
Oppførsel	barn, skolen, skoleveien,	Det som barna opplever på skolen eller på skoleveien eller på fritiden, dem skiller ikke hvor ting hører hjemme.
Handling	Foreldre, situasjon, samarbeid	Vi må våge å se foreldre i øya både til mobbepofferet og mobbere og forklare dem hva som har skjedd ut i fra det vi har klart å finne ut av.
Samarbeid	Hjelp, PPT, BUP, barneværn	Hvis ikke vi klarer finne ut av det så må vi ikke være redd for å be andre om hjelp. Det kan være PPT, BUP eller barneværn
Styling	Handle, voksne, mobbesituasjon	Vi må våge å ta styringa for at det er veldig mye rundt en mobbesituasjon vi kanskje ikke klarer å styre, men vi må ta styring over det vi kan og det er å være voksne.
Relasjon, forhold	Forebygge, relasjonskompetansen, voksne, barna, oppførsel	I forhold til å forebygge mobbing så er det den grundige relasjonskompetansen som oppnås mellom dem voksne og barna på en skole. Den viser mange av barna hvordan de skal oppføre seg og hva du ikke skal gjøre.
Slutt på tabell 9.55		

### Forskingsspørsmål 6 I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tabell 9.56: Resultat for sjette forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.56		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ordbruk	Svakhet, mobbing, barn, lov	Det er lov for et barn å si at du har vært dum og jeg liker deg ikke, det betyr ikke at jeg mobber deg, men vi må være klar over det er en svakhet.
Utfordringer	Styrke, svakhet, skoleverket, media, skoler, kunnskap	En styrke er at vi er mye bedre rusta i skoleverket nå til å ta tak i sånn utfordringer enn det vi noen gang har vært, men desverre så fremstilles det i media om at norske skoler, mange av dem gjør ikke noe har ikke kunnskap.
Kunnskap	Lærerutdanning, kompetanse, svakhet, skoler,	I 1995 så husker jeg at vi hadde en forelesning om det tema her. Allerede da så var dette inne i lærerutdanningen, så å si at skoler ikke har kompetanse, det er jeg ikke enig i. Så det er en svakhet.
Slutt på tabell 9.56		

**Forskingsspørsmål 7** Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?

Tabell 9.57: Resultat for syvende forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.57		
Tema	Egenskaper	Sitater
Informasjonsflyt, Møte, barna, informasjon, plan	Møte, barna, informasjon, plan	Jeg sikrer ved at jeg holder møte to ganger i uka hvor jeg alltid ønsker å ta fram hvis det er noe med barna våre her på skolen.
Definisjon	Definisjon, møtene, kollegaene, skille	I møtene så kan jeg sette en standard for hva som er mobbing og ikke, og da minner jeg ofte på hva som er definisjonen, og det er for å hjelpe kollegaene mine med å holdt jeg på å si kunne skille.
Samarbeid, lag	Ansatte, ikke alene, samarbeid, skole	Men ved å sikre at ansatte har muligheten til å forstå at dem står ikke alene, vi er en vi skole.
Motvirkning, samarbeid	Roller, rektor, lærere, voksne, samarbeid mot mobbing	Vi har ulike roller, jeg som rektor har en rolle, lærerne som voksne har en annen rolle, men sammen så skal vi utgjøre en pakke som forhåpentligvis skal klare å motvirke mobbing.
Slutt på tabell 9.57		

**Forskingsspørsmål 8** Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?

Tabell 9.58: Resultat for åttende forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.58		
Tema	Egenskaper	Sitater
Rapportering	Rutine, plan, regler	Altså vi har en rutine for det, men jeg er veldig tydelig på at jeg skal vite umiddelbart hvis det skjer noe, jeg skal holdes orientert.
Dokumentasjon	Dokumentere, mobbesituasjon, mulig elev-mapper	Jeg ber lærerne dokumentere det i sine egne papirer, men så fort vi ser konturene av en mulig mobbesituasjon så skal de papirene vi da bruker legges inn i elevmappene.
Handling, lovverk	Lov, plikta, rapportering	I følge opplæringsloven paragraf §9a-3 andre ledd så skal vi ikke kunne stå å se på noe, vi er forpliktet til å gjøre noe så jeg viser ofte til handlingsplikten i vårt arbeid med mobbing og hvordan lærerne skal rapportere.
Slutt på tabell 9.58		

**Forskingsspørsmål 9** Hva synes du fungerer av forebygging/håndtering av mobbing? Hva fungerer ikke?

Tabell 9.59: Resultat for niende forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.59		
Tema	Egenskaper	Sitater
Løsning	Lengre tid, ingen kjapp fiks, arbeid, tid	Det er ingen quick-fix, det er det grundig arbeidet over tid. Du kan ikke sette inn et sånt tiltak å tro at det løser opp i ting.
Observasjon, forståelse	Voksne, situasjonen, tydelig, bemanning	De voksne må være klar over situasjonen som har skjedd, dem må være tett på og tydelig overfor barna av hva som er greit og ikke greit. Dem må følge med, en slags kvalitativ observasjons greie, ofte gjør vi det i en periode eller på tider av dagen hvor det ikke er så styrt ved at vi for eksempel har tettere bemanning, tettere inspeksjonrutiner.
Tillit	Voksne, tydelig, foreldre, skole, jobb	Vi må være voksne og tydelige, det fungerer. Samtidig så spiller foreldrene viktig rolle fordi at de må framsnake skolen og de må ha tillit til at vi får til jobben vi har satt å gjøre.
Ærlighet	Kontroll, foreldre, ansvar, styring	Vi må være åpne om hva som fungerer, vi må være åpne om hva vi klarer å få til, vi må være åpne om hva som er foreldrenes ansvar og vi må være veldig åpne for å ta ansvar vi og, ta kontrollen og styringa i en sak.

Fortsettelse av tabell 9.59		
Tema	Egenskaper	Sitater
Tiltak, dårlig løsning	Skille, barn, ikke-fungerendre	Det som ikke fungerer er for eksempel å skille barna fra hverandre, det fungerer en kort tid, for dem har ikke lært noe.
Slutt på tabell 9.59		

**Forskingsspørsmål 10** Hvordan holder skolen oversikt over mobbing på skoleveien?

Tabell 9.60: Resultat for tiende forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.60		
Tema	Egenskaper	Sitater
	Skoleveien, område, skole lærere,	Altså på skoleveien det er jo ikke slik at vi har inspirerende lærere, i særlig grad utenfor skolens område, det er det dessverre ikke.
Relasjon, tillit	Barn, trygge, foreldre	Der jobber vi for å ha tettere relasjon med barna sånn at dem er trygge på å fortelle oss og at vi har tette relasjoner med foreldrene.
Slutt på tabell 9.60		

**Forskingsspørsmål 11** Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommune / fylke ?

Tabell 9.61: Resultat for 11. forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.61		
Tema	Egenskaper	Sitater
	Statistikk, elevundersøkelse	Jeg står ikke for å gjennomføre en egen statistikk her, men vi har jo elevundersøkelsen.
Resultat	Mobbeundersøkelse, ikke-anonyme, gjennomføre, spørreundersøkelser. mobbing, faresone, elever	Vi har ingen egen mobbeundersøkelse, men det er å gjennomføre ikke-anonyme spørreundersøkelser for og avgjøre om hva vi har av mobbing, hvem er det som er i faresonen, hvilke elever er det som er i faresonen.
Svar, gjennomføring	Ansvar, elever, kollegaene	Det ansvarliggjør også elevene mer, så det er et verktøy som jeg har introdusert nå i løpet av den korre tiden jeg har vært her til kollegaene mine i forhold til at hvis du gjennomfører en sånn en så vil du få svar på noe av det du lurer på, du kan bruke det for å avdekke.
	Statistikk, offentlig, verktøy, undersøkelsesfase, vedtak	Men det blir ikke lagret en statistikk på som jeg offentliggjør for det er verktøy som jeg kan bruke i en undersøkelsesfase i ett enkelt vedtak.
Slutt på tabell 9.61		

**Forskingsspørsmål 12** Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

Tabell 9.62: Resultat for 12 forskningsspørsmål til første rektor.

Start av tabell 9.62		
Tema	Egenskaper	Sitater
Kommunikasjon, samarbeid	Synspunkt, tidlig, foreldre, tilbakemeldinger, skole, samarbeid	Synspunktet mitt er at vi kan aldri være tidlig nok ute med å hente inn foreldrene. Foreldrene må inn tidlig, med så tydelige tilbakemeldinger som vi på skolen kan få gitt, vi må samarbeide med foreldrene umiddelbart.
Påstander, problemer, kaos	Problematisk, samarbeide, media, skolen, taushetsplikt, sak, kommentere, offentlige, mobber	Det er meget problematisk å samarbeide med media hvis de ønsker å lage en stor sak ut av ting og skolen kan med bakgrunn i taushetsplikten ikke kommentere enkeltsaker. Det gjør at de som velger å kommentere i media vil få lagt fram hele saken sin mens det offentlige ikke kommenterer og da blir det veldig veldig feil og hvis media da er uforsiktige så vil dem stempe noen elever som mobbere uten grunnlag, for dem har bare den ene siden.
Årsak, grunn	Mobbing, svak, forsvarsløs, gutt, jente	Ofte så oppstår ikke mobbing uten grunn, grunnen kan være at det er en svak og forsvarsløs gutt eller jente,
Slutt på tabell 9.62		

### 9.4.6 Open Code Andre Rektor

Tabell 9.63: Resultat for første forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.63		
Tema	Egenskaper	Sitater
System	Handlingsplan, system, kommunen	Vi har en handlingsplan / system i kommune x som er olweus. Dette er for at kommunen skal ha et helhetlig system i alle skolene
Kjennskap	Fokus	Det er veldig fokus på det fra alle mulige hold
Jobb	Tidligere jobb	jobbet ganske mye som sosialarbeider / inspektør, jobbet veldig tett med sosiallærere
Slutt på tabell 9.63		

**Forskingsspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.64: Resultat for andre forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.64		
Tema	Egenskaper	Sitater
Planlegge	Planer	som rektor, så blir det jo mest å ha planer
System	system, Alle vet hvordan utførelsen er.	system som fungerer sånn at alle er kjent med hva man skal gjøre.
Nivå på obser- vasjoner	Ikke samme nivå som lærerne	lærerne som ser det mer enn det jeg gjør i den jobben
Ansvar	Fremheve viktigheten	si den viktigheten og ansvarliggjøre lærerne.
Ansvar	System, trygghet, ansvar	Men det er mest det med og ha gode systemer. at lærerne vet og er trygg i den, hva gjør jeg videre, så er det til syvende og sist mitt ansvar og gjøre noe med dette.
Relasjoner	Relasjoner	det er også viktig at lærerne har en god relasjon til elevene.
Relasjoner	Relasjoner	vi sørger for at at vi har folk som er gode på relasjoner som kontaktlærere
Roller	Roller som lærer	Det er ikke bare og være lærer lengre, men like mye sosialarbeider.
Slutt på tabell 9.64		

**Forskingsspørsmål 3** Hva slags erfaringer har du med mobbing?

Tabell 9.65: Resultat for tredje forskningsspørsmål til andre rektor.

Start av tabell 9.65		
Tema	Egenskaper	Sitater
Definisjon	Utestengning	Du kan jo egentlig si at det ikke er mobbing men at det er en form for utestegning
Definisjon	Likes, facebook, form for mobbing	hvis ikke du får så og så mange likes så er det, da blir jo det definert som en form for mobbing av dem som ikke får det
Definisjon	Vansklig med definisjon	Det er vanskelig å definere det, hva er det.
Oppdag	Blikk, oppdagelse	blikka som er vanskelig å oppdag
Undersøkelse	Undersøkelser, hvor mobbing foregår	Men vi ser jo på undersøkelser at det meste av mobbing faktisk foregår i gangene
System	Inspeksjonssystemet, evaluering	vi har jo da f.eks stadig vekk inspeksjonssystemet vårt til evaluering
Ansvar	Elever, friminutt	elevene ønsker fortsatt flere voksne ute i friminutt
Slutt på tabell 9.65		

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?

Tabell 9.66: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til andre rektor.

Start av tabell 9.66		
Tema	Egenskaper	Sitater
Strategi	Olweus	Har da fortalt at vi har olweus programmet
Samlinger	Klassemøter, Andre ulike måter	vi er florpliktet til og ha de klassemøtene hvor man da enten sitter i ring eller da andre ulike måter
Samlinger	Klassemøter, referat	Det skal avholdes klassemøter, skrivereferat
Møter	utsettelse, møte	det er jo ikke sånn at nå tar det 14 dager til møte før det skjer ett eller annet.
Kontakt om informasjon	Handlingsplan, avdelingsleder, rektor	Så har vi en sånn handlingsplan som er helt sånn, okey hvis Ola Nordmann oppdager noe så skal han ta kontakt med avdelingsleder eller meg
Møter	lovpåmessig, tverrfagelig, møter, ledelsen, skolelege, helsesøster	Det er jo alle de låvpåmessige sakene som bare utløses. men jeg tenker at det er viktig at vi, har noe som heter tverrfagelig team / møter hvor vi i ledelsen sitter å har møte med skolelege og helsesøster.
Taushetsplikt	Anonym, taushetsplikt	vi snakker anonymt om elvene der, de har jo enda strengere taushetsplikt
Møter	Trinnmøter, avdelingsmøter, elevsaker, agenda	på alle Trinnmøtene, avdelingsmøtene hver uke, da er det elevsaker som er et et fast punkt på agendaen

Fortsettelse av tabell 9.66		
Tema	Egenskaper	Sitater
Møter	Halvåret personalmøter	vi har sånn et par ganger i halvåret, personalmøte
Slutt på tabell 9.66		

**Forskingsspørsmål 5** Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Tabell 9.67: Resultat for femte forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.67		
Tema	Egenskaper	Sitater
Forebygge	Vanskigheter, forebyggende.	vanskelig og si hva som er forebyggende og ikke.
Informere om nulltolleranse på møter	Foreldremøte, nulltoleranse.	på foreldremøtene i starten hvor vi sier noe om at vi har nulltoleranse på
Gi tilbakemelding til foreldre	Raske til og ringe hjem.	At vi kanskje er ganske raske til og ringe hjem.
Foreldre går i forsvar for eleven	Foreldre, forsvar	den samtalens kan jo bli motatt veldig forskjellig i hjemme. Noen går jo i forsvar med en gang. der synes jeg vi egentlig er ganske tøffe med og ta den biten
Olweus	Olweus	Ellers så prøver vi vell og ha i den olweus biten
Kjenne seg igjen i noe annet enn bare og bli fortalt.	Gjennkjennbart, identifisere seg, overordnet nivå	Altså vis du ser en film og noe er gjennkjennbart eller ting som gjør at man kan identifisere seg med sånn at det ikke bare blir snakk på et overordnet nivå.
Forståelse ovenfor mobbern	Forståelse, mobbern, overføringsverdien.	Alle som ser folk som blir mobbet, blir jo berørt av det. Men det er det og kunne skjønne det hvis jeg gjør noe tilsvarende, den mobbern, den overføringsverdien er vell ikke alltid der.
Slutt på tabell 9.67		

**Forskingsspørsmål 6** I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tabell 9.68: Resultat for sjette forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.68		
Tema	Egenskaper	Sitater
Styrken i systemet	styrke, system	Styrken er jo også det at vi har et system
Stå sammen	Står ikke alene.	vi vet at en lærer ikke står alene med det

Fortsettelse av tabell 9.68		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ansvar	Avdelingsleder, ansvar	Vi har avdelingsleder som kan ta det videre.
Uoppmerksom og mister oversikt	svakheter, være oppmerksom, oversikt	Svakheter er jo nettopp det og se det. Har vi oversikt over alle arenaer det blir mobbet på. Og det har vi ikke.
Slutt på tabell 9.68		

**Forskingsspørsmål 7** Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?

Tabell 9.69: Resultat for syvende forskningsspørsmål til andre rektorer.

Start av tabell 9.69		
Tema	Egenskaper	Sitater
Definisjon	Definisjon, mobbing	Vi prøver og definere det og jeg tror at de fleste vet hva mobbing er. Altså definisjonen på mobbing.
Forkjellig syn på definisjon ved undersøkelse	undersøkelsen, elevundersøkelsen, olweus, definisjon	vi ser jo på undersøkelsene / elevundersøkelsen / olweus undersøkelsen at det er forskjellig definisjon på det
Kontrollspørsmål viser mobbing	Kontrollspørsmål, antall	du har jo sånne kontrollspørsmål hvor f.eks hvor mange er det som sier de blir mobbet
Virkeligheten viser noe annet	Antall mobbe-offre, tall viser noe annet en virkeligheten.	det er kanskje 5 på hele skolen som sier de ble mobbet, men så har du kanskje 29 som sier at dem 2-3 ganger har følt seg mobbet i løpet av 1 mnd
Selvdefinisjon av mobbing	Selvdefinisjon	Jeg tror det går litt på hva du definerer deg som selv.
Selvdefinisjon som mobber	vil ikke defineres som mobber.	Selv i en undersøkelse vil du ikke definere deg selv som en som blir mobber
Slutt på tabell 9.69		

**Forskingsspørsmål 8** Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?

Tabell 9.70: Resultat for åttende forskningsspørsmål til andre rektorer.

Start av tabell 9.70		
Tema	Egenskaper	Sitater
Forebygger med eferat fra møter	Olweus, forebyggende, referat, møter	vi har det systemet olweus, så er det forebyggning mot mobbing, da skal man skrive referat fra alle møter.

Fortsettelse av tabell 9.70		
Tema	Egenskaper	Sitater
Melde om all mobbing	melde mobbing, avdelingsmøter	Det er bare sagt at all form for mobbing skal meldes, skal snakkes om på avdelingsmøter eller trinnmøter
Meldeplikt	Plikt, barnevern.	Det er mer en plikt og melde ifra hvis det er noe som omhandler barnevern eller mobbing.
Mangel på regler	Ingen regel	Så noen regel er vell ikke satt utifra dette
Slutt på tabell 9.70		

**Forskingsspørsmål 9** Hva synes du fungerer av forebygging/håndtering av mobbing? Hva fungerer ikke?

Tabell 9.71: Resultat for niende forskningsspørsmål til andre rektorer.

Start av tabell 9.71		
Tema	Egenskaper	Sitater
Fremmheve systemet	System, fremhevet	det og ha et system og det og ha det fremme
Balansegang	balansegang, tidsrom	det da balansegangen om hvor ofte man skal bli minnet på det.
Balansegang	olweus, velfungerende klasse kan bli meningsløst.	Det er veldig delte meninger om det med olweus om hvor rigid dette er. Forklart at en velfungerende klasse, så kan dette virke litt meningsløst
Balansegang	Balansegang, forebyggende	balansegangen så det er ofte nok til at det er forebyggende, men ikke for mye.
Melde ifra	melde ifra	håndteing av mobbing så er det mange som ikke sier ifra
Enkelt ord	avike fra enkelte ord.	komme bort ifra sånn som ordet tyster
Hvem og hva	utfordring, sagt hva og hvem	Men det er en utfordring om hvem som har sagt sånn og sånn
Slutt på tabell 9.71		

**Forskingsspørsmål 10** Hvordan holder skolen oversikt over mobbing på skoleveien?

Tabell 9.72: Resultat for tiende forskningsspørsmål til andre rektorer.

Start av tabell 9.72		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mangel på oversikt	Ingen oversikt	Det må jeg si at vi ikke har.
Undersøkelser	Spøreundersøkelsene.	eneste vi har oversikt over her, er at det er ett av spørsmålene på undersøkelsen

Fortsettelse av tabell 9.72		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mangel på tiltak	ingen tiltak, foreldremøter, definisjon	vi har heller ikke noe tiltak til og gjøre noe med dette. Men vi tar dette opp på foreldremøte ettersom dette ikke blir definert på en annen måte.
Slutt på tabell 9.72		

**Forskingsspørsmål 11** Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommune / fylke ?

Tabell 9.73: Resultat for 11. forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.73		
Tema	Egenskaper	Sitater
ingen statestikk	Lagrer ikke statestikk	Nei, Jeg lagrer ikke noe statestikk på dette
Kordinatorer lagrer info	olweus, enkelt kordinatører lagrer info	olweus undersøkelsen, og noen kordinatører som har det men det har ikke vi
Undersøkelsen kan finnes kommunalt	Elevundersøkelsen, kommunalt hold	Elev undersøkelsen kan man hente ut svar på fra kommunalt hold
Slutt på tabell 9.73		

**Forskingsspørsmål 12** Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

Tabell 9.74: Resultat for 12. forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.74		
Tema	Egenskaper	Sitater
Kommunikasjon med foreldre	Foreldre, kommunikasjon	nevnt noe om det med foreldre og at det kan være vanskelig
Åpenhet	Åpenhet	vi må ha åpenhet rundt temaet
Kommunikasjonspraktik	informasjon, foreldre, enkle personer ikke passer sammen	vi får innimellom informasjonen fra føresatte eller skoler at de og de ikke bør hver sammen.
Forsiktighet	alvorlig mobbing, ekstra forsiktig	Der det har foregått alvorlig mobbing så kan det være greit at vi får greie på dette og være ekstra obs på dette.
Oppmerksomhet	På papiret et godt system, noen glipper gjenom, fange opp mer info	ellers så syntes jeg at vi på papiret har et godt system. så er det helt sikkert mange som glipper, og det er jo vanskelig. Og dette må vi bli bedre på, og dette må vi fange det opp.
Slutt på tabell 9.74		

**Forskingsspørsmål 13** Ekstra som du vil legge til

Tabell 9.75: Resultat for 13. forskningsspørsmål til andre rektør.

Start av tabell 9.75		
Tema	Egenskaper	Sitater
FAU	undersøkelse, FAU	vi sier at vi tar den undersøkelsen i fau
selvfølelse	5 definerte, dårlig selvfølesle, mål	Vi har nå definert 5 som blir mobbet. Det er da 5 mennesker som har det forferdelig hele tiden. og det og komme ned i null
Innrømmelse	innrømmelse.	Må også tenke på de som også ikke inrømmer det, og det er kanskje minst like ille
	blir mobbet, lærere, hjelp med å få venner, nedverdigende	Det som nesten er værst sier jo de som er blitt mobbet er når lærern prøve og gi deg venner. Det er det mest nedverdigende.
	Kreve at de er greie, men ikke venner. Vanskelig	Vi kan på en måte kreve at alle elever er greie med hverandre, men vi kan ikke kreve at de er venner. Det er kanskje det mest vanskelige vi står i
Slutt på tabell 9.75		

#### 9.4.7 Open Code Tredje Rektor

**Forskingsspørsmål 1** Hva er din kjennskap rundt mobbing ?

Tabell 9.76: Resultat for første forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.76		
Tema	Egenskaper	Sitater
Rektors definisjon av begrepet mobbing .		Men ordet mobbing i seg selv det er jo definert som langvaring plaging over tid.
Fokuset er bruke ordet trivsel fremfor mobbing under forsamlinger.		jeg er veldig opptatt av at alle skal ha det bra og trives og velger å ha fokus på trivsel framfor å bruke ordet mobbing
Slutt på tabell 9.76		

**Forskingsspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.77: Resultat for andre forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.77		
Tema	Egenskaper	Sitater
Rektor rolle i arbeidet mot mobbing var å utarbeide en plan i samarbeid med andre som fatter det sosiale miljøet på skolen.		Vi har jo hatt utarbeidet ny plan som ikke vi kaller mobbeplan , men en plan som skal fremme det sosiale miljøet på ungdomsskole, trivsel , så igjen har vi valgt å fokusere på den
Rektor går rundt i klasser og forteller om at trivsel på skolen er fokus og at alle skal ha det bra.		eg er også noen av de som er med rundt i klassen og sier at vi har fokus på dette her

Fortsettelse av tabell 9.77		
Tema	Egenskaper	Sitater
Hver første skoledag ber rektoren om at alle elevene tar vare på hverandre, og sier i fra hvis elever ser at noen ikke har det bra.		Vi har alltid kickoff første skoledag på høsten hvor hvor jeg ber alle eleven om å ta vare på hverandre for at alle skal ha det best mulig på skolen og ønsker å ha fokus på det men skal vi få gjøre noe så må vi få greie på noe , vi kan ikke gjøre noe hvis vi ikke vet noe
Rektor rolle er å be alle om å ikke snu ryggen til hverandre.		Vi har god kultur her på huset vi er tydelig voksne , vi snur ikke ryggen til. Det som blir avdekka eller det vi får på bordet , det tror jeg vi kan si for det gjør at vi er tidlig ute
På et visst tidspunkt blir rektoren kalt inn til sosiallæren under hvert vedtak.		

Slutt på tabell 9.77

### Forskingsspørsmål 3 Hva slags erfaringer har du med mobbing ?

Tabell 9.78: Resultat for tredje forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.78		
Tema	Egenskaper	Sitater
		Jeg har jo vært på den skolen her i 33 år , så jeg har lang fartstid. Og det gjør noe med det når du leser sånne ting i avisene om den jenta som døde i Valdres , andre som tar sitt eget liv fordi dem ikke vil. Og jeg sier at hvis det skulle skje her , vil ikke jeg klare å være her på jobben fordi da er det noe fundamentalt som har gått her forbi . Ut i fra det mener sjølv at vi har fokus på , så mener jeg at vi hadde fanga opp de elevene , mye mye tidligere. Vi er sånne at når foreldrene lurer på noe så ring , det er alltid lurt å ringe 100 ganger for mye enn en for lite. Med en gang en eller annen kommer og melder fra , lærer elev sjølv, så iverksetter vi undersøkelsesvedtak

Slutt på tabell 9.78

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing, har dere en arbeidsplan/handlingsplan/strategi ?

Tabell 9.79: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.79		
Tema	Egenskaper	Sitater
Fremstilling av handlingsplan for trivsel	Fremstilles for elever om hvordan det er å være på skolen.	Vi har jo den handlingsplanen for trivsel og vi kjører jo allerede på 7 trinn med sosiallærer om hvordan det er å være på ungdomsskolen
Arrangementer for å sosialisere elever med hverandre	grøtfester, sommeravslutninger, turneringer,diskotek	og vi har og er med på ulike typer tiltak og arrangementer , 7 trinn arrangerer blant annet diskotek , her på skolen når de skal komme hit, ikke sant. Vi har grøtfest, vi har sommeravslutninger ute vi kjører fotballturneringer , så prøver å gjøre litt hyggelig ting sammen for at de skal ha det bra alle sammen
Slutt på tabell 9.79		

**Forskingsspørsmål 5** Hva er det du anbefaler for å forebygge mobbing?

Tabell 9.80: Resultat for femte forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.80		
Tema	Egenskaper	Sitater
Definere hva mobbing siden det kan samtidig forebygge.		Det er åpenhet , først og fremst kanskje definere hva er mobbing og være tydelig på det og så samtidig forebygge mobbing
Fremstå tydelig om at sånn type atferd ikke er ønsket		I den grad må du fremstå som tydelig og si at dette her aksepterer vi ikke , dette her er noe vi ikke ønsker , av atferd
Gjøre noe med dårlig atferd		så gjør vi noe med det.
Oppfordre til å si ifra hjemme	Det er viktig å involvere foreldrene.	Og at det skal være takhøyde for å gå hjem og fortelle om at du ikke har det bra.
Åpenhet	Fra foreldre sin side fra elev sin side og også lærere	Jeg tror at det er det viktigste jeg , og at det skal være takhøyde for å si ifra. Det er åpenhet .så jeg tror åpenhet og å definere ordet hva mobbing betyr og det å ta tak i det som for de enkelte er problem . Det tror jeg er viktig.
Slutt på tabell 9.80		

**Forskingsspørsmål 6** I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tabell 9.81: Resultat for sjette forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.81		
Tema	Egenskaper	Sitater
Svakheten er misforstått betydning av mobbing.		Svakheten er jo i forhold til definisjonen på mobbing
Store ordlag kaller alt mobbing.		man kan slå opp i store ordlag at man kaller alt mobbing
Styrken er å opplyse at ikke alt er mobbing.	noen bare erter med deg , tuller med deg , man må tale litt.	Men i aller fleste tilfellene så stopper jo undersøkelsesvedtak med at man kan avslutte saken fordi det er ikke noe mer.
Styrken er å ta tak i de minste problemene.		Og i arbeidet mot mobbing styrkene er at vi tar tak i det minste
Slutt på tabell 9.81		

**Forskingsspørsmål 7** Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?

Tabell 9.82: Resultat for syvende forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.82		
Tema	Egenskaper	Sitater
Gjennom handlingsplanen		Gjennom det arbeidet som sosiallærer har gjort med trivselsplan så er jo den presentert ut til kollegaer.
Slutt på tabell 9.82		

**Forskingsspørsmål 8** Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elever ?

Tabell 9.83: Resultat for åttende forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.83		
Tema	Egenskaper	Sitater
Reglene er satt i handlingsplanen		Det er jo å vise den handlingsplanen. Hvor det står hva som skal gjøres. og hvem som gjør hva , ta kontakt med sosiallærer og jeg fatter undersøkelsesvedtak , jeg blir eventuelt kalt inn for å statuere alvorligheten i det, så det er den handlingsplanen som gjelder for det spørsmålet der.
Slutt på tabell 9.83		

**Forskingsspørsmål 9** Hva synes du fungerer av håndtering eller forebygging av mobbing og hva fungerer ikke?

Tabell 9.84: Resultat for niende forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.84		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det å spille på lag med foreldre, kamerater og andre ansatte. Samarbeid fungerer		i forhold til at alle eleven skal ha det bra og det skal være stort takhøyde for å ta opp ting når ting ikke er bra og det er å spille på lag med foreldre og det er å spille på lag med elever og kamerater
Det som ikke fungerer bra er de som føler seg plaget og ikke tør å si ifra, og de oppdages gjennom anonyme undersøkelser.		Så hadde vi en elevundersøkelse og det er noen elever som sier at de blir mobba , dessverre så er de undersøkelsene anonyme , og de skulle jeg gjerne hatt tak i som har sagt det , både i forhold til hva definerer vi som mobbing , og hva er det som gjør at de ikke har det bra , så det er vel det at jeg skulle gjerne hatt tak i de som sier at de ikke har det bra og det er litt sånn hjerteløshet i forhold til den biten her.
Slutt på tabell 9.84		

**Forskingsspørsmål 10** Hvordan holder skolen oversikt over mobbing skoleveien?

Tabell 9.85: Resultat for tiende forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.85		
Tema	Egenskaper	Sitater
Skolen gjør ikke det og er avhengig av at noen sier i fra.		ja , det gjør vi jo ikke. Der er vi jo avhengige av tilbakemeldinger på det som skjer for å kunne få tak i det. Vi har jo folk og elever som bor i 4 km radius fra skolen , vi følger ikke dem, og vi har med 13 og 16 åringer å gjøre.
Slutt på tabell 9.85		

**Forskingsspørsmål 11** Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommune / fylke?

Tabell 9.86: Resultat for 11. forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.86		
Tema	Egenskaper	Sitater
Resultater av elevundersøkelser		Vi gir jo resultataer av elevundersøkelser og det blir jo sendt som statistikk til kommune.
Statistikker over vedtakene blir ikke sendt		Nei altså det blir jo lagret i et kartoteksystem som ligger i elevmappene. Så det blir jo dokumentert på den måten ja.
Slutt på tabell 9.86		

**Forskingsspørsmål 12** Har du noen synspunkter på hva som kunne vært gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?

Tabell 9.87: Resultat for 12. forskningsspørsmål til tredje rektor.

Start av tabell 9.87		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ingenting trengs å endres siden skolen gjør alt perfekt.		Konklusjon på hele besvarlsen.
Slutt på tabell 9.87		

#### 9.4.8 Open Code Skoleeier

**Forskningsspørsmål 1** Hva er din kjennskap rundt mobbing?

Tabell 9.88: Resultat for første forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.88		
Tema	Egenskaper	Sitater
Barnehage	Ny forskning, nytt interesseområde	I tillegg har jeg alltid tenkt at det ikke er alt som starter i første klasse, det må også starte i barnehagen, og det var mine praksiserfaringer. Det er først nå at forskningsmiljøene i Norge har begynt å interessere seg for barnehagen. Så nå kommer det en del forskning også på dette.
Første store nasjonale satsning	Mobbemanifest, Bondevik-regjeringen, Stavanger	Det var i begynnelsen av 90-tallet. Det må ha vært Bondevik-regjeringen, jeg husker ikke akkurat hvilket år, men da kom den første store nasjonale satsningen i forhold til mobbing og det første mobbenmanifestet. Den gangen fantes det et institutt på høgskolen i Stavanger som het Statens Senter For Atferdsforskning
Program for bevisstgjøring av medelever på 90-tallet	Kompetanseheving, vitneroller, barneskole, ungdomsskole, 90-tallet	De som jobbet der fikk i oppdrag å sette i gang et program for kompetanseheving ute i fylkene etter en modell hvor man skulle bevisstgjøre medelever på deres vitneroller. Tilskuerrollen som det heter i forhold til mobbing blant elevene. Dette var de største trinnene på barneskolen og ungdomsskolen. I den forbindelse, så skulle det opprettes et nettverk i hvert fylke med fagfolk, og da ble jeg spurt om å være med som representant for PPT.
Mobbemanifest 90-tall ga ikke ønsket effekt	Elevkonferanser, utplukkede elever, lite voksenrolle, lite forskningsbasert kunnskap, mer forskning	Den gangen ble det laget store elevkonferanser, så det hadde vi her i kommunen for de eldste elevene, altså utplukkede elever som var interessert i dette. Men så var det slik at de fikk ikke helt den virkningen som de hadde ønsket. Da handlet det lite om voksenrollen og voksenansvaret. Da handlet det om medelevene sitt ansvar. De hadde ikke veldig mye forskningsbasert kunnskap rundt dette, men det holdt på i noen år, og sånn startet samarbeidet mitt. Når de så at dette ikke hadde den ønskede effekten og tenkte at her må det forskes mer, så fortsatte jeg samarbeidet med Stavangermiljøet.

Fortsettelse av tabell 9.88		
Tema	Egenskaper	Sitater
Arbeidet med zero	Seneste forskning, konferanser, lærere, skoleadministrasjon, PPT, erfaringsutveksling, praktikere	Vi hadde da to treff i Stavanger med forskerne der i året. Det var folk fra PPT, lærere, skoleadministrasjon hvor vi fikk vite det seneste innenfor internasjonal og nasjonal forskning, hvor forskerne i Stavanger var veldig interesserte i hvordan vi praktikere tenkte om dette, og hvilke erfaringer vi hadde. I tillegg har jeg vært på en del konferanser som det miljøet i Stavanger har arrangert. Dette handeler om skole, Zero handler om skole.
Slutt på tabell 9.88		

### Forskingsspørsmål 2 Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.89: Resultat for andre forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.89		
Tema	Egenskaper	Sitater
Mobbeprogram	Zero, statsstøttet, evidensbasert, zero-nettverk	Da ble det opprettet et nettverk av praktikere, altså vi som jobber ute og forskningsmiljøet i Stavanger. Det ble da støttet av staten, og det var i forbindelse med at de forskerne i stavanger da hadde jobbet frem og prøvd ut et evidensbasert mobbeprogram som heter Zero. Da ble jeg med i det statlige zero-nettverket, og der har jeg vært helt frem til nå.
Veileder	Ansatte, barnehager, skoler	Jeg har alltid vært interessert i dette, og er da oppnevnt kommunal mobbeveileder i forhold til å veilede ansatte i kommunale og private barnehager i kommunen, i tillegg til at jeg også er veileder for skolene.
Zero-veileder	Læringsmiljøsenteret	Er også sertifisert zero veileder og har jobbet for det som ikke lenger heter statens senter for atferdsforskning, men læringsmiljøsenteret. Dette ble slått sammen med lillegården kompetansesenter som ligger i Porsgrunn.
Lang erfaring	Mange år, lengst i Norge	Så ja jeg har jobbet med dette i mange år og er kanskje en av de praktikerene som har jobbet lengst tror jeg i Norge. Det var en del som falt fra i det statlige nettverket og noen nye har kommet til, så jeg tenker at jeg har mye erfaring.
Slutt på tabell 9.89		

### Forskingsspørsmål 3 Hva slags erfaringer har du med mobbing?

Tabell 9.90: Resultat for tredje forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.90		
Tema	Egenskaper	Sitater
Kompetanse	Vektlegging, gjentagelse	Jeg har lagt stor vekt på som mobbeveileder å få opp kompetansen. Jeg har vært på masse foreldremøter og er det fremdeles. Det er jo ting som må gjentas.
Kontinuitet	Skifte, kommunalsjef, rektor	Her i den kommunen hvor jeg jobber i PPT, så har det vært mye rektorskifter i mange år. Det har vært mye skifte av det som ikke lenger kalles skolesjef, men kommunalsjef for undervisning og oppvekst i denne kommunen, og det er klart at når ledere skifter så er det lite kontinuitet.
Implementering	Gjennjenne, forebygge, avdekke, ansvar, levende tema	Så den implementeringen som jo er helt nødvendig for at ansatte i skoler og barnehager skal kunne klare å gjennjenne mobbing og vite hva de skal gjøre, både for å forebygge men også for å avdekke, så må dette på en måte gjentas når det kommer nye ledere, for det er jo ledelsen som på en måte er ansvarlige for at det er et levende tema.
Mobbe-definisjon	Utfordring, ansatte, sammenblanding, konflikt, mobbing	Hva som er min generelle erfaring, det er jo at den største og første utfordringen spesielt for ansatte tenker jeg, det er å ta inn mobbedefinisjonen. Det er mye sammenblanding på konflikt og mobbing.
Gjentagende opplæring	Stor del av jobben. Fremdeles	Så jeg har brukt en stor del av jobben min på gjentagende opplæring, og det driver jeg fremdeles med.
Veiledning	Foreldremøter, barnehager, skoler, ansatte, grundig, over lang tid.	Jeg veileder foreldre ved å være på foreldremøter, både i barnehager og på skoler. Jeg veileder de ansatte på skoler og barnehager. Det har vært barnehager hvor jeg har jobbet veldig grundig med personalet over ganske lang tid.
Mobbing mot konflikt	Konflikt, klarer ikke, avdekke, stoppe, bruker mye tid på dette	hvis man tenker at mobbing er konflikt, så klarer man ikke å avdekke og få stoppet mobbingen. Det er noe jeg bruker veldig mye tid på, og som jeg tenker og erfarer at jeg må bruke veldig mye tid på.
Mobbe-definisjonen er enkel	Kjent, media, bøker, vanskelig i praksis, klarer ikke å ta inn.	det er jo en veldig enkel definisjon og det er jo ikke sånn at ikke fagfolk kjenner til den definisjonen, for den er jo kjent i media og bøker, så de kan jo liksom ordene. Men de skjønner alikevel ikke når det kommer til praksis så er det sånn at "ja nå har vi en voldsom konflikt her" og så klarer de ikke å ta inn det.
Definisjons-makt	De som er utsatt, mobbing, ikke mobbing.	det er jo den som blir utsatt for mobbing som har definisjonsmakta på om det foregår mobbing eller ikke.

Fortsettelse av tabell 9.90

Tema	Egenskaper	Sitater
Opplærings-loven	Undersøke, enkelt vedtak, plikt, rektor	i paragraf 9a så står det jo at rektor har en plikt til å sette i gang undersøkelser når en elev eller medelever, ansatte eller foreldre er bekymret for om en elev blir utsatt for mobbing, da skal det jo lages et enkelt vedtak som sier noe om at de skal sette igang å undersøke saken. Det får man jo ikke gjort hvis man i utgangspunktet definerer det som en jevnbyrdig konflikt.
Ta elever på alvor	Mobbedefinisjonen, anerkjent, politikere, fagfolk, forskere, eleven som vet.	hvis man ikke tar elever på alvor når de kommer og forteller at de føler seg uteslengt eller ja, andre typer mobbing, så klarer de jo heller ikke å leve opp til det som er så tydelig i mobbedefinisjonen som er anerkjent av politikere, fagdepartement og forskere også internasjonalt. Det er jeg som vet om jeg blir plaget eller ikke. Det er ikke du lærer, du rektor. Det er jeg sett fra eleven.
Største utfordring	Konflikt eller mobbing, i praksis, oppdaget, fortalt, opplæring	Så den er liksom den første utfordringen som jeg opplever i praksisjobbinga mi, og som jeg opplever når jeg driver med opplæring. Jeg tenker at det er på en måte det aller største og det aller vanskeligste, det er å skille hva som er en mulig konflikt og hva som er mulig mobbing i praksis når ting blir oppdaget eller noen forteller om det.
Skolens oppgave når en elev forteller om mobbing	Umiddelbar undersøkelse, avklaring un-	Det som er skolens oppgave da er når en elev eller medlev forteller, eller om lærere er bekymret å tenke "kan det være mobbing"? Da skal man sette i gang umiddelbart med en undersøkelse for å finne ut av om det er mobbing eller ikke.
Kommer ingen vei hvis de voksne definerer som jevnbyrdig konflikt	Ikke alltid jevnbyrdig konflikt, første utfordringen, skrives om i media, folk som har blitt mobbet går ut i presse, vanskelig for de voksne å ta dette.	Man får ikke satt i gang, man får ikke gjort det hvis de voksne definerer det og tenker at det er en jevnbyrdig konflikt mellom elever som er uenige om noe, og det kan jo også gå hardt for seg. Men det er ikke alltid det det handler om. Det er den første utfordringen og også det det skrives mye om og som mange som går ut i presse sier: at jeg ble ikke tatt på alvor, det var ikke noen som trodde på meg, jeg prøvde å si ifra, og da er det jo det noe jeg kan gjenkjenne i min jobb også, at ja det er vanskelig for de voksne og ta dette.
Ta eleven på alvor	Undersøke, veldig viktig	Ta eleven på alvor og si at dette skal vi undersøke, det er ikke noen konflikt det er snakk om. Dette er veldig viktig.

Fortsettelse av tabell 9.90		
Tema	Egenskaper	Sitater
Få de voksne til å reflektere i praksis	Opplæring, mobbedefinisjon, betydning	Når jeg driver opplæringen min ute, så bruker jeg mye tid på å få de voksne til å reflektere i praksis hva den mobbedefinisjonen betyr.
For å hjelpe eleven	Ta på alvor, ingen diskusjon, ingen spørsmålstege ved elevens forklaring	Når det kommer en elev, så skal man ta det på alvor. Det er på en måte uinteressant å gå inn i en diskusjon med en elev om dette her stemmer eller ikke. Om man har lov til å ha de følelsene man har. Det er ikke der man skal starte for å kunne gjøre noe og hjelpe unger som blir utsatt for plaging. Da må man si: jammen så flott at du forteller meg. Dette her skal jeg snakke med rektor om og foreldrene dine, og dette skal vi finne ut av. Men man kommer ikke dit hvis man begynner å sette spørsmålstege ved det eleven forteller.
Mobbing handler om makt	Vansklig å legge fra seg,	Roland og de begynte å snakke om dette gjennom en bok som heter mobbingens psykologi. Den boken sier noe om det som skjer blant de som mobber. Det er litt forskjell i forhold til kjønn, men det handler om at man får makt. Og makt er vanskelig å legge fra seg. Det er det jo for voksne også. Det er det jo mange eksempler på i andre sammenhenger.
Når man først har oppnådd makt	negativ maktutøvelse, følelsen er psykologisk sterkt, vanskelig å gi slipp, makt sammen med noen, alltid flere som utøver	Har man først oppnådd makt, kan man enten bruke den positivt, ellers så blir det negativ maktutøvelse, og når det gjelder mobbing, så er det negativ maktutøvelse. Men denne følelsen er psykologisk så sterkt også hos barn, slik at det er veldig vanskelig å gi slipp på den. Det andre er samhörighet. Det er jo ikke sånn at folk mobber alene. Det er noen som kan ta initiativet og noen som kan være ledende, men det er alltid flere som utøver det. Da får man ikke bare makten alene, men man opplever også at man har makt sammen med noen. Det er veldig sterke følelser.
Noen mobbere får sosial aksept	Tøft, vitner, sterkt følelse	Så er det forsøkt videre i dette også sånn at noen faktisk får sosial aksept. Fordi at det er noen som ikke er med på mobbingen selv, men de som er vitner til det, så er det noen som synes at dette her er ganske tøft. Så de får sosial aksept. Dette er også en sterkt og god følelse.

Fortsettelse av tabell 9.90		
Tema	Egenskaper	Sitater
Alvoret kan stoppe profesjonaliteten	genererer mye følelser, sånn er det hele veien rundt temaet.	Denne avdekkingen, det å ta i mot det, det å trygge eleven på at dette her skal vi finne ut av, betrygge foreldre på at dette her tar vi på alvor, vi lager et juridisk enkeltvedtak, dere har klagerett til fylkesmannen, rektor er strafferettlig ansvarlig for å stoppe. Det er veldig mye alvor i dette her, men det genererer også mye følelser som noen ganger kan stoppe profesjonaliteten. Og da orker du på en måte ikke å gå inn i det ordentlig. Så det er sånn hele veien rundt det temaet.
Skjedd mye positivt på 10-15 år	Levende tema, profesjonelle, lærere, ikke minst for foreldre, blir ikke mindre	For det handler ikke om at de ikke vet og at de ikke kan, men det handler om å ta det inn. På tross av det så synes jeg jo at det er et veldig interessant tema og jobbe med og det er jo veldig mye flott forskning. Og jeg som har jobbet så mye med det merker jo at hvis man går 10 - 15 år tilbake i tid, så er det jo et mye mer levende tema i dag, både for de profesjonelle, lærerene og ikke minst for foreldrene, og det blir ikke mindre.
Slutt på tabell 9.90		

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?

Tabell 9.91: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.91		
Tema	Egenskaper	Sitater
Handlingsplan	Handlingsplan, kommuner, pålagt	Det er mange år siden denne kommunen fikk dette. Nå er jo det pålagt og bestemt fra departementet og regjeringen at alle skoler i Norge skal ha en handlingsplan mot mobbing, men denne kommunen var mye tidligere ute, så det er jo et resultat av det samarbeidet også tenker jeg at jeg og min kollega ble sertifiserte zero-veiledere på det programmet.
Implementering	Utfordring, denne kommunen, skifte i ledelse	Utfordringen er jo implementeringen når det er stadig skifte i ledelse. Så det er utfordringen i denne kommunen nå.
Slutt på tabell 9.91		

**Forskingsspørsmål 5** Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Tabell 9.92: Resultat for femte forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.92		
Tema	Egenskaper	Sitater
Forståelse	Ta det inn, skjønne, orke, hjelpe	Så jeg tenker at ut i fra min erfaring handler det ikke om at det ikke finnes litteratur ute på skoler og barnehager. Det er masse aviser og det er liksom over alt. Men det handler først og fremst om det å klare å ta det inn og skjønne det og orke det for å kunne hjelpe ungene.
Problem	Stoppe, levende tema	Men dessverre så er det jo fremdeles et stort problem, og det problemet blir ikke mindre hvis ikke de voksne klarer å ta det inn, skjønne det og stoppe det. Så det er jo et sånt tema som må være levende.
Refleksjoner	Kontinuerlig rundt tema	Det må være kontinuerlige refleksjoner rundt det temaet. Og hvis ikke det er det så blir det også vanskeligere for elever å få hjelp.
Slutt på tabell 9.92		

**Forskingsspørsmål 6** Hvilke utfordringer finnes det i samarbeidet mellom PPT og skole i mobbesaker?

Tabell 9.93: Resultat for sjette forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.93		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ingen utfordringer i samarbeid	ikke samarbeidsproblemer	Det handler jo om hvilke utfordringer som jeg har sagt mye om. Hvilke utfordringer det er for fagfolkene å kunne hjelpe elevene, men det er jo ikke noen samarbeidsproblemer mellom PPT og skolene.
Det utfordringen handler om	Ta det inn, gjøre det som trengs, ta på alvor	Men det er en utfordring det som jeg har snakket om med å ta det inn og gjøre det som trengs, og ta det på alvor i møte med foreldre som varsler eller elever.
Får ikke høre om det positive i media	Skoler som tar på alvor, følger regler, trenger ikke veiledning, ikke interessant for media	Det er selvfølgelig skoler som tar det på alvor og lager egne enkeltvedtak og trenger egentlig ikke noen veiledning fra meg og min kollega, men de får vi ikke høre om i media dessverre. Det er jo litt synd, så det er jo litt viktig at jeg sier det også. Det finnes absolutt rektorer og lærere som tar det på alvor når elever eller foreldre varsler om det, og det lages enkeltvedtak. Men det er ikke så interessant for media.
Stort problem fremdeles	Så lenge ikke alle får hjelp	men så lenge ikke alle får den hjelpen de trenger, og det er mange, så er det et stort problem fremdeles.
Slutt på tabell 9.93		

**Forskingsspørsmål 7** Hvordan foregår samarbeidet med skolen og PPT i mobbesaker?

Tabell 9.94: Resultat for syvende forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.94		
Tema	Egenskaper	Sitater
Enkeltsaker til PPT	Veiledning, kompetanse, foreldremøter, personalmøter	Når det kommer inn enkeltsaker hit, kommer det mest i forhold til kompetanse og veiledning på foreldremøter og personalmøter.
Informere og veilede foreldre	opplæringsloven, paragraf 9, klageretten	Fra skolene kommer det regelmessig saker. Enten fra foreldrene eller fra skolene selv. Da er det jo sånn at det som er min jobb blir å veilede foreldre i hva foreldre kan gjøre i en sak. Informere foreldrene om paragraf 9 i opplæringsloven (klageretten).
Mulig grunn for direkte henvendelse fra foreldre	Ikke tatt på alvor av skole	Hvis det kommer en sak fra foreldrene hit, så kan det være at foreldrene har opplevd prøvd å si ifra og da ikke blitt tatt på alvor, at barnet deres har prøvd og si ifra men ikke blitt tatt på alvor.
Informere om rettigheter	samtale med foreldre, veiledning for voksne, noen ganger barnet.	Min jobb er jo å informere om rettighetene. Tar alltid en samtale med foreldrene først. Hvis det er større barn, så hender det at vi også tar en prat med barnet, men først og fremst handler det om at vi veileder de voksne.
Stor sammenheng mellom skolevegning og mobbing	Kan gå lang tid før saken når PPT	Det er jo unger som har blitt utsatt for mobbing over lang tid, og noen av dem kan ha vært regelmessig utsatt, kanskje så mye som ukentlig, kanskje så mye som hver dag i flere år før det kommer hit. Og da kan det komme i form av at eleven slutter å gå på skolen. Det er en stor sammenheng mellom skolevegning og mobbing, sånn at når unger ikke orker mer, så blir de hjemme, og da kan det vise seg at det er en mobbesak.
Henvisningskjemaer	Felles for skole og foreldre, enkelt for foreldre hvis stor uenighet.	Ihvertfall tar vi alltid den kartleggingen med foreldrene først, enten det kommer forespørsel fra foreldre eller fra skolen. Det skal jo komme en skriftlig henvendelse hit, enten fra foreldrene som kan gjøre det uavhengig av en skole, men det beste er jo at det kommer en felles henvisning om hjelp i forhold til en mulig mobbesak. Det finnes et felles henvisningskjema. Vi ber alltid om det, men hvis det finnes stor uenighet så tar vi et eget henvisningsskjema fra foreldrene.

Fortsettelse av tabell 9.94

Tema	Egenskaper	Sitater
Veien etter henvisnings-skjema	Hva har skolen gjort?, hva fungerte? hva funger-te ikke? Begynner veiled-ningen	Men da starter vi opp med kartlegging med foreld-rene, går igjennom og informerer om rettighetene, og så har vi et fellesmøte med skolen hvor vi gjør akkurat det samme. Da handler det om: hva har dere gjort, hva tenker dere, hva er effekten på det dere har gjort, har det hjulpet eller ikke. I de sakene hvor vi kommer inn så har det jo som regel ikke hjulpet, og så begynner veiledningen.
Kun veiled-ning	Gjennomfører ikke tiltak	Da er det sånn at vi veiledere ikke gjennomfører til-takene på skolen, men veileder de voksne.
Rektorer i kommunen har fått god veiled-ning i å fatte enkeltvedtak	Veiledet av fylkesmann, skoleadm. Trenger ikke veiledning lenger, legger press på rektor	Nå er det sånn at alle rektorer i kommunen har fått veldig god gjentagende opplæring, ikke av oss men av fylkesmannen og skoleadministrasjonen på hvor-dan de skal forfatte et enkeltvedtak. Så der trenger de ikke noen veiledning lenger. Da handler det mere om: har dere gjort det? Har rektor gjort det? Og hvis rektor ikke har gjort det så er vi alltid tidlig på dem med det. Det skal de gjøre, for her er det bekymrede foreldre og da skal de ha et enkeltvedtak
Informasjons-plikt for kommune og rektor	Opplysninger skal gis på foreldremøter, opp-læringsloven 9a	Kommunen og rektor har jo en informasjonsplikt. Det skal være tema paragraf 9a i opplæringsloven som sier alt om rettighetene og gangen i dette. Det skal foreldrene få på foreldremøte av rektor og læren.
Ikke god nok informasjon	ikke lest, ikke fått, får info hos PPT	Hvordan det fungerer vet jeg ikke riktig, men i de sakene vi kommer inn så har ikke det fungert så godt. OM de reelt sett har fått et papir i hånda hvor det står, men ikke lest det, vet jeg ikke. Men i hvertfall så har det ikke vært god nok informasjon og da får de det hos oss. Vi merker oss det og sjekker det ut med en gang, om de har fått enkeltvedtak, om de vet hva det er og om de kjenner til paragraf 9a.

Fortsettelse av tabell 9.94

Tema	Egenskaper	Sitater
Behandling av saker	kartleggingssamtale med foreldrene, møte med rektor og kontaktlærer, Foreldrene har rett til å være med på alle møter, uebhagelig for rektor og læreren, for vi sitter å sjekker ut om de har gjort alt de skal og spør om grunner til at de ikke har gjort det, nødt til å sjekke det ut	Når saker kommer hit er det det første vi gjør å sjekke ut dette i det som vi kaller en kartleggingssamtale med foreldrene og hjelper de videre i det systemet. Så tar vi initiativ til et møte med rektor og kontaktlærer. Foreldrene har rett til å være med på alle møter som angår deres barn som PPT er med på. Alle foreldre jeg har vært borti ønsker å være med på det første kartleggingsmøtet. Det kan jo føles litt ubehagelig for rektor og læreren, for vi sitter å sjekker ut om de har gjort alt de skal og spør om grunner til at de ikke har gjort det. Det er jo ikke alle som synes det er like hyggelig at foreldrene skal sitte å høre på det, men vi gjør det jo på en vennlig måte for vi skal jo samarbeide. Det er jo ikke å stille de i gapestokken, men vi er nødt til å sjekke det ut for å se hva de trenger veiledning til.
Veiledning uten foreldres tilstedevarsel	ber vi foreldrene om tillatelse til at vi kan få ha veiledningen uten foreldrene, lærerne har mulighet til å komme ut med hvordan de har det, hva er det som kan være vanskelig med å se at dette kan være mulig mobbing, hva er det som skal til for at de skal kunne klare å se det, Det tenker vi at foreldrene ikke skal sitte å høre på eller være med på, kke opplevd at foreldrene vil være med på det.	når vi setter igang veiledningen ber vi foreldrene om tillatelse til at vi kan få ha veiledningen uten foreldrene tilstede slik at lærerne har mulighet til å komme ut med hvordan de har det i det jeg snakket om i forhold til hva er det som kan være vanskelig med å se at dette kan være mulig mobbing. Og hva er det som skal til for at de skal kunne klare å se det. Det tenker vi at foreldrene ikke skal sitte å høre på eller være med på. Jeg har ikke opplevd at foreldrene vil være med på det, men det lages alltid referater i kortversjon på hvilke temaer vi har vært innom, og hva skolen har bestemt seg for at de skal gjøre. Dette sendes da hjem til foreldrene.
Prøvd å avdekke uten å lykkes	Eleven fortsetter å fortelle, starter på nytt	noen ganger har skolene prøvd å avdekke, men konkludert med at her er det ikke noe mobbing, og så viser det seg at det antagelig er det allikevel fordi eleven fortsetter å fortelle. Da må vi begynne på nytt igjen og se på hva som mangler i avdekkingen. Og så er det da snakk om hva de skal gjøre når de har avdekket det. Hva skal de gjøre i forhold til den som er utsatt og i forhold til den som mobber.

Fortsettelse av tabell 9.94

Tema	Egenskaper	Sitater
Individuelle stopp-samtaler	samtaler med mobberene, tidkrevende, noen gir seg for fort med slike samtaler, begynner å mobbe igjen.	Det som også er en stor utfordring, men som jeg synes at skoler nå skjønner, er dette med tiltakene man setter i gang. Forskerene anbefaler jo samtaler. Individuelle stopp-samtaler med mobberene, og ikke i gruppe. Det gjør man først når man er helt trygge på at man har klart å komme ut av mobbeatferden. De trenger jo mye hjelp. Det kan tenkes at de må holde på med dette i månedsvise. Noen ganger må de holde på hver dag med en liten sjekk. Akkurat dette har vært krevende. Det er mange som gir seg litt for fort med sånne samtaler, og da starter det igjen.
Stopp-samtaler 5-10 minutter	Ingen ekstra ressurser	det trenger ikke å være lange samtaler. Så man trenger ikke noe ekstra ressurser til dette. Absolutt ikke. Det kan være 10 -5 min, kanskje litt lengre første gangen.
Stopp-samtalens innhold	totalt uinteressant å høre på begrunnelsene som mobberen kommer opp med. Det handler om at jeg vet hva du gjør og det får du ikke lov til, det skal du slutte med, og jeg kommer til å følge deg opp.	Du skal ikke gå inn å diskutere om dette her stemmer eller ikke, og det vil jo en del av de som plager. De vil jo veldig gjerne legge skylden på den som er utsatt. Eksempel: Jeg blir så provosert av han der. Bare måten han beveger seg på gjennom klasserommet irriterer meg. Jeg har prøvd å si ifra men han fortsetter å gå sånn. Jeg blir så irritert hver gang jeg ser han. Og den derre håpløse buksa. Han må jo skjønne at han ikke skal ha på seg en sånn bukse. Bare måten han / hun smiler på. Mobbere har alle mulige sånne ting å komme med, og det vil de jo veldig gjerne snakke om når de blir avdekket som plagere. Og de stopp-samtalene sier at det er temaer man ikke skal gå inn på. Man skal ikke ha sånne samtaler med plagere før man har avdekket og vet at jo, dette er en mobber. Da er det totalt uinteressant å høre på begrunnelsene som denne mobberen kommer opp med. Det er ikke det det handler om i de samtalene. Det handler om at jeg vet hva du gjør og det får du ikke lov til, det skal du slutte med, og jeg kommer til å følge deg opp. Og det tar ikke lang tid med en sånn samtale.
Utfordringer i stopp-samtalene	Revet med i diskusjon	Veldig mange blir revet med og begynner å diskutere med mobberen. Det finnes filmer for dette som vi bruker i veiledningen, som illustrerer en mobber som ikke forstår hvorfor han / hun sitter der. Da er det vanskelig med en sånn samtale. Dette er også en utfordring, så det er utfordringer hele veien. Men det er sånn vi jobber.

Fortsettelse av tabell 9.94		
Tema	Egenskaper	Sitater
Samtalene med elevene	Ikke BUP, BUP, psykolog førstelinje, lærer	Det er ikke vi som prater med elevene, det er ikke vi som prater med den som er utsatt. Det hender jo at de trenger terapi, og da ber vi foreldrene skaffe en henvisning til BUP. De periodene vi har hatt psykologer her, (det har vi dessverre ikke nå), så hender det at psykologene tar noen sånne samtaler med dem som har vært utsatt, hvis ikke de har blitt veldig syke. Unger blir jo psykisk syke. Det er jo forsket veldig mye på det. noen får posttraumatisk stress diagnose, så de er veldig syke, og da kan ikke en psykolog i førstelinjetjenesten gjøre noe, da er det BUP. Men de trenger også de samtalene med læreren som forteller dem hva de holder på med og at de skal stoppe dette, og at de må fortelle læreren hvis det har skjedd noe igjen, for da skal de stoppe dette på nytt. Så det er slik vi jobber i enkeltsaker også.
Slutt på tabell 9.94		

#### Forskingsspørsmål 8 Hvor lett har barn og unge for å si ifra hvis de blir mobbet?

Tabell 9.95: Resultat for åttende forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.95		
Tema	Egenskaper	Sitater
Sier ifra hvis de blir tatt på alvor	Voksenreaksjonen, praksis, elever merker fort om det nytter eller ikke.	Det igjen er avhengig av om de blir tatt på alvor når de sier ifra. Så igjen henger dette sammen med voksenreaksjonen. Dette henger igjen sammen med hva slags forhold de voksne på en skole har i praksis, til å klare og orke å ta imot elever som forteller. Dette merker elevene veldig fort, om det går an eller ikke, så det er dette det avhenger av.
Prater hvis de har noen å føle seg trygge på	Anerkjennelse fra voksen.	Hvis eleven har en lærer eller andre voksne på skolen som de føler seg trygge på og anerkjent av, da prater de.
De mest utsatte	Dårlig selvfølelse, aggradasjon	Men forskningen viser at de som blir hengende igjen i den rollen som offer, er jo unger som har dårlig selvfølelse, og så er det de som er veldig sinte. De er også mer utsatt.
Forskjellig påvirkning av mobbeforsøk	Mest utsatt uten gode relasjoner	De som har problemer med å skaffe seg gode relasjoner er mer utsatt. Andre som ikke har det kan også bli utsatt for et mobbeforsøk, men de blir ikke hengende i det, for de sier ifra.

Fortsettelse av tabell 9.95		
Tema	Egenskaper	Sitater
Viktigheten av de voksnes interesse	Gir opp hvis de ikke blir møtt, må være levende tema, sjekkes ut jevnlig, åpner muligheter til å si ifra.	de som blir hengende igjen i mobbingen er veldig avhengige av at det er et levende tema hos de voksne, og at de merker at de voksne er interessert i det og sjekker det ut jevnlig. Da kan også noen av de ungene klare å si ifra. Hvis de da ikke blir møtt, skal det ikke mye til for at de gir opp.
Sakene som pågår uten snarlig oppklaring	Elever som tenker at feilen ligger hos dem	De sakene som går og går, er kanskje de elevene som heller ikke sier ifra og som har de dårligste forutsetningene for å tenke at dette skal ikke jeg bli utsatt for, og som har et så dårlig syn på seg selv at de tenker at det må være noe galt med dem selv som gjør at de blir plaget og mobbet.
De med skikkelig dårlig selvfølelse er veldig utsatte.	Vanskelig å si ifra, personlig	Å si at: Lærer, jeg tenker at de andre mobber meg fordi jeg er så sjenert. Det er veldig personlig og vanskelig å komme frem og si såne ting. De med skikkelig dårlig selvfølelse er veldig utsatte.
Plagere finner fort ut hvem de kan plage	plagere, sosialt intelligente, dårlig sosial kompetanse	mange av plagerene som er inne i denne makutøvelsen er veldig sosialt intelligente, men ingen bra sosial kompetanse viser mye av forskningen. De finner fort ut hvem de kan plage.
Når de som blir plaget tror at feilen ligger hos dem.	Verre og verre å si ifra, alltid noe nytt som er galt fra mobberens synspunkt	Og det er da ofte at elever ikke sier ifra. Og når de først begynner å tenke og føle sånn, så blir det verre og verre å si ifra. Noen prøver da å endre seg, men det hjelper ikke selv om man har på seg en annen bukse, for da er det noe nytt som er galt. Så det er ikke noe rart at de blir syke. Noen klarer jo fremdeles å være på skolen, så de må ha en enorm styrke innvendig.
Går mye bedre med de som klarer å si ifra	Hvis de blir tatt på alvor	Men mange blir veldig syke. Men de som klarer å si ifra, på tross av at de tror det er noe med dem selv, men ikke et fullt så dårlig syn på seg selv blir tatt på alvor, da går det mye bedre.
Slutt på tabell 9.95		

**Forskingsspørsmål 9** Hva skal til for at PPT blir kontaktet når en skole har en mobbesituasjon?

Tabell 9.96: Resultat for niende forskningsspørsmål til skoleeier.

Start av tabell 9.96		
Tema	Egenskaper	Sitater
Henvisning, telefon fra rektor, faste møter	Systemer, henvisning	Det er som jeg sa med henvisning, men rektor kan også ta en telefon til meg og legger det frem. Vi har også systemer hvor vi har faste møter ute på skolene hvor de kan ta det opp

Fortsettelse av tabell 9.96

Tema	Egenskaper	Sitater
Jevnlige månedlige møter på alle skoler	Ingen navn før henvisning, skole har anelser men vet ikke riktig hva de skal gjøre, veiledning	De kan ikke bruke navn og sånn før det har blitt en henvisning. Men vi kan jo også gå inn og veilede på et NN grunnlag, hvor de lurer på ting når de ikke riktig vet hva de skal gjøre, hvor foreldrene kanskje ikke er bekymret enda, men skolen er det fordi det har kommet noen signaler. Vi har jevnlige månedlige møter på alle skolene.
Ta en telefon på et tidlig tidspunkt	Rutiner, PPT, skoler, alle henvisninger	Vi vil jo at de skal ta en telefon på et tidlig nok tidspunkt. Det gjelder alle henvisninger i alle typer saker. Så dette er en del av rutinene i samarbeidet mellom PPT, skoler og barnehager. Ta opp telefonen, ring til oss, så finner vi ut av om dette er noe som vi også skal være med på videre.
Mange muligheter for kontakt med PPT	Månedlig skolebesøk, lærere kan komme med bekymringer	Så det er mye muligheter for å komme i kontakt med PPT. Og vi er også da hver måned ute på skolene. Det er også sånn at lærere kan komme til oss å ta opp bekymringer.
Unntak fra ventelister	mobbing, skolevegring	det er to unntak hvor det aldri skal settes på ventelister. Det er skolevegringssaker, og det er mistanke om mobbing. Det vet alle skoler og barnehager.
Veiledning på skoler med gjentagende høye mobbetall	statsbudsjettet, læringsmiljøsenteret, over to år	På oppdrag fra UDIR har læringsmiljøsenteret i Stavanger fått mye penger fra statsbudsjettet, hvor de bruker folk fra læringsmiljøsenteret til å veilede over to år, skoler som har gjentagende høye mobbetall. Og et sånt arbeid er på gang nå her i kommunen med to skoler.
Mange skoler med høye mobbetall får tilbud hvert år	mildt press, må takke ja, ppt følger opp	Det er mange skoler hvert år i Norge som får dette tilbuddet. Kommunen må takke ja, men det er jo et mildt press. I denne kommunen var de veldig glade for å få dette tilbuddet. Og der er det nå flere fra PPT inne, og PPT skal følge opp denne veiledningen.
Skoler som trenger ekstra veiledning	statlig tiltak, gode rutiner, utfordring å komme tidlig nok inn.	dette handler om de skolene som trenger mer veiledning enn andre skoler. Dette har stort fokus og er et statlig tiltak. Så det er mye kontakt og mye samarbeid med PPT og skoler med gode rutiner, men utfordringen er å komme tidlig nok inn som sagt, og da må de voksne orke å se det, og ikke vente.

Slutt på tabell 9.96

#### 9.4.9 Open Code Fylkesmannen

**Forskingsspørsmål 1** Hva er din kjennskap til mobbing?

Tabell 9.97: Resultat for første forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.97		
Tema	Egenskaper	Sitater
Lærdom gjenom kurs og erfaring	i felt, kursing, lærer, skoleleder	Bakgrunnen min er skoleleder og lærer, det betyr at kunnskapen har jeg derifra. Både det man lærer seg i feltet, og det man lærer gjennom kursing og utdanningen jeg tok, både som lærer og som skoleleder.
Ny lærdom hos fylkesmannen	Juridisk	Også har det blitt litt annen kunnskap om mobbing etter fire år her hos fylkesmannen. Da har jeg dykket mer inn i det juridiske.
Mobbing i forhold til FNs barnekonvensjon	barnets beste, ikke diskriminering, internasjonalt i konvensjoner	Det siste nå, som kanskje er det nyeste for meg, er å se hvordan mobbing står seg i forhold til FNs barnekonvensjon. Dette med barnets beste og at man ikke skal bli diskriminert. Motvirke mobbing har en plass internasjonalt i konvensjoner, for eksempel barnekonvensjonen.
Atferdsforsknings-senteret i Stavanger	mye fokus	Og det siste synes jeg er et viktig område og det nyeste. Det har blitt mye heldigvis, ikke minst inn mot adferdsforskningssenteret i Stavanger.

Slutt på tabell 9.97

**Forskingsspørsmål 2** 2. Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.98: Resultat for andre forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.98		
Tema	Egenskaper	Sitater
Tilsyn på skolemiljøet	opplæringsloven 9-a, elevenes opplevelse,	Vi har litt forskjellige roller. Vi fører tilsyn på mobbing. Vel, ikke egentlig på mobbing, men på elevens opplevelse av skolemiljøet, kapittel 9-a i opplæringsloven.
Felles nasjonalt tilsyn	Særlig involvert	Jeg var særlig borte i det i forrige felles-nasjonale tilsyn
Klacesaksbehandling	Knyttet opp mot, får kunnskap om mobbing	Så er avdelingen knyttet en god del opp mot klasesaksbehandling. Sånn sett får man en del kunnskap om mobbing.

Fortsettelse av tabell 9.98		
Tema	Egenskaper	Sitater
Elevers ønsker om å skifte skole	Mange årsaker, mulig opplevelser i skolemiljø	Så jobber jeg en del med at elever ønsker å skifte skole. Det kan være mange årsaker til at man kommer med noe sånn, men også at noen nevner de har opplevelser i skolemiljøet som gjør at man vil skifte skole. Det er min erfaring.
Systemnivå	Myndigheter, motvirke mobbing, fylkesmann, viktig ledd, informasjon frem og tilbake	Også går det litt mer på systemnivå. Det er at myndighetene er opptatt av at vi skal motvirke mobbing på riktige og viktige måter. Sånn sett er fylkesmannen et viktig ledd, både i å bringe informasjon nedover og bringe informasjon tilbake.
Tverrfaglig samarbeids-team	samarbeid, helse og sosialavdelingen, riktig og tidlig innsats	Vi møter mobbing på litt forskjellige områder, og akkurat min rolle er knyttet til noe som heter tverrfaglig samarbeidsteam barn og unge. Det betyr at vi jobber sammen med helse- og sosialavdelingen hos fylkesmannen. Blant annet mye med riktig innsats, tidlig innsats. Alle elver skal ha det bra.
Treffer feltet på ulike måter	kommuner, koordinatorer, FNs barnekonvensjon, rettigheter	Alle barn og unge skal ha det bra i fylket. Da er god trivsel på skolen en veldig viktig del av det. Også er det som jeg nevnte i sted, dette her med FNs barnekonvensjon. Så jeg treffer feltet på litt ulike måter. Jeg treffer kommunene, treffer koordinatorer. Kanskje vi ikke snakker så mye spesifikt om mobbing, men prater mye om de rettighetene barn har etter barnekonvensjonen

Slutt på tabell 9.98

### Forskingsspørsmål 3 3. Hva slags erfaring har du med mobbing?

Tabell 9.99: Resultat for tredje forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.99		
Tema	Egenskaper	Sitater
Litt gjennom hele yrkeskarrieren	tradisjonelt syn, skal mye til for at noen form for mobbing er ukjent	Litt gjennom hele yrkeskarrieren så har jeg truffet på mange former for det. Det skal mye til for at det er former for mobbing som er helt ukjente. Det gjelder hvordan vi kjenner det tradisjonelt, at folk krenker hverandre. Og at det står en der som har en ugrei, en uholdbar situasjon.
Den praktiske biten	proaktiv aggressjon, krenkelse, vold	Til de mer subtile uttrykk for mobbing, som proaktiv aggressjon til der de går over fra mobbing til ren og skjær krenkelse og vold. Det er den praktiske biten.

Fortsettelse av tabell 9.99		
Tema	Egenskaper	Sitater
Rollen som skoleleder	lage kultur, motvirke mobbing, saksbehandling, akutte og langvarige tiltak	Også som jeg sa i sted har det blitt slik at som skoleleder har jeg sittet med ansvaret for å lage til en kultur, der hvor kulturen motvirker mobbing. selvfølgelig saksbehandlig og akutte tiltak, og mer eller mindre langvarige tiltak. Fattet enkeltvedtak.
Arbeidet hos Fylkesmannen	Barnekonvensjonsarbeide, klagesaksbehandling	jobbe hos fylkesmannen nå og høre hva som rører seg rundt meg, delta indirekte i forhold til barnekonvensjonsarbeide, men også støtte litt på klagesaksbehandlingen.
Slutt på tabell 9.99		

**Forskingsspørsmål 4** Hvordan arbeider dere mot mobbing? Har dere en arbeidsplan, handlingsplan eller strategi?

Tabell 9.100: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.100		
Tema	Egenskaper	Sitater
Fylkesmannens arbeid	motvirkning av mobbing på forskjellige måter, storting og regjeringsbestemmelser er viktig og avgjørende del av arbeidet, myndighetenes prioriteringer ut til fylkene	Fylkesmannen tar sin del i motvirkning av mobbing på litt forskjellige måter. Fylkesmannen er regional stat. Det betyr at det som storting og regjering bestemmer er viktig, og veldig veldig avgjørende del av vårt arbeid er å viderebringe det i fylket. Det betyr at ulike satsninger, ulike prioriteringer, ulike poenger, det som myndighetene våre trekker opp som viktige. Det må vi bringe ned til vårt fylke og til kommunene her. Det er en måte.
Fylkesmannen jobber ut ifra myndighetenes vedtak	satsing på ulik måte, prosjekter, velge ut kommuner, prioritere, informere, delta	Så er det sånn at myndighetene treffer vedtak om å satse på litt ulik måte. Det kan være at man lager prosjekter for å forbedre skolemiljøet og motvirke mobbing. Det er en del av fylkesmannens arbeid å velge ut kommuner, prioritere, informere og delta. Det er en del av det fylkesmannen gjør når det gjelder den biten.
Tilsynsinstituttet	en del av, arbeid mot mobbing	Tilsynsinstituttet er en del av, og kan være en del av arbeidet vårt mot mobbing.
Klagesaksbehandlingen	klage, tiltak, kommune	Klagesaksbehandlingen, det er til fylkesmannen man klager hvis man ønsker å bruke retten til å klage på tiltak og vedtak fattet i kommunene.

Fortsettelse av tabell 9.100		
Tema	Egenskaper	Sitater
Det tverrfaglige teamet	mobbing også fylkesmannens oppgaver, nettverk, skolemiljø, mobbing, tema	Eller så er det viktig, dette tverrfaglige teamet for utsatte barn og unge som er en viktig del av fylkesmannen nå. Vi må se at mobbing også er en del av våre oppgaver. Jeg tror jeg stopper med det, også deltar vi i nettverk for bedre skolemiljø. Herunder er mobbing et tema.
Slutt på tabell 9.100		

**Forskingsspørsmål 5** Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Tabell 9.101: Resultat for femte forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.101		
Tema	Egenskaper	Sitater
God ledelse ved den enkelte skole	god kultur, standarder	Min sterkeste anbefaling er god ledelse ved den enkelte skole, som sørger for å etablere en kultur og gode standarder ved en skole.
Grunnleggende respekt	Hvordan være mot hverandre, god ledelse, arnestedet	det handler om grunnleggende respekt både om hvordan vi er mot hverandre, hvordan vi behandler tiden til hverandre. Disse standardene skal prege en skole, og da er god ledelse arnestedet.
Varige standarder	rapportoar, kunne bruke det	Også er det selvfølgelig å ha reportoaret i den enkelte sak og kunne bruke det. Samtidig er mitt sterkeste råd å etablere varige standarder ved den enkelte skole.
Slutt på tabell 9.101		

**Forskingsspørsmål 6** Hvilke krav stiller fylkesmannen til skoleiere om informasjonsflyt i forbindelse med elever som opplever mobbing? Det handler om både skolevei og skolen fysiske område.

Tabell 9.102: Resultat for sjette forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.102		
Tema	Egenskaper	Sitater
Skoleeier må ha forsvarlige systemer	ansatte, avdekke mobbing, tiltak	Da er det viktig vi snakker om fylkesmannen også snakker vi om skoleiere. Skoleiere er det kommunale nivået på rådmannsnivå. Det kravet fylkesmannen stiller er at skoleeier, kommunen, må ha forsvarlige systemer slik at skolen og de ansatte er i stand til å avdekke mobbing, treffer tiltak mot krenkelse og mot mobbing.

Fortsettelse av tabell 9.102		
Tema	Egenskaper	Sitater
Avdekke alt som kaster skygger inn over trivsel på skolen.	på skolen, på skoleveien, fritidsrommet, må fanges opp	Enten det skjer på skoleveien eller på skoleområdet skiller vi ikke imellom. Men også at man er oppmerksom på den mobbingen som skjer kanskje mer i fritidsrommet, men der mobbingen kaster skygger innover opplevelsen av trivsel på skolen. Kravet er altså at skoleeier må ha forsvarlige systemer, slik at dette fanges opp og rapporteres.
skoleeier må kreve at skolene har en form for skolebasert vurdering.	ettersyn av virkning på prioritering mot mobbing, fylkesmannen etterser skolebaserte vurderinger	Et annet krav som fylkesmannen stiller til informasjonsflyt er at skoleeier må kreve at skolene har en form for skolebasert vurdering. De vurderer opplæringsmiljø-feltet for å etterse at den prioriteringen man gjør mot mobbing faktisk virker. Skoleeier må ut å si hvordan dere dette her? Vurderer dere dette årlig? Halvårlig? Gjør dere prioriteringer? Dette etterser fylkesmannen, at skolene har denne typen skolebaserte vurderinger.
Vurderinger er en viktig del av informasjonsflyten	informasjon, nå frem, treffen tiltak, prioritere	det er en viktig del av informasjonsflyten at det gjøres vurderinger. Når skolen gjøre sånne vurderinger må det ha sløyfe opp om skoleeier nivået, slik at informasjonen når fram og man kan treffen både tiltak og gjøre prioriteringer.
Ettersyn av bruker-medvirkningsorganer	viktige, FAU, elevråd, skolemiljøutvalg, skoler og kommuner er pålagt å ha	Fylkesmannen er ute å etterser at kommunene har ulike former for brukermedvirkningsorganer. Disse organene er en viktig del av informasjonsflyten. Da er det sånn som eleveråd, FAU, skolemiljøutvalg og samarbeidsutvalg, slik som skolene og kommunene er pålagt å ha. Sånn som vi ser det er det sånn at, sånne forbi bidrar til informasjonsflyt. Da er det kanskje ikke i første rekke på enkelttilfeller, men på det generelle omfanget i opplæringsmiljøet. Det er de kravene som det er naturlig å peke på.

Slutt på tabell 9.102

**Forskingsspørsmål 7** Har dere informasjon om antall årlige registrerte mobbetilfeller ved fylkets barne- og ungdomsskoler? Vet dere da hvem som har definert at det er et mobbetilfelle?

Tabell 9.103: Resultat for syvende forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.103		
Tema	Egenskaper	Sitater
Data basert på skoleporten	antall registrerte klager, statistikk på omfang,	Det tør jeg ikke å si at vi har spesifikt. Våre data baserer seg på skoleporten, antall registrerte klager her hos oss. Vi får annen statistikk på omfang som vi bruker for å velge ut ulike skoler for statlig satsing på bedre opplæringsmiljø. Alt dette medvirker til å peke på at skoler har ulik grad av mobbing, at forekomsten varierer internt på den enkelte skole fra år til år og mellom skolene i kommunen. Det er på en måte det nivået vi kan se forekomsten ut av
Slutt på tabell 9.103		

**Forskingsspørsmål 8** Hvordan sikrer fylkesmannen likhet i definisjonen av mobbing mellom elever og lærere, lærer og administrasjon ved skolen, rektor og skoleeier og mellom skoleeier og fylkesmannen?

Tabell 9.104: Resultat for åttende forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.104		
Tema	Egenskaper	Sitater
God og lik oversettelse som skal nå alle ledd	translasjon, ofte vurdert av fagmiljø, kunnskapsdepartementet, UDIR, lovgivning	Det er et godt spørsmål. Et viktig spørsmål fordi det handler om translasjon. Det handler om god oversettelse, lik oversettelse, som skal nå alle ledd. Både for de som velger en definisjon. Ofte er det et fagmiljø også blir det vurdert av politisk/administrativt nivå, kunnskapsdepartement/utdanningsdirektorat. Så blir det formulert inn i lovgivning, hva er det det her handler om.
Translasjonsoppgave	begripelig oversettelse, kommune, fylkeskommune	Også er det en viktig del for oss å ta dette ned på de arenaene hvor vi møter kommunen og fylkeskommunen, og oversette det sånn at det blir en begripelig oversettelse og en riktig oversettelse. Da har vi på en måte en translasjonsoppgave.
Sørger for forståelse i tilsynssammenheng	klagesaker	Neste gang fylkesmannen møter dette igjen, og sørger for at er en forståelse, er i tilsynssammenheng, det er i disse satsningene vi snakket om i stad og i klagesakssammenheng.

Fortsettelse av tabell 9.104		
Tema	Egenskaper	Sitater
Viktigste rollen i translasjonslinje	tilsynssammenheng, elevnivå, fylkesmannens uttrykk, myndighetenes uttrykk, fylkesmannens definisjon	Det er sånn at i kommuner når det blir sendt en klage til oss, de leser jo vår behandling. Og vår behandling den retter seg inn mot noen definisjoner. Jeg synes vi har kanskje den viktigste rollen i sånn translasjonslinje. Noen ganger knyttet til tilsynssammenheng intervjuer vi jo helt ned på elevnivå. Da kommer jo vårt uttrykk, myndighetenes uttrykk, vår definisjon, den blir jo da både elever, lærere, rektorer, skoleiere eksponert for.
Slutt på tabell 9.104		

### Forskingsspørsmål 9 Hva utløser et tilsyn på en skole?

Tabell 9.105: Resultat for niende forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.105		
Tema	Egenskaper	Sitater
Forskjellige typer tilsyn	Statlig initiert tilsyn, fellesnasjonale tilsyn, kapittel 9-a i opplæringsloven	Det er litt forskjellige ting. Skal vi holde oss til mobbefeltet og opplæringsfeltet, så kan vi snakke om noe som heter statliginitiert tilsyn eller fellesnasjonale tilsyn. Det er ikke så lenge siden vi hadde. Da bestemmer man at i Norge og i fylkene i Norge skal vi ha et tema. Og da var det kapittel 9-a i opplæringsloven, altså elvenes arbeidsmiljølov, den handler ofte om mobbing. Da går fylkesmennene ut å fører tilsyn på et sånt tema.
Skolemiljøtema	Fellesnasjonalt tilsyn, beskjed om hvordan utføre tilsyn, møte mange kommuner	Skolemiljøtema kan komme inn i en sånn fellesnasjonal tilsynssammenheng. Da får vi ofte beskjed om hvordan vi skal gjøre disse tilsynene. Da sørger vi for å møte mange skoler, eller mange kommuner da.
Eget-initiert tilsyn	bestemmer, embetet, tar initiativ, oppfyllelse av lovverket på kapittel 9-a, bestemmer fylkesmannen seg for det. Det kan utløse tilsyn.	Det er noe som heter eget-inisert tilsyn. Det kan bety at fylkesmannen tenker at nei nå opplever vi av ulike årsaker at dette her er aktuelt. Det er viktig, dette føltet vi snakker om her er alltid viktig. Da bestemmer det enkelte embetet seg om for eksempel nå tar vi initiativ til å føre tilsyn på dette her med oppfyllelse av lovverket på kapittel 9-a. Eller andre deler av lovverket. Dette med forsvarlig tilsyn og såne ting, da bestemmer fylkesmannen seg for det. Det kan utløse tilsyn.

Fortsettelse av tabell 9.105		
Tema	Egenskaper	Sitater
Hendelsesbasert tilsyn	skjedd noe, henvendelser, alvorlig, alvorlige medieoppslag, vurdering av fylkesmannen om tilsyn	Det er siste et hendelsesbaserte tilsyn. Da kan det rett og slett ha skjedd noe. Vi kan ha fått en eller flere henvendelser med alvorlig innhold, enten det har vært fremsatt på den ene eller andre måten. Det kan også hende det har vært alvorlige mediaoppslag som gjør at informasjonen har tilflytt oss. Da vil det være naturlig at fylkesmannen etter den observasjonene nærmer seg dette grundigere og vurderer om dette skal utløse et hendelsesbasert tilsyn.
Ulike ting, ulike tilsyn	drypp over tid, overvåkning, summen gjør at man bestemmer seg, enkeltilfeller, store fellessatsninger	Ellers så kan det være små drypp over tid, som er en del av vår område overvåkning. Summen av de gjør at man bestemmer seg for å gå til et tilsyn. Litt ulike ting, litt ulike tilsyn. Alt fra enkeltilfeller som er av den grad at man må se om dette er lovstridig og på ingen måte sånn som det skal. Det er litt forskjellige ting, alt fra enkeltilfeller som er an en viss art til de store fellessatsningene.
Slutt på tabell 9.105		

**Forskingsspørsmål 10** Hvilke aktører mottar informasjon fra resultatene etter tilsyn på skolen?

Tabell 9.106: Resultat for tiende forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.106		
Tema	Egenskaper	Sitater
Alle får tilgang gjennom endelige rapporter	publiseres, fylkesmannens sider, kjent for skoler, lederforum i kommunen, skoleeiere, offentlig	Det er i prinsippet alle. Fordi at de tilsynene vi fører, når hele tilsynsrunden er over publiseres rapportene. Så de kan man finne igjen på våre sider når endelig rapport, etter en lang rekke korrespondanse med kommunen om varsel om tilsyn gis og helt til endelig rapport foreligger. Da publiseres den. Før det er data kjent og blir gjort kjent for skolene, for ulike lederforum i kommunen, skoleierne selvfølgelig, politiske organer. Til syvende og sist blir det publisert ut i det offentlige rom.
Slutt på tabell 9.106		

**Forskingsspørsmål 11** Har du noen synspunkter om hva som kunne vært annerledes i informasjonsflyten rundt mobbetilfeller?

Tabell 9.107: Resultat for 11. forskningsspørsmål til fylkesmannen.

Start av tabell 9.107		
Tema	Egenskaper	Sitater
Tilgangen til å klage skal være kjent	rask saksbehandling, nok bemanning, for å kunne møte det	Man er opptatt av om dagen at tilgangen på å kunne klage skal være kjent, den skal føre til en god og rask saksbehandling. Det er viktig. Sånn at man får reagert godt. Dette er ofte knyttet til å ha nok bemanning, nok besetning, for å kunne møte det.
Viktig med apparat stort nok til å være klage-institutt	ikke propper flyten, informasjon kommer raskt til fylkesmanns-instituttet	All den tid fylkesmannen skal være klageinstitutt, sett fra vårt ståsted, så er det viktig at vi har et apparat som er stort nok til å sikre at det i hvertfall ikke er propper i flyten. Sånn at informasjonen kommer raskt til fylkesmanns-instituttet.
Bygge ut instituttet	Antal øyne som ser og behandler saker, nødvendige reaksjoner, raskt tilbake til kommunen, virke så raskt som mulig, fylkesmannsembetet bygget ut	da handler det nok om å bygge ut instituttet for vår del. Både med tanke på antall øyne som ser og behandler sakene, og kunne treffe nødvendige reaksjoner, sånn at det kommer raskt tilbake til kommunen. Sånn at det virker for Per og Kari i klasserommet eller på skoleveien så raskt som mulig. Og da snakker vi om at vårt institutt, fylkesmannsembetet, bør være bygget ut, sånn at det ikke blir propper av ulik årsak. Det er nok svaret på det, sånn som jeg ser det.
Slutt på tabell 9.107		

### 9.4.10 Open Code Ideell Organisasjon

**Forskingsspørsmål 1** Hva er din kjennskap rundt mobbing?

Tabell 9.108: Resultat for første forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.108		
Tema	Egenskaper	Sitater
Oppdaget hva mobbing var	redde, utrygge, flere mot en, de populære hakket	Frem til 10.klasse hadde jeg ikke noe kjennskap til mobbing. Jeg tenkte ikke noe på det. Plutselig oppdaget jeg hva mobbing var, og så at folk følte seg veldig utrygge og redde. Det var flere mot en. Det var som oftest de som var populære som hakket på en.
Mobbing er det enkeltpersoner føler er mobbing	ingen andre kan definere, den som føler seg mobbet	Mobbing er det enkeltpersoner føler er mobbing. Det er ingen som kan definere mobbing utenom den som føler seg mobbet selv. Det er kjennskapen jeg har til mobbing.
Slutt på tabell 9.108		

**Forskingsspørsmål 2** Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Tabell 9.109: Resultat for andre forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.109		
Tema	Egenskaper	Sitater
Står i spissen mot mobbing	utgjør mest forskjell, barne- og ungdomsskoler, fakta, viderefiformidler informasjon, hjelper, prater	Ja, det er jo omtrent spissen i det i Norge. Organisasjonen min som står i spissen mot mobbing i Norge. Utgjør mest forskjell for barne- og ungdomsskoler. Det har vi jo masse skriftlig fakta på. Vi er de som viderefiformidler og deler ut informasjon om mobbing i Norge, og hjelper de som trenger det. Tar de med på turer og prater med alle som trenger det.
Skaper blest rundt temaet	konsertter, kampanjer, mc-kortesje, alle kan være med, effektivt, foredrag	vi skaper jo blest rundt temaet gjennom å ha forskjellige konsertter, tatoverings-kampanjer og litt annetledes kule ting og MC-kortesje, som hvem som helst kan være med på. Vi drar rundt på skoler å holder foredrag på barne- og ungdomsskoler i hele Norge. Foredraget heter "Det starter med deg." Det er veldig effektivt. Det slår aldri feil at etter foredraget må vi skrive ut 400 - 500 autografer. Enkelte vil ha tre, fire ganger.

Fortsettelse av tabell 9.109		
Tema	Egenskaper	Sitater
Unike opplevelser for de som sliter	mobbete mye, kino, bowling, go-cart, stifter venner	Også har vi unike opplevelser for barn og unge, der vi tar med en gruppe barn og ungdom som sliter, som ikke helt har de sosiale antennene og blitt mobbet mye. Vi tar de med på kino, bowling eller go-kart, for å gjøre noe annet. De får stiftet venner.
Prøver på to ganger i måneden	egne kvelder, starter nå, klubblokale, biljard, sofa, TV, sammenkomster	2 ganger i måneden skal vi prøve på. Også er det organisasjonens egne kvelder som vi skal starte med nå. Det er at vi leier et klubb-lokale med pc'er, biljardbord, sofa, TV og alt sånn, også har vi sammenkomster der to ganger i måneden.
Slutt på tabell 9.109		

### Forskingsspørsmål 3 Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Tabell 9.110: Resultat for tredje forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.110		
Tema	Egenskaper	Sitater
Bruke mobberen som en ressurs	leder, gjøre noe bedre, endre mobberen, flokken følger, erfart	Bruke mobberen som en ressurs. En mobber er ikke bare en mobber, en person som har det kjøpt selv. Det er en ressurs som er en leder, og det kan lede meg seg folk for å gjøre noe bedre. Så fort mobberen har endret seg, den største og verste ulven, da følger resten av flokken med også. Der har du selveste greia på hvordan du får stoppet mobbing. Det har vi erfart. Det hjelper veldig at vi er såpass unge som vi er når vi forteller at du ikke skal stole på sidemannen din. Det starter med deg. Det er du som kan gjøre en forskjell.
Det må komme fra en de synes er kul	fjerne publikummet, ikke kult å mobbe, publikum lager en mobber	Det hadde jo vært sånn at ingen hadde syntes det var kult å mobbe hvis vi fjernet hele publikummet. Det er publikum som lager en mobber. Vi må bare få fortalte at det ikke hjelper hvor vondt du har det hjemme. Du kan ikke la det gå utover de andre som er på skolen. Det er ikke kult. Dette må komme fra en person de synes er kul. Hvis ikke så har det ikke noe å si. Det hjelper ikke hvis en 40 år gammel fyr kommer å sier Nei, slutt å mobb!

Fortsettelse av tabell 9.110		
Tema	Egenskaper	Sitater
Lærere har ingen undervisning i hvordan man håndterer en mobber	skjer ikke noe, mobber igjen,	Og da skjer det som har skjedd på mange andre skoler. Det skjer ikke noe. Det blir ingen forskjell. Han kommer å mobber igjen neste dag. Lærer mangler undervisning i hvordan de skal ta mobbere og hvordan de skal ta mobbing. De har jo ingen undervisning. De burde hatt det da de utdanner seg som lærer.
Annen mening i livet	hjelpe læreren, mobbern er den kule, belønning, få anerkjennelse for noe annet	Hvis du er 40 år og sier til en mobber at nå ser vi det er en del som driver å følger etter deg på skolen, og du er den populære. Vi har et mobbeproblem her. Du må nesten hjelpe oss med det. Hvis du greier det så får du en belønning. Du kan bli med på skolekjøkkenet en time eller blir skrevet om i lokalavisa eller hva som helst. Da får han en helt annen mening med livet.
Glade for at en mobber endrer seg	tilgivelse, hjelper folk istedet, angår, ikke stolt	Det er faktisk ganske utrolig akuratt det der. Vi har en lukket gruppe på Facebook med over 7,500 medlemmer. Når det kommer en mobber der, og sier jeg har mobbet folk og jeg er ikke stolt av det. Jeg har plaget folk så de omrent har tatt livet sitt, og jeg angår så jævlig. Da kommer ikke de som har blitt mobbet, de 7,000 andre å sier at du fortjener å dø. Du er bare dritt menneske. De sier Tusen takk for at du sa det. Vi tilgir deg. De ser nok på det på samme måte som vi gjør. Det er bare gull verdt i deres øyne at en mobber endrer seg til det bedre og begynner å hjelpe folk istedet.
Ikke bare lett for mobbeofrene	mobbere ut, plaget hele livet, bare ha bort, bare positiv respons	Det må jo være det beste som kan skje. Men det er nok ikke bare lett for de heller. De vil nok ofte bare ha mobberne ut. De har blitt plaget vettet av i alle år. De ser på mobbere som noe de bare vil ha bort. De vil ikke ha noe mer med de å gjøre. Når er person har skrevet at jeg har mobbet folk, så har vi aldri opplevd noe negativt på kommentarfeltet. Det er bare positivt.
Slutt på tabell 9.110		

**Forskingsspørsmål 4** Hvilken informasjon om mobbetilfeller er ansatte ved skoler villige til å gi dere?

Tabell 9.111: Resultat for fjerde forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.111		
Tema	Egenskaper	Sitater
Lettere for lærer å innrømme mobbing på skolen enn for rektor	lærer sier problem, rektor sier ikke problem, fryd, varierer fra person til person, ingen fasit, merket forskjell	Det kommer veldig ann på hvem det er vi prater med. Det er mange lærer som kommer å sier at det er et enormt mobbeproblem her og dere må komme å hjelpe oss. Når vi kommer dit så møter vi på rektor som sier at her har vi ikke noe mobbing. Alt er fryd og gammen, det er ikke noe problem. Det er veldig fra person til person. Jeg har ikke noen spesiell fasitt, men det er lettere for lærer å innrømme at det er mobbing der, enn det er for rektorer. Det har vi helt klart merket.
Slutt på tabell 9.111		

**Forskingsspørsmål 5** Når et mobbetilfelle skjer på en skole, og skolen loggfører dette i dokumenter. Trenger dere tilgang til de dokumentene for å få gjort en god jobb?

Tabell 9.112: Resultat for femte forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.112		
Tema	Egenskaper	Sitater
Gjør sammen jobben uansett skole	Merker om det er mobbing på skolen, atmosfæren, lite eller mye mobbing	Nei, det sekundet når vi kommer inn på skolen og kjenner på atmsofæren, så merker vi om dette er en skole som er full av mobbing eller om det er lite mobbing. Vi gjør ikke noe mindre jobb uansett hva slags skole vi er på. Vi gjør samme jobben, og det har fungert bra til nå.
Slutt på tabell 9.112		

**Forskingsspørsmål 6** Hvilken informasjon får dere om mobbetilfeller fra elever ved skoler?

Fortsettelse av tabell 9.113		
Tema	Egenskaper	Sitater

Tabell 9.113: Resultat for sjette forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.113		
Tema	Egenskaper	Sitater
Får som oftest høre om mobbing fra elevene	mye mobbing ved skolen, ikke mulig å gå på skolen, forteller hvordan de føler det, får overblikk	Det er fra der vi får høre. Det er som oftest derfor vi kontakter skoler. Vi har fått høre det fra elever om at det er mye mobbing ved skolen, og det er omrent ikke mulig å gå på den skolen lengre. De er veldig rett på sak. De forteller hvordan de føler ting er. Da får vi et lite overblikk.

Slutt på tabell 9.113

**Forskingsspørsmål 7** Du sa innledningsvis at mobbing er subjektivt. Samtidig er visse ting felles. Da lurer jeg på i hvilken grad har elever og lærere samme forståelse om hva som er mobbing

Tabell 9.114: Resultat for syvende forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.114		
Tema	Egenskaper	Sitater
Veldig forskjellige meninger	må ha blitt mobbet før å vite, opp til enkeltpersoner, forskjellige meninger, kan bare forestille seg	Det er nok veldig forskjellig det også. Det er som jeg sa, en del er opp til hver enkelt. Det er så mange som har forskjellige meninger. Men de har helt klart to helt forskjellige syn. En lærer er ofte ikke den som blir mobbet, det er jo eleven. Man kan ikke ikke ha blitt mobbet og vite hvordan det er å ha blitt mobbet. Man kan bare forestille seg det. Man vet det ikke, så det er veldig forskjellig da.

Slutt på tabell 9.114

**Forskingsspørsmål 8** Har dere vært i en del settinger hvor lærer sier det ikke er mobbing, selv om eleven opplever det som mobbing?

Tabell 9.115: Resultat for åttende forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.115		
Tema	Egenskaper	Sitater
Ekstreme tilfeller på at lærer ikke mener det forekommer mobbing der det gjør det	mange tilfeller	Ja, det er det mange av. Det slår aldri feil. Det er mange ekstreme tilfeller på det der.
Slutt på tabell 9.115		

**Forskingsspørsmål 9** I arbeidet dere utfører, blir dere i noen grad hindret i å gjøre en god jobb på grunn av manglende informasjon om mobbing ved en skole?

Tabell 9.116: Resultat for niende forskningsspørsmål til ideell organisasjon.

Start av tabell 9.116		
Tema	Egenskaper	Sitater
Merker atmosfæren grunnet erfaring. Trenger ikke vite noe om skolen.	unge, likesinnede, føler hvordan ting er, ingen hindring, finner ut av skolesituasjonen når de er der	Nei, som jeg svarte tidligere merker man det med en gang vi kommer inn på skolen der. Hvordan er atmosfæren der? Det har vi lært oss gjennom disse årene nå. Vi er såpass likesinnede siden vi er såpass unge. Vi føler det på oss hvordan ting er her. Det hindrer ikke oss. Vi trenger ikke å vite noenting om en skole for å komme dit. Om det er barne- eller ungdomsskole finner vi ut når vi er der.
Slutt på tabell 9.116		

## 9.5 Vedlegg 5: Transkriberte intervjuer

### 9.5.1 Transkribert intervju sosiallærer

#### Hva er din kjennskap rundt mobbing ?

*Respondent:* Nå har jeg jobbet som en lærer i 14 år , og på en måte så mobbing har vært tema, det er tema som man har vært bort i den jobben. Kjennskap til mobbing spørsmål var litt ..men det er noe som blir diskutert her i min jobb, det er jo tema hele veien

*Intervjuer:* Så du kjenner , du vet hva mobbing er ?

*Respondent:* Jeg mener at jeg vet hva mobbing er eller har i hvertfall en ide om hva mobbing er.

#### Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing ?

*Respondent:* Jeg er jo sosiallærer det er jo jobben min å ta være psykososiale miljøet her på skolen , og det er jo fokus, min rolle her er når elever eller foresatte melder mobbing, eller bruker ordet mobbing så skal kontaktlærerne komme til meg og så skal jeg opprette et enkelt vedtak så skal jeg gjennomføre ut ifra den handlingsplanen vi har, så skal jeg gjennomføre de undersøkelsene vi har , for å undersøke om det er mobbing.

#### Hva slags erfaringer har du med mobbing? opplever du det ofte ?

*Respondent:* nå har jeg jobbet som lærer i 14 år og vært sosiallærer i over halvt år og min erfaring med mobbing det er at i år så har vi hatt 15-20 saker som jeg kan på en måte kalte etterforska og det er kun et av dem som skolen har konkludert på at dette er mobbing , ofte så konkluderer mann det kommer kanskje nedover her, ofte så er det sånn at det man kaller for mobbing så er det faktisk konflikt, og det er den derre forskjellen på hva mobbing er og hva en konflikt er , den er litt viktig når man bruker begrepet. Man bruker mobbing man kaster ut “ jeg blir mobba ” og når man undersøker det så er det i dem aller fleste tilfeller så er det faktisk ikke mobbing.

#### Hvordan arbeider dere mot mobbing? har dere en arbeidsplan/ handlingsplan / strategi?

*Respondent:* Ja vi har en handlingsplan som du kan godt få med deg hvis du vil det asså.

*Intervjuer :* ja, det hadde bare vært kjekt.

*Respondent:* det er en handlingsplan som går på, den var utarbeidet i år, også den går på hvordan skolen skal jobbe mot å avdekke,altså hvordan vi skal avdekke mobbing som du kan sikrert se på etterhvert , altså det er jo til og med inspeksjoner ute at man tar tak i det man ser , folk går aleine, man går og dem ikke bryr seg og når du ser dette er det bare en kådd eller er det eller blir dem plaga. Det er elevsamtaler , at du går inn å snakker med elever når du ser at dette virker rart, men du må faktisk gå inn og prate med dem. Det er elevsamtaler som du skal ha i , som du er pålagt å ha. Det er mobbing og plaging skal være tema så vi skal spørre : blir du plaga? blir du mobba ? og så er det noen som er slemme mot deg? og det er utviklingssamtalene med foreldrene , da skal det være i dette skjemaet , så skal det være åssen trives du på skolen ? er du snill mot andre? ser du at noen er slemme mot deg ? ikke sant? alt er dokumentert ned. Så har vi to undersøkelser hvert år, det er en elevundersøkelse som er den nasjonale som går på dette med mobbing, så har vi en undersøkelse her på Strupe som er da på en måte trivselsundersøkelse eller mobbeundersøkelse som vi har digitalt. Det for å avdekke så godt vi har men det er som vi sier til elevene asså vi voksne får med oss nesten ingenting. Det er jo elevene ute , det er dem som ser , det er dem som vet, og det er det noe med det når man går på ungdomsskolen å være rakkrygga nok til å på en måte prøve å se det sjæl å gå bort til dem som kådda og se om dette har kutta ut. Det r jo jobben min å se i mobbingssaker , først å fremst hva er det som er mobbing og opprette disse enkelt vedtaka. Jeg vet

ikke om du helt hva det er ?

*Intervjuer:* nei ikke helt

*Respondent:* Du kan få se på det etterpå, Det er jo noe som vi er pålagt å gjøre , det skal vi gjøre, det er for å sikre oss at når det kommer foresatte eller elever eller lærere og sier at noen plager meg og det behøver ikke å være mobbing men sier at noen plager meg og du finner ut av dette at det ikke bare er tull så skal det være sånn formelt skriv der det står at skolen har tatt imot saken sånn og sånn og så dokumenterer jeg alt som blir gjort da , samtalen med dem eller telefonsamtaler så finner vi ut av hva dette er for noe gjennom samtaler og veldig ofte så stopper saken etter en dag , det handla bare om å få snakka sammen . Og så er det åssen forebygge ,og det går jo på , det står jo også her i det heftet at lærere , enkelte lærere skal følge med , se på dem , ha en god tone med dem tar tak i . I noen hektiske hverdager “ skal jeg gidde det liksom ?” du må gå og spørre og du må gå og ordne for det. og så er det også å gjøre en del hyggelige ting på skolen hvor det står bak her i heftet der det står alt det vi faktisk gjør for å jobbe med den paragrafen 9a som er om det psykosiasiale miljø.

*Intervjuer:* og den planen det er dere som har laga ?

*Respondant:* ja det er vi som har gjort det. Det er faktisk det vi gjør alt fra volleyballturneringer, fotballturnering til samlinger i gymsalen , fest i kantina før jul , det er det arbeidet som blir gjort for at dem skal ha det greit. *Intervjuer:* Samarbeidet dere med noen om å lage den planen ? *Respondent:* Jeg har egentlig vært litt rundt på andre skoler og den plannen vi hadde her var egentlig gammal og den nye planen er den samme plannen som er på en annen skole den fikk jeg av den for det er den som er den nyeste, og det er egentlig en mal som ligger ute på nettet som er på en måte sånn kompetansesenter. Jeg har egentlig bare tatt den og fylt den inn og tatt det som er på en måte gjennom de alle årene jeg har lært og jeg fikk godkjent den i januar av SEO og elevrådet , rektor så det er egentlig det vi har gjort, så vi har ikke samarbeidet med noen andre men det er godkjent. Det står her også i den planen at vi samarbeider med når det gjelder mobbing så det står blant annet at vi samarbeider med UFPPT ,politiet, barnevern , andre skoler. Planen er det på en måte jeg her på skolen som har laga i samrådet med andre som og elevrådet har vært med på det.

### I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

*Respondent:* I arbeidet med mobbing her på Strupe ?

*Intervjuer :* ja

*Respondent:* altså hvilke styrker og svakheter jeg ser med det arbeidet her sånn ?

*Intervjuer :* ja

*Respondent:* altså det som jeg ser på som styrke etter at jeg har begynt å jobbe her nå , det er at jeg er som en sosiallærer og rektor satser litt på det. Det er at den planen her sånn har blitt lagt fram for kollegaer , alle vet , og her nå så har lærere en del plikter. Det står for eks her : “ ved mistanke om , eller hvis noen melder mobbing så har du faktisk plikt” altså det her er en en forplikteplan og det er kanon bra!. Og det tror jeg er veldig bra for lærerne også på at de på et annet vis at de sakene blir løftet mot på et høyere nivå , så det er sånn at rektoren må også fatte det at vi sitter i samme båt ikke sant?. Det er en plan , så jeg synes det funker og fungerer utrolig bra, den biten her sånn har lærne blitt kjent med og ser at det ikke er noe farlig om å melde den saken , det er ikke noe skummelt , og rektoren ser også jo flere enkelte vedtakene vi fatter jo bedre er det. ikke sant ? Før så har det kanskje vært litt sånn på skoler at det virket sånn som om det var et problem på en skole , men det er jo jo flere du fatter jo bedre er det for da viser du at du tar det på alvor. Så det synes jeg har blitt en kjempe styrke på at vi begynner å få rutiner som kollegaer kjenner og at det ikke bare er jeg er en av de få som vet om de greiene. Svakheter også , altså det finnes jo alltid svakheter i en sånn greie som det her , det er jo det at , altså svakheter er kanskje at man blir aldri

god nok og å avdekke. Jeg er jo veldig, mot blir jo feil å si men jeg er skeptisk til sånne program som kommer. Kommer en program om mobbing, gjennomfør det her på skolen, gjennomfør det her programmet, for psykisk helse, spiseforstyrrelser så blir det bra. Også jeg har veldig lite troa på sånt program som kommer inn. Men svakheter er kanskje det at altså når det gjelder dette med det som står inn i det hefte med forebygge, tillitt, klasseledelser, den biten er jo mer, så vi er 470 elever og 78 voksne og det er jo svakheten i det systemet at man klarer jo ikke å fange opp hver enkel, vi har jo alt med kompetanse mål, eksamener og dritt, men sånn er det og sånn må det være. Jeg ser jo ikke direkte svakheter ved det arbeidet vi gjør her på Strupe nå i dag, det gjør jeg ikke jeg synes faktisk det har vært ganske bra og det fornøyde unger her og det fornøyde føresatte, og den planen her den tar for seg alt fra start til hele prosessen her sånn til hvordan evaluere. Så hvis man klarer følge opp den planen her sånn, så og det er jo fokus fra ledelse sin side så synes jeg dette er veldig bra. Sånn er det

#### **Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?**

*Respondent:* Det er på en måte det som jeg har skrevet der, det er greit og du får bare se på det. Det står her, når det kommer til ved mistanke om, da står det veldig klart også, ikke sant prosedyrer når det er mistanke om mobbing, og mistanke er så mangt, jeg kan se at noen som ikke har det bra, eller at det kommer en elev og sier til deg eller en annen som kommer og sier til deg at, jeg tror du må se på Henrik han har det ikke bra, da har jeg faktisk plikt og må gjøre de greiene her  
*Intervjuer:* Gjelder de reglene for alle ansatte på skolen ?

*Respondent:* Alle ansatte, voksne. Det er derfor jeg har skreva det her voksne noen ganger så er det kontaktlærer som har ansvaret men ellers så er det voksne personer, om du er lærer assistent eller hva du er, det spiller ingen rolle. Så det er ganske klare regler på hva som skal følges og jeg også har gitt ganske klar beskjed om at hvis ikke du følger den reglene det er en ting hvis du ikke skjønner hvis ikke du gir det så får du ikke noe hjelp her eller backing i en situasjon der du står face to face, da har du ikke gjort jobben din rett og slett. Så det er ganske klare regler denne her sånn gjelder, den er vedtatt den gjelder for en strupe ungdomsskolen.

#### **Hvordan er informasjonsflyten mellom lærer elev og mellom lærer og foreldrene er ved et mobbetilfelle?**

*Respondent:* hvis det kommer en elev og ofte sier at jeg blir mobba, og jeg er ikke opptatt av hvilke ord du bruker men ofte så er det sånn mye snakk om det etterpå men som kontaktlærer jeg sjølv sier jeg har du snakka med mutteren hjemme, da svarer dem nei det har jeg ikke gjort. og da sier jeg da må du gjøre det først, fordi det er noe med det at dem er 14, 15 år. og da er dem som regel forbanna på at kjæresten slo opp eller ofte så er det veldig mye tull, for er det seriøst nok så må du si det hjemme sier jeg til eleven. Det er noe med å skille snørr og bart her. Og det er ofte sånn at når du sitter å prater med dem så kjenner du de elvene og hvis det kommer en sånn derre rørmykker så sier dette her må du kutte ut ellers så må du si til mutteren hjemme og da svarer dem herregud det gir jeg ikke eller så er det ofte sånn at det blir ofte snakk med eleven som kontaktlærer og så blir det sånn da må jeg gå til sosiallæreren, da kommer dem inn til meg så sitter jeg og snakker litt med kontaktlæreren og får gjerne et ark på hva som har skjedd og så kaller jeg inn eleven og da viser jeg den prosedyren, du må vite at når jeg snakker med deg nå så kommer jeg til å ringe hjem til muttern og fortelle hva vi har snakka om det må jeg gjøre og så må jeg ta det inn det du sier om at "Petter" er slem mot deg og da må jeg ta inn Petter hit, fortelle Petter litt hva du sier og så må jeg ringe hjem til foreldra til Petter og hvis dette ordner seg så kommer dere sammen og da som regel viser det seg for å være at det ikke er noe problem så går vi sammen inn setter opp en plan og så kommer vi frem til enighet at dette var bare surr

og tull og så er dem gode mot hverandre igjen så er det nytt vedtak da på at dette ordnet seg og når det seriøse saker så fungerer dette veldig fint , og noen ganger så er det sånn at ting ikke er så seriøse som man tror og den informasjonsflyten det er jeg som styrer for man kan ikke blande inn for mange mennesker som skal drive å koke . Hvis jeg snakker med offeret så må jeg også snakke med plageren og kontaktlæreren kan også snakke med begge to , han kan ikke snakke med den ene og så må jeg snakke med den andre , du må ha kontrollen og så ringe hjem og være ærlig om hva som skjer uansett om hvor dem måtte følt seg pinlig for det dem må fortelle for vi må ringe å si at det og det guttungen din har sagt at han hadde “naken bilder av kjæresten sin ” og det er noe dritt , altså vi må være helt ærlig og det er jo ikke problemet mitt det er foreldrene sitt da. Så akkurat når det gjelder den informasjonflyten her sånn så tenker jeg at det er viktig at en person har det selv om det er tungvindt og tar tid så har det noe med at det å dokumentere på papir og ikke mobil og sms , ha et skilledato , hva som har blitt sagt og dette her er bare for meg hvis det skulle ha bli godtatt og vanligvis så skriver jeg saken er avsluttet moren er fornøyd så jeg dokumenterer alt det i egne system. Så etterpå når saken er ferdig så informerer jeg alltid kontaktlæreren fordi saken er at dette går fint så står det alltid i de vedtakene som du kan få se på etterpå det står alltid sånn , saken er avsluttet men man oppsummerer den etter 14 dager og da ringer jeg hjem etter 14 dager og hører åssen det går snakker med guttungen , bare sånn kort da Per Arne har det gått bra ? ja kjempefint spør guttungen ja topp og dette virker kjempebra og på den måten så er det ikke noe problem og det med kontaktlæreren som står i det heftet har at det er deres ansvar gjennom elevamtaler gjennom konferansetimer om det er noen som har blitt utsatt for mobbing eller har blitt mobba eller vært hos meg da så skal dette nevnes på konferansetimen og så da mener jeg at da er man så sikra som det er bare mulig.

### Hvordan håndterer du en mobber?

*Respondent:* Det er noen ganger foreldre kommer og sier min sønn blir mobba og klinker til dere må gjøre noe , det dem ikke skjønner at det kan bli masse bråk av det , og jobben min nå , det er å undersøke om det er mobbing og du som kan ikke komme inn og hevde at dette er mobbing , du kan ikke bestemme at det er det og det er sånn viktig ting det også , det her kunne jeg aldri sagt til vg eller dagblad etter at dem har gjentatt at det er mobbing så blir dem litt helt sånn omg så saken er at foreldrene er den dårligste kilden , og ofte så har jeg hatt sågne foreldre som du får ikke snakke med dattera mi alene , da sier jeg kan ikke ta dere inn da for det er hu jeg skal snakke med dater ikke deg , det er klart at dem er 35 år eller 40 år og sitter med at dem kan være helt forbanna på foreldre til den andre også men det er jeg på skolen gjennom undersøkelsene det er da vi her til vedtak og konkluderer vi med mobbing eller hva er dette her for noe . For meg så er det ikke så jævlig viktig om det mobbing eller ikke , poenget er at det får vi løst opp i det , har den jente som kommer her og sier jeg har ikke det bra , får dem det bra ? Det er en av de få tilfellene der skolen konkluderer med at dette er mobbing og vi iversetter tiltak sånn og sånn og sånn eller så står det som regel i vedtakene at dette var bare en konflikt . og jeg vet ikke men det blir sikkert helvete for deg å sortere det her. Men du når du leser om mobbing så blir det snakk om mobbing som en svær greie. Det står veldig tydelig men det er veldig skummelt, det er mye av det samme her som står på odi sine hjemmesider , også hva vi definerer som mobbing. Mobbing er jo psykisk eller fysisk vold mot et offer utført av enkelte personer eller flere da , altså det skal gjentas over tid . Den her er litt sånn viktig , det må være ujevn styrkeforhold , også dem skjønner ikke , du må forklare elevene hva du mener med det da. Så hvis du og jeg hadde jobbet her sånn og vært kompisar så kunne ikke du ha mobba meg hvis du skjønner hva jeg mener du mobber ikke meg med “ faen så tett du er ” og da er jeg forbanna på deg . Altså det der er ikke mobbing fordi vi er gjenbyrde du kan ikke mobbe meg så lenge vi er gjenbyrde , selv om det blir sånn derre “ det er

jeg som bestemmer hva som er mobbing “ den er jeg enig men det må være en ujevn styrkeforhold . og ofte så bruker dem ordet mobbing ved at noen kører med deg , eller at noen erter med deg eller plager deg litt så sier dem det er mobbing og det må du få tatt seriøst liksom.

*Intervjuer :* så det du prøver å si at det blir oftest overdrevet ?

*Respondent:* Overdrevet veldig ofte, jeg kunne skrevet mobbing hver eneste gang hvis det hadde hjulpet noen men mobbing er jo alvorlig , og det er jo kjempestygt , og man har på en møte sett eller hørt saker der det er grov mobbing. Og da er det ofte ikke noe tvil om at det var mobbing , det var stygt , det var jævlig liksom , og da var styrkeforholdet sånn . og det offeret hadde ikke mulighet til å forsøre seg , men ofte så kommer det , jenter spesielt , kommer inn og sier jeg blir mobbet , og da tar jeg hun på alvor vi setter oss ned snakker med jentungen , uu men ikke glem at dem er 13 14 15 år gamle og i demmes hode . Altså det er jo det som er jobben min , å sette meg ned og tenke åssen det var å være 13 14 15 år igjen , jo det var jo ikke bare enkelt , men åssen var det du tenkte ? Dem tenker jo ikke sånn som oss , ikke sant ? men ofte så blir det sånn at men skjønner du at hun blir forbanna på deg ? , så svarer hun ja det gjør jeg. og når du er sånn og sånn , så har jeg full forståelse for at hun blir dritt forbanna og sa at du er stygg og tett men så ofte så det er jo ikke mobbing ! Det er konflikt som alle mennesker har. og det er elevene vi har tatt opp i elevrådet og snakka litt om det her sånn , og dem er jo veldig enig i det også. Det derre skille på hva er mobbing , og hva er konflikt , den er den er viktig men det i det klimaet som er her nå aså så er det veldig vanskelig å gå ut å si det sånn fordi det er noen som går og hevder , at hvis jeg føler meg mobbet så er jeg mobbet , men hva er egentlig det å bli mobba , den er ikke helt enkel asså . Men det er veldig enkelt , når jeg sitter med denne her sånn og sier det her er egentlig bare bråk , det er bare tull det er bare tøys . “Ja jeg er egentlig enig i det da ” og egentlig så er dere venninnger da - “ ja vi er jo det ” men i en sånn voksen verden der vi skal gå inn og styre så blir det på en måte mobbing mobbing mobbing ! , og elevene og voksne bruker det , dette må jo være mobbing det ! og jeg har jo ikke snakket med dem , jeg vet ikke hva dette handler om , så ja men når det har vært mobbing så har jeg tatt en som på en måte gjennom undersøkelsene , la ut sine kort på bordet og sagt “ ja jeg har gjort det ”. Da er jeg knallhard , dette var jo individuelt men da var det ikke noe børn også , da var mora inn , jeg visste det heftet her sånn , det vi gjør vi gjør sånn og sånn . Du skal til helsesøster , du skal til samtale med meg , du skal følges opp av kontaktlærerne sånn og sånn og sånn og hvis ikke dette funker så står det her jeg skal vise deg . “ hvis du ikke slutter så må du kanskje skifte klasse eller så må du bytte skole ” . Og da blir det jævla seriøst asså . Så er det at noen må jo ha hjelp , og noen skjønner at dem bare dreit seg ut og sier jeg kutter det ut ja. Det er en del av dem som mobber som , dem må jo ha litt hjelp , enten som har dem ikke det helt greit sjølv , eller så skjønner dem ikke liksom. Men vi skal jo skille dem som blir mobba , og mobber for veldig ofte også så synes vi veldig synd på han som er mobber men man kommer ganske langt med å si til dem nå er det faen meg nok du , jeg vil ikke ha det her . Og så sitter dem og griner litt , men det har dem godt av .

### Hvilken informasjon gir du til elevene din om mobbing ?

*Intervjuer :* Pleier du å ha noen konferanser , møter eller noe der du gir dine elever informasjon om det ?

*Respondent:* Sånn som jeg gjør det her , siden jeg har blitt sosiallærer , nå fikk jeg ikke gjort det i år for jeg kom i gang så sert, men når de nye 8 klassinger begynner her nå så blir det et foreldremøte for alle foreldrene . På det møtet så står det det der om årsplanen vår , og der skal jeg være og der skal helsesøster være og så skal vi informere om den planen her sånn i korte informasjoner at sånn er det , sånn at foreldrene er klare over det at sånn skal det være , fordi de må kunne vite at de skal kunne kreve enkelte vedtak ikke sant , og så blir det snakk om dette med konflikter og mobbing

med de , fordi ofte så ligger jo det veldig mye på foreldra når dem kommer og forteller sånn : Pier har vært slem , men å stille noen spørsmål til Pier ja hva har du gjort ? snakke litt med dem sånn at foreldrene er informert om at det litt av fokus og så snakker vi jo om, og vi snakker jo med elevene sånn at vi kjenner dem , vi tar dem på tur vi bruker litt tid på det og da og skaper et bra miljø og da blir det litt sånn at her skal vi ha det bra folkens vi tålererer ikke mobbing , men noen er idioter og livet surt for andre , så det som er planen er å begynne med 8 om det . og det gjør vi jo og alle har fokus på det og så er det jo hvert år når vi har de undersøkelsene så blir det poengtert det sånn er det , når alle klassene kommer inn , vi sier vi skal gjennomføre de undersøkelsene og gjennom de undersøkelsene så blir det poengtert hva legger vi i begrepet mobbing , så dere kan jo legge i det hva dere vil sjølv men det å jobbe med den derre hva er konflikt med eksempler og hva kan være mobbing uten å legge noen føringer sånn at det det du sier var feil fordi det var diskusjonen om det var det i en annen skole var i oslo . Men du kan gå ut og spørre folk i gata , voksne folk og spørre hva er mobbing , han kan ikke svare på det , ikke sant ? Fordi det er ikke i det politiske klimaet som det er snakk om nå så er du ikke tøff hvis du sier vett dere hva folkens nå må dere skjerpe dere , for det er faen meg liv , du må tåle litt trøkk , du må tåle å bli sagt ut, du må tåle at det blir konflikter . og det sammen med elevrådet , og hun som styrer her er ganske tøff og det er jo en stor del av den jobben vi skal gjøre her , det å faktisk å lære også at det er det livet handler om , dater jo konflikter hele veien og å klare skille på det , og der er vi forskjellig fra person til person , men det er den informasjonen vi gir . Men i en mobbesituasjon det må være et forskjell på dere , hvor vi på en måte føler at dette er , hva skjer liksom du har ikke løst , også det er en del faktorer , det å være forbanna på noen det er ikke mobbing , det må vi tåle inni mellom . men som sagt vi er forskjellig , det er viktig å si . Deter sånn balanse mellom det her sånn , men jeg tror det er viktig å si for ellers så blir alt mobbing . Så får dem informasjon da men også når det skjer , eller når det blir veldig urolig i en klasse , så går jeg og helsesøster inn der da . vi tar ut gutta hver for seg , tar vi inn jenta og snakker litt om , litt sånn grenseganger om det ligger noe i føre for det vi kaller for mobbing , for det er for dem litt tøft å gå ut og kaller jenter for horer og sånt , det er jo i utgangspunktet ikke mobbing . og når dem går litt sånn dem som er 14 år og er jævla tøff liksom , men hvis det er på noen få personer hele tida , men hvis det bare en gang hore så er det jo ikke mobbing .

*Intervjuer :* ja da må det gjentas , skje over litt lengre tid

*Respondent :* ja det er det og det og hvis jeg tar henne inn og sier ja jeg snakka med han gutten som kalte deg hore og han sa til meg at du kaller han homo , og da sier jo fordi det er at han kaller meg hore og så har du den sirkelen ikke sant som jeg alltid tegner opp når dem kommer inn så sier jeg sånn går det vettu. Du er tett fordi hu er tett og hu er tett fordi at du er tett . så blir det veldig ofte orna opp i det asså . Men dem må ha hjelp til å løse det. Det er klart at det 470 elever her sånn og si at det som jeg har hatt her inn som er så kalt sånne enkelte vedtak så er det 15 til 20 stykker , blir nærmere 20 så har jeg sikkert hatt men så har jeg også hatt 25-30 elever her inne men det løser du ved å bare , men du har ikke du sagt mye dritt om hu du også , så svarer den jo jeg har det ja. og så tar ejg dem begge to så er det sånn shake hands så er det ferdig liksom , og hører aldri noe mer.

### **Hva skal til for at dere karakteriserer en handling som mobbing ?**

*Respondent:* Den definisjonen står jo fast . Alstå det skal være over tid og det skal være et ujevn styrkeforhold . Altså som jeg sier det er gjennom den derre samtalens det som er så fint , gjennom den undersøkelsen , det er da man virkelig får sett om det over tid , hva er greia . Det er da vi avdekker det styrkeforholdet men jeg har ikke noe prestisje i det hele tatt på at ting ikke skal kalles mobbing , men det er noe med det at det , når man har sittet og pratet med dem så blir det helt naturlig , og det er ikke sånn at jeg sier ja er dette mobbing eller ikke , men dette blir sånn

ja dette er mobbing det , dette er jo mobbing det . “ ja det er vel det “ eller så har det bare vært ja det her er bare tull og tøy det så det har vært veldig klart hva som er mobbing eller ikke , det er gjennom å følge de punktene punkt for punkt og snakke med dem skikkelig sette av tid , ringe hjem til foreldrene og høre litt så kommer det veldig klart fram hva som er mobbing eller ikke men klart asså , det som er på den skolen her , at det er klart at på halvt år så er det mer enn en som blir mobba , og det skjønner jeg også , og så er det noe med det at det at vi klarer ikke å fange opp hvis ikke foreldre melder fra og det er dem som kjenner unga sine . Vi er avhengige av alle rundt , vi som lærere står å graver i det , det jo mye naturlig det å være lei seg ting og tang , men jeg tenker sånn at det foreldre må bli mye flinkere til å se ungen sin , til å snakke med ungen sin og til å faktisk tørre å si ifra. Og det står jo her at foresatte må si ifra . Gjennom konferansetimer eller at når du merker at ungen din ikke har det bra så spør oss , ser dere noe på skolen han virker lei seg. og da har du som lærer mistanke om at det ikke er bra . vi kan dem inn her og se , og det er kanskje letter for en 15 åring å fortelle meg enn å fortelle mora si.Så det er klart at det på Strupe , det er sikkert mange som ikke har det bra her. Men sånn er det jo litt og når du er 14 15 år så har du ikke det bra hele tida. og alle har ikke det hele tida heller. Det blir jo en overgang men det er jo helt naturlig greie. Skifte litt venner , man havner litt på utsida . ja det skjer ting hele veien . Men jeg tror at den derre mobbedebatten som er her og går ut nå. jeg skjønner at det går an men når jeg hører at skolen ikke har gjort noen ting så synes jeg det virker jævla rart as. Det kan så klart være at det er en lærer som og det er jo svakheter her sånn , deter at hvis en elev sier i fra til kontaktlæreren sin og kontaktlæreren ikke tar det seriøst , og foreldre har heller ikke sagt noe hjemme heller , da skjer det jo ikke noe så det er jo veldig viktig at kontaktlærer er flinke til når det kommer til dette her , til å faktisk gjøre det dem skal , ringe hjem fortelle om at han ikke har det bra , har dere hørt noe om det her ? - nei det har vi ikke , men kan ikke dere prat om det hjemme først ? for ofte så løser jo dem detta hjemme , kanskje tar en telefon til mora til hun andre og så er det jo egentlig .

*Intervjuer :* så det er styrke forholdet mellom foreldre og ungen er viktig.

*Respondent:* ja også. OG det med at når du leser jo avisene og sånt så er det hver gang noe med skolen å gjøre , og jeg setter jo ikke klar grense på det som skjer på skolen og det som skjer hjemme , og når det blir snakk om blir du utestengt på fritida , det er også sånne grensetilfeller her også , nettmobbing , og det er derre med ask siden der du kan være anonymt .

*Intervjuer:* nei den har jeg ikke hørt om

*Respondent:* det er sånne nettsider der du kan være Pål 25 år så skriver du fy faen så stygg du er , og det har jeg sagt hvis dattera di ikke tåler det som blir skrevet der så kan hu ikke være der. Du kan ikke komme her og si til meg at du blir mobba på ask . Det går ikke an . For det er jo bare en sånn dritt side på nettet. som det blir bare skrevet stygge ting , anonymt.og hvis ikke du tåler det . Da kan du ikke være der aså. Noe annet er med facebook , og snapchat der folk er tette der sånn , så er det helt naturlig ting å kunne ta sånn , og hvordan skal andre ta det , og foresatte kan ofte ta det alvorlig. Og da ofte sier jeg nei vettu hva det gir jeg ikke å høre på hva du sier , for da begynner de voksne å krangle og beskytte unga sine og da blir jeg jo en sånn upartisk kar.

#### **Har du noen synspunkter på hva som kunne vært gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller ?**

*Respondent:* Hmm , nei jeg vet ikke as.

*Intervjuer :* du er fornøyd med den planen dere har ?

*Respondent:* Ja aså jeg er fornøyd med den , men hmmmm

*Intervjuer:* Hva tenker du rundt det med jobben dere gjør , kan det være noe her som kunne blitt gjort litt enklere elle annerledes?

*Respondent:* Også jeg vet ikke hvor godt du er kjent her men vi har noe som heter sikkert nett Så må rektor lage de vedtakene på sikkert nett , jeg kan ikke laga dem . Og jeg må nesten gå på kontoret hvis jeg skulle få sett på det i ettertid. Alt det med lærerne når dem kommer med papirer så setter de det i perm, det som hadde vært jævla fint om det hadde vært en , for vi får jo ikke lov til å sende ting på mail. Om det hadde vært en digital løsning det hadde vært kjempefint , at vi kunne kommunisert mye friere digital at det hadde vært laga en skjema som lærerne , som fylte sånn derre standard skjema at det på en måte hadde letta jobben min noe veldig da , og at de som har snakka med eleven at de fyller inn sånn veldig kort skjema , gjerne med noe kryssvar og det ville blitt sendt hit til meg sånn at jeg kan sende saken videre til, så det er veldig tungvindt system at jeg må sitte og skrive på et word dokument legge det på minnepinne gå inn på kontoret til rektor.

*Intervjuer:* men hvorfor er det sånn med det sikkre nettet ?

*Respondent:* det er fordi de enkelte vedtakene er sånn tøff informasjon , jeg kan ha alt mulig dritt her , jeg kan ha karakterer jeg kan ha konferansetimer her men sånn ting får jeg ikke ha på egen pc , det er noe som er taushetsbelagt og det er jo ikke mail sikkert det er ingenting som er så det hadde på en måte letta jobben og så får jo foreldrene dette her formelt i posten, men det er jo greit.

### **Er det noe du har lyst til å legge til her?**

Det som er det viktigste for meg , jeg tror ikke alt vil fungere suverent men når du har en plan som folk følger så vil det alltid være tvilstilfeller , skal jeg melde eller skal jeg ikke melde ? men når du har den planen og sakene blir fulgt opp og den tar for seg alle , men det blir selvfølgelig ikke helt perfekt for det å løse saken er en annen ting, men skolen har gjort det dem kan og jeg kan ikke trylle , og hvis du ser på det heftere her , de aller fleste sakene stopper midt i skjemaet vi følger og da konkluderer vi at saken er løst , jeg har hatt en sak som har gått helt gjennom hele skjemaet , de punktene her. og det var med han derre mobberen , han kom inn jeg sa dette må du sluttet med , så gikk det 14 dager jg ringte igjen og det var ikke slutt på og da gikk det videre. og da var detta seriøst Men det største suksessfaktoren er at foreldrene skal vite hva som skjer. De får ikke lov til å leve to forskjellige liv , og når de er her oppe så skal de vite ord for hva som har skjedd og hva som har blitt gjort , og du vet de unga forteller ikke alltid sannheten hjemme vettu , de gjør ikke det. De forteller ikke nok til at foreldrene forstår hva som er greia vettu. Så jeg ringer dem og jeg må være Helt ærlig ! og forteller dattera di har faktisk spytta på skoa til hun andre og da sier dem men nei det har hun ikke gjort, og da sier men hun forteller meg her at det har hun gjort . Og ofte så blir det sånn nei min datter har ikke gjort noe gærnt og jeg klarer å finne ut av det sånn , jeg sier nå må du være helt ærlig med meg her for jeg vet det , og foreldrene må få den usminka sannheten om hva ungen faktisk har gjort. Det er alltid to sider av de greiene her og det er derfor man oofte havner på konflikt. Det er veldig sjeldent at det er på en måte en uskyldig part og dermed mener jeg at når du begynner å lage de derre vedtakene så blir det sjeldent mobbing , det når de blir drittlig seg det er en annen ting , men er du med og fyrer opp i det sjølv så er det rett og slett alt det bare en kådd.

### **9.5.2 Transkribert intervju med første lærer**

#### **Hva er din kjennskap rundt mobbing?**

Jeg syntes jo veldig mye av disse spørsmålene henger sammen, og vis du ser på Min rolle, for vi har jo olweus at vi skal ha et møte en gang hver 14. dag med klassen hvor vi sitter i sirkel, hvor vi snakker om ulike temaer. Det kan være nettmobbing, nettvett det kan være fysisk mobbing i ganger eller i klasserommet. Det kan være et blikk som kan være mobbing i klasserommet. Alle disse tingene her snakker vi om da, og da er det helt totalt forbudt og le, smile, fnise eller sånne

ting. Det er vell den ene gangen man er totalt nazi fascist / tyrann i klasserommet i denne sirkelen. Der skal det være trygt. Det er utrolig viktig. Det er litt min rolle i tillegg for informasjon vis det skjer noe, at kanskje en elev som ikke har blitt utsatt for mobbing, men har sett det, vil fortelle deg meg i et friminutt at det og det skjedde. Og da er det min jobb og rapportere videre sånn at vi kan ta det opp på avdelingsnivå sånn at de kan ta tak i dette her eller at jeg gjør dt selv og ringer til foreldre. Men vi er veldig rakse til og ta tak i det.

**Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?**

Se svar over

**Hva slags erfaringer har du med mobbing?**

Det er jo ulike former for det, det at de kan være fysiske mot hverandre, men det som er det største problemet for oss nå er jo det vi ikke ser. Det som foregår på nettet og i sosiale medier. Vi henger jo ikke med, vi har jo ikke sjangs til og komme oss inn på snapchat, og alt hva det heter for noe og henger med på hva de gjør og hvor de mobber hverandre. Og det der skulle, "hva er vårt ansvar / rolle" hva er foreldrenes rolle osv, det blir veldig veldig vanskelig. og mange av de tingene vi tar tak i her har jo foregått kl 01.00 på natten en søndag, men det er vi som står her og får svare, "oj det er mobbing på skolen din". "Det skjedde klokka 01.00 i natt, jeg var ikke der jeg, sorry", men det synes jeg er vanskelig.

**Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?**

Her trenger ikke jeg si noe mer enn det rektor akuratt sa.

**Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?**

Fokus på godt klassemilø, fra starten av i det øyeblikket de kommer ditt, så skal de bli godt mottat og bygd opp. Vi har noe som heter god start som går utenom olweus programmet og da er det de første ukene før høstferien. når de kommer i 8.klasse så er det veldig mye sosiale aktiviteter, og vi drar på tur vi gjør mange ting sammen, for og knytte klassen sammen slik at de skal bli trygge på hverandre. For det er veldig viktig i en klasse situasjon seinere når de skal presentere ting. at de tørr og prensentere og at de ikke føler at det er helt forferdelig. så det tror jeg, for å forebygge mobbing så tror jeg det er veldig veldig viktig og gjøre den jobben. Så i tillegg når det kommer, ta det med en gang. Det blir mer et resultat. Være tydlig på det i denne perioden.. hva gjør vi hvis dere mobber, og vi oppdager det. bare så de vet det så de har det fullstendig klart for seg.

*Intervjuer:*Er det rektor eller lærer som ringer til foreldre?

Begge deler. Kan være avdelingsleder, sosiallærer, Det kommer helt ann på hvor stort det er på en måte. hvis det er store ting så er det veldig viktig og få inn hvem som har tid til og holde på med det. Jeg skal liksom undervise noen timer i uken også. Det vi anbefaller for og forebygge mobbing, en ting til er at man tar tak i det med en gang. At det ikke er noe sånn at man venter. Det er med en gang. Det skal ikke være noe tvil om at det har skjedd. det gjør vi jo. Hvis det er noe slossing eller noe så er det med en gang.

**I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?**

Svakhetene er det jeg nevnte tidligere at ikke vi kan fange opp alt. Styrken er hvertfall at vi reagerer fort og være effektivt. Jeg vet ikke om du kan ordet / verbet og blikke?? Det er et ord som jeg hørt første gang for 2.5 år siden. Hun blikket meg. Det er altså at noen har gitt et stygt øyekast. Og det kan oppfattes som mobbing. Vi har adoptert det ordet. Det er noe vi er opptatt av at ikke

skal forekomme. At det kommer sånne stygge blikk osv. Det kan være værre enn og si noe i visse tilfeller.

**Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?**

Det er olweus systemet. rapporter direkte med en gang noe skjer. og hvois ikke rektor er tilstede gjør vi dette til avdelingslederen. Så der ha vi veldig god rutiner. Dert går fort.

**Hvordan er informasjonsflyten mellom lærer og elev, og mellom lærer og foreldre er ved et mobbetilfellet?**

Det avhenger helt av situasjonen. Kommer helt ann på hva slags mobbing vi snakker om. Noen ganger kan man gjøre saken værre ved og ta ut eleven og skal snakke med eleven som har blitt utsatt for det. Så her må man trå varsomt. Jeg kan ikke si at jeg gjør "sånn" hver gang. Det er forskjellig fra situasjon til situasjon.

**Hvordan håndterer du en mobber?**

Som jeg nevnte tidligere. vi tar tak i det med en gang. Så tar vi en prat også hvis vi mener at det er såpass alvorlig at vi må ta kontakt med hjemme, så gjør vi det. Noen ganger så er det greit og snakke med de. de skjønner at de har gjort noe galt. Det er syndere som også må få tilgivelse uten at vi må gå hele veien hjem til foreldrene.

**Hvilken informasjon gir du elevene dine om mobbing?**

Det er jo vi via hver eneste dag via olweus programmet. og dette er løpende.

**Hva skal til for at dere karakteriserer en handling som mobbing?**

Det erj odet at vi ser at en annen elev synlig tar skade av det på en eller annen måte. Vanligvis er dette psyksis, ved og bli lei seg, opprørt. og det tar vi jo tak i. Men hva som karakteriserer en handling som mobbing kan være så mange. blikking, et dårlig bildet sendt ut på facebook. At man skal være fine på bilder og blir da tatt bilde av som ikke er "riktig". Men hva vi karakterisere kan være vanskelig og svare på. Men som jeg sa tidligere må vi ta det fra gang til gang. Derfor har vi dette fastsatt på trinnmøter. og da må vi inn på enekeltvedtak. Det kan være en mobbesituasjon som kanskje ikke går over tid, men alikevel må vi slå ned på dette. Men før det utløses et enkelt vedtak så er det en plikt og sjekke opp dette.

**Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?**

Nei, egentlig ikke. Jeg syntes også at vi håndterer det bra. og dette viser undrsøkelsene vi har om de som blir mobbet. og dette er mye lavere enn landsbasis. så jeg føler at informasjonsflyten er god og at det ikke er noe annet vi kunne ha gjort. Vi har elevsaker hver uke som en agenda. Jeg tenker det jeg savner litt er fra hjemme. Det vi opplever noen ganger er at når man kommer i 10.klasse så er dt helt tydlig på reaksjonsmønsteret til foreldrene. Så er dette noe som kan ha pågått over tid, f.eks helt fra barneskolen. Og dette er noe vi tar opp på foreldremøte. og hvis man ser ett annet barn og ikke bare ditt eget. For vi må få greie på det for og få jobbet med det. Vi skal gjøre vårt beste for og se dette. Men det er jo en delmobbing som er vanskelig og se. Men som foregår mest utenfor skoletid. På nett og sånn. Og da er det den informasjonsflyten fra foresatte og inn som kunne hvert bedre i eneklte saker. Og kanskje fra elevene. Det har hvert tilfeller hvor det har hvert ting på nett hvor elevene har tatt screenshots og vist til oss. Men alt henger jo sammen. Men man kan jo ikke ha fulloversikt over alt som skjer i hjemme, på skolen på nettet.

### 9.5.3 Transkribert intervju to lærere og helsesøster

#### Hva er din kjennskap rundt mobbing?

*Lærer:* Det må være at det er vanskelig og oppdage også har du en del sånn grå soner som man ikke klarer og få bestemt helt da. og den som mobbes ofte ikke er den som sier ifra. Det kommer jo gjerne via andre også er det en lang tråd og drive og næste opp.

*Helsesøster:* Den som blir utsatt for mobbing, så er det ofte mye skam forbundet med dette også, som gjør at de holder det inne ganske lenge. Jeg kan oppleve enkelte tilfeller at elever kommer til meg fordi de vet at jeg har taushetsplikt. og liksom ikke skal si det videre til noen. Da kan de åpne opp for det og fortelle litt om det er. Gjerne at de har blitt mobbet. Noen ganger så er det påbuddt

*Lærer2:* Så er det jo som jeg har lagt merke til, at mobbing er som sagt vankselig og se der og da. Veldig mange som forventer at de som er på skolen skal ta tak i det med en gang. Og vi har vektøy og redskaper. Veldig mange voksne og foreldre forventer at vi skal gjøre veldig mye. Og det er veldig vanskelig og reparere noe, men det vi kan gjøre best er jo kanskje og forebygge det på best mulig måte. Også der det skjer mest, er nok der noen er litt annerledes, ikke er helt lik som alle andre. Eller når f.eks de begynner på ungdomsskolen. sånn som her at de begynner på ny ungdomsskole. Og når de da ikke er knyttet til barneskolen, og de begynner og finne nye venner. Så kanskje noen blir utestengt av andre, en gjeng. Og da blir det veldig leiseg. De som da blir utestengt blir da veldig lei seg, for det er da mest sannsynlig vennene de hadde på barneskolen som gjør det. Så det er overgangsfasen i 8. I 10 klasse så er det, jeg vet ikke. litt mer modene. De liksom finner sin plass på en bedre måte. De er ikke å opptatt av posisjon, og være populær osv.

*Helsesøster:* Jeg ser at det ofte er Det begynner og ulme litt i 8 klasse. Når de har gått en stund. Også ofte i 9.klasse så er det mye intriger, og så lander det mer i 10.klasse. Det er den erfaringen jeg har. Når det gjelder og jobbe ut mot mobbing, så har jo jeg mer den reprasjonsbiten, selvom jeg er en i en forebyggende virksomhet så vet jeg at skolen kjører et olweus program. Men jeg er ikke involvert i det på noen måte. Så jeg vet ikke akuratt hvordan forebyggingen er i forhold til det. Jeg jobber direkte inn mot enkelt eleven. Noen ganger hvis det er pågående mobbing så får jeg elevene til å fortelle meg hvem det er som mobber, og så at vi må finne ut av det er på så en skånsom måte som mulig. Så innvolverer jeg skolen, med samtykke fra eleven. Etter at de har bearbeidet hjemme. Det er viktig og få slutt på det. Men ellers så jobber jo jeg mer med det reprasjonsarbeidet til eleven, hvor det går på det med følelser, tanker og hva litt med den kognitive biten. Hvordan man kan påvirke det. For ofte så er det sånn at den som blir utsatt for mobbing, den føler seg verdiløs og at den ikke betyr noe som helst. Hva er det med meg, jeg er ikke et. Man begynner og tro at man er et menneske som ikke er noe verdt. Og det er veldig skadelig. Og da ser jo jeg det at vi jobber veldig mye med og sikre oppvekstvilkår og ha et bra hjem og gode oppvekstvilkår. Men får du mobbing i tilegg, så på en måte så faller det sammen, så det er så skadelig. Det skaper et arr i sjela. Og det kan man streve med veldig lenge etterå. Og serlig jo yngre man er når det skjer. Jo vanskligere er det og sette ord på det. Fortelle om hva som skjer. Man føler seg bare annerlede, ikke sant.

*Lærer 2:* Men samtidig så er det veldig spennende, "spennende er kanskje feil ord", men det og legge merke til hvem er det som er utsatt .Men samtidig så er det interessant og se hvem er det som ikke er utsatt.. Hva er spesielt med typen der. Er det de som lykkes i idrett? er det de som er attraktive for det motsatte kjønn, er det d som er flinke på skolen? Vi må jo se på begge gruppene. *Helsesøster:* Jeg har vell hørt noen undersøkelser som viser at det rammer litt sånn tilfeldig også, men at du skal ikke utmerke deg på noen måte. Men viser du klarer og være konform. De klarer seg best tror jeg.

*Lærer 1:* Så er det vell jo sånn at, det kan være noen som syntes det er morro og trigge ett eller annet, og da er det vell kanskje sånn grenseland, er det bare litt sånn ærtning. Sånn at de tøyser litt

sånn at en venn reagerer. Eller er det mobbing da når det går over litt tid da.

*Helsesøster:* Mobbing er jo en subjektiv opplevelse.

*Lærer 2:* så er det jo kanskje sånn at noen på en måte ærter litt da, med glimt i øyet. Og den mottakeren skjønner jo ikke det med glimt i øyet. De ser jo på det som sikklig personlig. Også står det der da: "men det var jo bare tull".

*Lærer 1:* Og at en del da kanskje føler at det må jo være mobbing, så er det jo kanskje ikke det heller. Når jeg har rullet opp sånne saker med elever tidligere så er det ofte foreldre som har blannet seg inn og nekter for at det har noe med mobbing og gjøre. Fordi da faller liksom verden litt i grus for det, i forhold til da datter og sønn, "de driver jo ikke med mobbing de. Det er jo ærtig eller det handler om en konflikt". Så du har en del sånne gråsone tilfeller. og det er jo nesten like ille og beskylde noen for å være mobber hvis personen ikke er det. Man må liksom tenke litt den veien og. At vi ikke i kampen for å utrydde mobbing som fenomen, at vi ikke gjør noen feilgrep på veien. At vi stempler noen for og være noe de ikke er. At det ikke var ment som mobbing.

*Helsesøster:* Jeg tenker det at mobbing er jo det at liksom at det er en subjektiv opplevelse og at noen går over ens grenser.

*Lærer 1:* Jeg syntes plaging er ett bedre ord. mobbing er litt slitt og litt uggent. Men plaging syntes jeg er mer definert i forhold til fenomenet mobbing.

*Lærer 2:*Nå er dt jo så mye fokus på sånn mobbing. hvis man går ut i friminuttet og har inspeksjon, så vil man se at 2 kopiser da. han ene bare dulter borti, "Kari, han mobber meg". De tar tak i det ordt mobbing så innmari fort. så er det sånn "Nei det der er ikke mobbing". "jo oo". De bruker det ofte.

*Lærer 1:* Sånn fysisk og physisk plaging, det syntes jeg er et bedre ord egentlig.

*Helesesøster:* Men jeg tenker at hvis det er noen som varsler gjentagene litt over tid at man blir plaget så er det mobbing. selvom mobbern sier at han bare kådder litt. Så er det en subjektiv opplevelse, det er det som alltid er inngangsporten tenker jeg. Også må man prøve og gjøre noe ut ifrs det ikke sant.

### Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

*Lærer 1:* Vi lærere kan jo avdekke dette Gjennom elev samtaler som er en del av skolehverdagen vår. At når vi sitter på tomannshånd med hver enkelt elev så kan vi spørre de ut enn mer en bare faglige ting, Også sosio - sosiale ting på skolen.

*Lærer 2:* Jeg merker jo nå at siden vi har hatt samme klasse i 3 år, så merker jeg at ved og være sammen med eleven så skaper det også tillit. Men vet jo det at elever kan komme bort og: "du, jeg har lyst til og si deg noe". så betyr jo det at de er trygge på oss, og at vi er en lærer som har hvert der tilstedet hele veien. Både sosialt og faglig. Også da er det lettere som han sa i starten, at det er ikke den som blir mobbet som kommer og sier det, men en medelev som ser det ved siden av.

*Lærere 1:* Men samtidig så er det da de tilfellene som da havner hos helsesøster som vi ikke har hørt om. Det er alltid overaskelser på lur også. så er det de vi hører om som vi har hatt en mistanke om, men som vi ikke har klart og finne ut av det og vi får beskjed fra helsesøster. Så da er det også den, at vi kanskje blir for nærmee for elevene mange ganger til og henvende seg til kontaktlærern også. At de da syntes det er lettere og gå til en mer uhildet person. For du står jo ikke oppi dem med dem til daglig. Det er mange som skammer seg og kvier seg i det lengste for og si det.

*Lærer 2:* Mobbing går jo litt inn på det vi kaller den skjulte lærerplan.

*Lærer 1:* Men du kan jo si at vår rolle er kanskje ved mistanke og kanskje ikke avdekke det, men og få snøballen til og rulle, altå får det videre i systemet. først og frems til sosiallærer, og i neste instans helsesøster. Så vi er egentlig noen rettledere på veien. så vi som skole må jo jobbe sammen

som et team. det er jo vi som inn og gjøre hver sin bit for og normalisere et sånn sosialt, ikke-fungerende forhold.

*Lærer 2:* Så har vi dette oleweus programmet. Det skal jo da være forebyggende. Det er jo timeplan festet annenhver uke også så blir det litt mer struktur. og da er det sånn at vi tar opp ulike temaer. dette er f.eks trakaserende ord, eller hvordan de skal bruke facebook. selvom det er litt ubehagelig og inkludere en person du ikke snakker med så er det og ta "gøttsen" til seg og ta tak, og spørre "hvordan går det med deg i dag?".

*Helsesøter:* Det er jo ikke så lenge siden det foregikk på facebook, hvor det var en slags rangering.

*Lærer 1.* Det var faktisk en gjeng med 10.klasse gutter som opprettet en facebook gruppe hvor man skulle rangere jentene i en diskusjonsgruppe her fra 1 - 10 om hvor de så ut som et "fettberg" og hvem som ikke var det ikke sant.

*Lærer 2:* Så var det noen elever i fjor som sa at det, jeg har jo vedlig mye gym og der kommer det jo ut veldig mye i garderoben. Så det er veldig interessant og høre når de snakker. for da var det en som sa: " Jeg fikk 8, og det er egentlig helt greit. for det er så mye press og være en 10". Så det må jo være følt for den som sitter der og vet at den fikk 2 og høre at de snakker sånn.

*Helsøster:* hvis jeg skal si noe om min rolle som er jo litt annerledes enn for dere som er kontakt-lærere så kommer, det kan være. jeg får hendvendelser fra foreldre at det er en gammel mobbe historie somd e fortsatt sliter med, eller det kan være pågående. eløler det kan være lærer som henveder seg til meg. at det er en elev som ikke klarer og tilpasses seg. jeg kan jo ikke bare gå og hente elver. for det har jeg ikke myndighet til. for jeg må alltid ha et samtykke fra eleven selv. eller fra foresatte. eller fra lærer som henter samtykke fra foresatte til eleven. så det er en del sånne, for vi tilhører ikke samme loverk. jeg er helsepersonelloven, og dere er forvaltningsloven. så der er det sånne juridiske greier. så når jeg også, når eleven forteller meg om mobber ikke sant, så har jeg ikke myndighet til og hente inn de elevene til en samtale. for det må skolen gjøre. men jeg kan få tilatelse fra eleven til og si det videre. jeg jobber en del med, det kan være veldig alvorlige ting hvor det har satt seg innmari godt fast. det har gått over i selvkading, og da er det gjerne bupp som er inn i bildet. og da er det angst, depresjon, selvkading. og det er ikke så sjeldent. Jeg jobber en del utifra at jeg er helsesøster, så vi går i veiledning hos bup, sånn at vi kan jobbe med samtaler og det som ikke har festet seg for mye enda, så kan vi gjøre en del med sånne metoder som vi har. disse er basert en del på kognitiv, sånn som at og sette, gjennkjenne følesler, sortere tanker. og finne andre måter og tenke på som løfter og ikke drar ned. Men mobbingen i seg selv, du blir mobbet og den følelsen av verdiløshet. og ut av det kommer det negative tanker. så det er kjempe vanekskelig. og snu det der, for det setter seg så godt. og en periode hvor venner er så viktig. Så det kan bli mange samtaler i den, men så sørger jeg alltid for når jeg ser på det veldig alvorlig hvis det er deprasjon og angst, selvkading. Da tar vi det videre til bup. Vi jobber sammen med en skolelege hver andre uke, og da ser han på de sakene. Så vi sikrer hele tiden at man kommer videre i systemet og ikke blir sittende med alvorlige saker.

*Lærer 2:* Jeg tenker sånn med mobber så er det ikke dermed sagt, det er ikke alltid det skjer på skolen. Det skjer jo masse utenfor skolen. Og det kan jo være det hvor man har en veldig skoleflink jente som forventer at får gode karakterer og misslykkes. da føler hun at hun ikke mester noe og skaper en dårlig selfølelse. Det kan da bli en spiral effekt. Man blir mer og mer hårsår. Mobbing kan komme fra så veldig mye.

*helsesøster:* Du får en sånn negativ effekt, du får sånne ringvirkninger, man får søvnproblematikk, man ligger og kverner på dette. får ikke sove. og ikke så sjeldent så er guttene også. Det har vi jo en sånn teori på. det er fordi de er så unge enda. Det er vanskelig og snakke om det som er vanskelig. detr følses så strerket. de har ikke noe erfaring med og hente dem fram fra følesessenteret i den den av hjernen. For da filtrerer du det.

*Lærer 1:* istedet for og snakke om det så velger dem da og hvise at de har et problem Visuelt da og kutte seg.

*Helsesøster:* De går rett på den føleses greie over i å kutte. og da gjør det så vondt utenfra så blir det mindre smerte invendig. Hvorfor er det så mange som kutter seg. hvorfor gjorde de ikke dette før. Det var jo mobbing / plagnign før også.

*lærer 2:* Men nå er det jo sånn at det er sosiale medier. Det var jo for litt siden at det var “cutting for justin bieber. og man får jo ideene herfra.

*Helsesøster:* Men i hvertfall i forhold til min rolle i det, så ser jeg at gjennom kurs så har vi fått så mye verktøy som vi kan bruke med og jobbe nettopp med det og styrke selvfølelsen og selvtiliten, og tenke på en annen måte. Her da en slags kognitiv terapi. Jeg har hvert helsesøster i 12 år. I begynnelse da famlet vi mye mer. Nå Jobber vi mer etter en systematisert plan og det funker.

### **Hva slags erfaringer har du med mobbing?**

Det har vi forsåvidt vært innom

### **Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?**

*Lærer 1:* vi nevnte jo olweus programet. Vi prøver hver 14 dag, hvor vi prøver og ha et opplegg med klassen hvor dette varer 1 times tid. også er det det at lærer 2 og jeg har hvert tatt påpasselig med og prøve og bygge ett godt klassemiljø med og kunne ta med klassen ut på turer og gjøre litt annerledes ting med dem innimellom. Overnatting, filmkveller, god mat osv. Og prøver da og inkluderer alle og at da alle i tur og orden at alle har snakket med alle i klassen. og da intervjuet dem litt og hverandre. Skape trygge rammer

*løper 2:* Det er ofte det at når man føler seg usikker på noe. Det er fort gjort at man slenger en kommentar til noen man ikke kjenner. f.eks i gymmen så sier jeg ofte at d må gå sammen med noen de ikke pleier og være sammen med. hele tiden pushe dem til og være sammen med noen de ikke pleier og være med i fri min. så dette ikke blir så ukjent.

*lærer 1:* Vi har jo en jente i klassen som ikke blir mobbet på noen måte. Men av natur så er hun en sånn type som vil være for seg selv eller trekke seg litt vekk. og har noen venner i andre klasser., og folk i egen klasser sier at de har forsøkt og snakke og ta henne med i fri min, ,men hun gir ikke noe tilbake. hun tar ikke initiativ selv. Men det er typisk en person kan føle at man er utestengt på en måte. Men på en møte så stenger hun seg selv ute, fordi personlighetene hennes er sånn. hun er veldig innadvendt og har hvert sånn lenge.

*Lærer 2:* Akuratt den samme personen har jeg i gym da. de sterkeste gutta får jo toppkarakter der som de inkluderer alle. Men så kommer de til meg: “vi senterer jo til henne men hun tar ikke imot ballen, bare snur seg”. Det overført fra det sosiale spillet hvor noen velger og snu seg vekk. De vill ikke møte folk ansikt til ansikt. Vi har snakket ganske mye om at man skal ta imot en hånd når man først får den. Vi er jo alle forskjellige. alle har forksjellig personlighet. Men jeg ser for meg at om denne personen for spørsmål, “føler du deg alene i friminuttene” så trykker hun ja. Selvom mange har prøvd og motvirke dette.

*helsesøster:* Jeg tenker det som måten vi jobber på, det at vi alltid jobber mot foreldre. De er jo unge enda

*Lærer 1:* Det jeg merket når vi hadde 8.klasse. at dt da var en klinsj mellom jentene. og da når vi samlet inn foreldrene, så var det en problematikk mellom foreldrene fra før som hadde hengt igjennom fra barneskolen. Her prøvde vi og fortelle foreldrene men de var like ille. Hva gjør man da?

*lærer 2:* Jeg vil vell tro at de alle fleste foreldre med barn som blir mobbet. så blir de veldig glad om d får beskjed fra skolen at vi har avdekket. Hvis foreldrene får vite at barnet dems mobber så

slår de ut piggene veldig fort. Hvor de går i forsvarposisjon. Så er det at hvis man tar opp en mobbesituasjon. da er det veldig sårt der og da, men i lengden så blir det bedre.

*Helsesøster:* Det der med mobbing, er det ikke en spesiell gang i det med hvos foreldren mener barnet blir mobbet på skolen så skal de melde det som en egen sak? Det er en sånn form for det så skal det videre i systemet?

*lærer 1:* hvis foreldrene er bekymret og lærer ikke har oppdaget noe. da setter man igang når foreldrene tar kontakt og det da føles da rutiner. det kommer da sosiallærer inn på banen og begynner og fikse opp.

*lærer 2:* Vi hadd en situasjon hvor begge 2 angriper, for vi vill jo kutte ut med mobbingen med en gang. samtidig som skoleledlsen, hvor de hadde begynt med sonderinger før de hadde varslet oss på en måte. så når vi da kommer til eleven, så står eleven som et stort spørsmålsteign. Og sa da at det var et tilbakelagt stadium og dette var på Barneskolen og sa at personen da var ferdig med dette, og ville ikke ha noe mer med de andre og gjøre. Fordi da var det noe gammelt som hadde kommet opp igjen som ledelsen hadde plukket op fra en foreldre. ditte var veldig uheldig for mange så da denne saken som avsluttet. og så begynte ledelsen her ved denne skolen og trekke i trådene og få dette opp som en sak når mange mente den var avsluttet.

*helsesøster:* Men er det noe som er mest pågående at man ikke får tak i det der og da? Men man hører om det i etter tid.

*Lærer 1:* Jeg har skjønt at det har foregått endel ting på Barneskolen og at det da var mer eller mindre utryddet før de begynte på ny skole med ny venner. og da er det dumt og plukke dette opp igjen.

*helsesøster:* Det er disse sakene jeg blir involvert i. De sitter fast. Og det er vondt, og da er det en tankegang som har festet seg.

*Lærer 2:* Vi hadde en situasjon nå, hvor 8 klasse også merker jeg at en jente er veldig lei seg. så kommer de andre jentene bort og sier at hun er veldig lei seg. de tok opp noe som skjedde på Barneskolen. Noen av guttene. Jeg visste ikke hva dette handlet om. Men hvis man sier fornavnet med endel av begynnelsen av etternavnet fort så får man en kropsdel som ikke er positiv. Og da var det en lærer på Barneskolen som ropte navnet veldig fort og alle begynte da og le. og da når jeg da ropte opp kun fornavnet hennes, så var det en gutt som sa begynnelse av etternavnet. bare for og dra opp dette igjen. Men da slo jeg ned veldig hardt og så: uansett hva som skjedde på barneksolen, skjedde da, dere begynte med blanke ark. Jeg tror det er viktig at vis vi lærer ikke vet hva det dreier seg om, så lat som man vet det og sla hardt ned på dette. Så han gutten så unnskyld etterpå. Vi voksende må virkelig setter fyr på det.

### **Hva anbefaler du for å forebygge mobbing? og da mellom elever og lærer eller foreldre?**

*Lærer 2:* kommunikasjon. Mellom alle parter.

*helsesøster:* Nå er det jo noen sånne systemer på skolen her hvor avdelingsleder og sosiallærer, tverfaglige møter som er hver andre uke. Og der er skolehelsetjenesten invitert. Og da tar vi opp elever der som det jobbes ut mot, hvor vi er involvert eller hvor vi bør bli involvert. Men vi må da ha samtykke fra foreldre. Men så er den informasjoen som går fra kontaktlører til avdelidningsleder vitiktig.

*lærer 1:* Vi ha møte hver torsdag..

*lærer 2:* alle ledd i systemet for vite hva de har bruk for. det er ikke alle situasjoner som tilflytter alle. og dt skal det ikke heller. Men de mener at det er påkrevd at alle kjenner til det.

*helsesøster:* For dere tar opp enkeltelever på trinnmøter???

*lærer 1:* ja. Det er fast punkt på sakslista.

*lærer 2:* Barnevern og bup snakker vi ikke ofte med. det er mer med kontaktlærer, elev og helsesøster. Men kanskje en elev som har sinneproblemer. Men det er alle mulig slags problemer elevene får være borti.

*helsesøster:* Så er det på en måte informert sikrer at det fanges opp og kommer videre i systemet.

### Nøkkelspørsmål helsesøster

#### I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?

Tenker det samme som lærer pådette spørsmålet. Men jeg tenker at det er rettet mot enkelt eleven. for jeg er ikke så mye inn i den forebyggende delen. Men jeg tenker på at det er en slags endring i sosial media at det er mye mer fokus mobbing n, så det er lettere for den som blir mobbet og fortelle den blir det. men så får du den bi-effekten hvor alt blir kalt mobbing. men de t er en endring hvor kanskje det skambelagte, kanskje snur seg til en styrke så det er greit og si ifra. Jeg håper det skjer en holdningsendring. Jeg underviser på forksjellige trinn. ifjort beghynte jeg og undervise i psyisk helse.ikke noe normalt, det er helt vanlig og være nedfor. Normalisering og litt der kan jeg. og får jeg inn litt på det med mobbing. Særlig det med psyisk helse og hvordan ta var på den psykiske helsa si. når skal man søke hjelp? Når er det ikke greit lenger? Så jeg har ett sånn opplegg på det. Og det er viktig og se noe om det. Hva er psysisk helse? Man føler seg nedfor hele tiden. hormoner og alt som er i kroppen. og følesesladd.

#### Hvordan håndterer du et mobbeoffer?

Det spørs litt på tilstanden der og da. og de kommer til meg gråtende eller helt fra seg. da handler det om og regulere eleven. puste rolig og klare og samle seg. Kanskje det bare handler om det. eller de forteller sin historie og at jeg er der og hører på. Da er man ikke så veldig motaklig. det tar litt tid. men hvis det er noe som ligger tilbake i tid må vi angripe det på en annen måte. Har snakket om dette tidligere med det kognitive.

#### Hvordan er informasjonsflyten mellom deg og foreldre?

Jeg søker alltid etter hvis det er noe som har skjed, så ringer jeg alltid til mamma eller pappa. Dette er for og sikre det er en dialog mellom meg og foreldrene. Det er alltid lettere og jobbe med foreldrene når de er på banen. Noen ganger kan det ta litt tid med elevene, for de vill ikke at mamma eller pappa skal vite. og der kommer det igjen med det skambelagte. Men da bearbeider jeg de aldri til og bli enige. For det er ikke riktig at foreldrene ikke skal vite hvordan barnet dems har det. Vi har jo opplysningsplikt. Hvis ting går på liv og helse da har vi opplysningsplikt. og dette må vi også klargjøre for eleven. Det er ikke noe som skal forblı mellom deg og meg. Jeg går runden rundt på skolen p åhøsten og forteller hvordan taushetsplikten fungerer. men om noen skader seg eller lignenen da må vi melde ifra. Og de vet dette her, og de skjønner det etterhvert.

#### Hva får du vite av informasjonen når en lærer opplyser deg om en mobbesak?

Jeg får jo stort sett vite det som er relevant for at jeg skal kunne snakke med den eleven om de hendelsene som eleven har blitt utsatt for. Men jeg syntes at det mange ganger er veldig viktig at noen ganger så har eleven blitt sendt til meg. og dette er veldig vanskelig. for da er ikke motivasjonen til og snakke tilstedet. og da kommer jeg ikke noen vei. og da er det ofte at lærern må gjøre litt bearbeiding på forhånd. gjerne av en avtale. Deler hvor viktig det er og snakke med noen. Så tenker jeg hva jeg får vite så er det jo det som er relevant rundt den problematikken som vi

skal snakke om. og er det noen tilleggsproblematikk så filtrer det seg sammen. Er det andre ting i hjemme situasjon eller foreldre akkuratt har gått fra hverandre. da er man mye mer sårbar enn og håndtere en situasjon der man blir mobbet. Man er mye mer sårbar.

**Hvordan behandler du informasjon fra eleven som skal sendes videre til andre ansvarlige på skolen?**

Jeg jornalfører allt inn i dt programmet som vi har. vinmet. som er pasient opplysninger på en måte. Går dette innunder. og det er et sikkert nettverk .Og da har jeg journalen fra de ble født, og helsekort. Så jeg skriver inn alle samtaler jeg har med elever der og hva vi har snakket om og sånt. Men så sikre jeg at informasjonen den går videre da i de tverfaglige møtene. Og da blir det skrevet referat derfa. Så dt er der jeg kan ta opp tingene. Jeg vet ikke helt hvor dette havner. Det går vell på noe risk managment.

**Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?**

Jeg har ikke noe spesielt som kunne hvert gjort annerledes. Vi var jo inne på det med at informasjonen endre underveis når det er mange ledd. Men hvordan man skal gjøre det annerledes for at det skal bli bedre har jeg ikke noen formening om. Man får infomrasjon men jeg har alltid kontakt med den eleven jeg har informasjon om. og da får jeg ingotmasjon fra eleven.

**Nøkkelspørsmål lærer**

**I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?**

Sånn for og nevne olweus, så vet alle på skolen at det er vårt anti mobbe program. Og da er det veldig sånn at elevene ikke helt skjønner når vi har olweus. da må vi si det høyt. De skjønner ikke at vi bare bytter om på plassene. Det kan være en bit av det hele. eller at vi har en filmkveld. de tenker at det er filmkveld og ikke olweus. Det er mye av det vi gjør i det daglig som er anti mobbe innsater. det skjer jo hver dag. Når man snakker om svakheter,men og skole og olweus ikke er tillagt en person som følger opp tett med os lærerne. Det var jo et program som bare ble adoptert inn i systemet uten så store greie. Jeg leste det med han det kom inn bakveien. ledelsen forventer at lærerne tar det inn i en eller annen time å få et referat tilbake. det hadde hvert bedre hvis en lærer hadde ansvaret. På en annen skole hadde de klassens time og tok da opp anti mobbeprogrammer. så det et det ikke er fast i timeplanen, men selv velger en time og at det ikke er en fast guru på skolen som smeller litt om det ukentlig. Det er ikke bestemt, men er forstatt under utvikling. Det er letter og vise at man er homofil, født i feil kropp. Eller interiserer seg for andre ting eller driver med noe annet.

**Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?**

Vi har ingen spesielle skjemaer, veldig fastlagte prosedyrer. hvor man går fra lærer a til b. Det er åpen linje ned til rektor, det har man alltid sagt. Man kan komme når som helst. Rektor ville lagt annet til side hvis vi hadde kommet ned med en alvrolig sak for og tatt tak i dert med en gang. og etter vi har snakket med rekotr så pleier vi og skrive en rapportering. og det samme med olweus hver 14 dag. Og sånn vis jeg har mustet opp i en mobbe situasjon hvor jeg har hvert nærmeste voksende til eleven, så skriver jeg et referat til sin egen elevmappe. Internt notat.

### **Hvordan håndterer du en mobber?**

Det jeg sa i starten. det er veldig vondt og sette det stempelet. der må vi være veldig forsiktig. Vi vet at mobbere har blitt flyttet til andre skoler her i kommunen. men det sitter jo veldig langt inne. Da må man være ordentlig drittsekk. For som regel den som er mobbere, innser jo tilslutt at de har gjort noe galt. og ber om unnskyldning og bedre vær. Men da må du har holdt på lenge og gjort veldig mye galt som mobber hvis du da må bli flyttet til en annen skole. men det har forekommert. Men det er klart det .Må jo inn til samtaler og kontakt med hjemme. "røske" litt tak i dem. hvis det er gutter da. men jenter og vell så utspekulerte. men de gjør det mer i det skjulte. Det kan være vanskligere og få ut av jentene noen innrømmer det raskere hvis de har hvert fysiske. Gjentatte slosskamper og ugreie sånn. Jenter er mer sånn at en sa: æsj. Hver gang en jente gikk forbi. og dette er vanskelig og plukke det opp. og når man da tar kopntakt med den personen inrømmer de ikke dette.

### **Hvilken informasjon gir du elevene dine om mobbing?**

Den syntes jeg vi har hvert ganske mye innom.

### **Hva skal til for at dere karakteriserer en handling som mobbing?**

Føler at dette er gjentatte ganger. eller over tid. ja, gjentatte ganger.

### **Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?**

Jeg har ikke noen synspunkter i sittende stol. Men det som kanskje oppleves i en sånn sak er at det går kanskje vis du har den som blir mobbet her. Så går det via en person , via en voksend person, ledelsen. Det blir veldig mange ledd. Man mister info på veien. Hvis man snakker direkte med den som kan gjøre noe. Sånn at det blir veldig sånn. Er det greit at jeg sier drt til den personen.sånn at det ikke blir noen missforståelser.

### **Har du noe mer du vil legge til?**

alle mennesker vil jo lage en form for grupper, enten det er klassegruppe, skolegruppe, venner gueppe.Men nå er det veldig svart hvit. spesielt på facebook. Er du med i den gruppa så er du "med", hvis du ikke har fått informasjon så er du ikke med. så nå er det veldig svart hvit om du er kul eller ikke.

#### **9.5.4 Transkribert intervju første helsesøster**

##### **Hva er din kjennskap rundt mobbing?**

*Respondent:* Ja.. Tenker du kunnskapsmessig eller?

*Intervjuer:* Ja

*Respondent:* Altså hva jeg vet om mobbing? Ja jeg vet jo at mobbing er veldig mye. Det er jo mobbing av alt fra noen gruppering sier stygge ting, til ising, til ignorering til at en hvisker i øret når folk ikke ser, det kan være at hvis du er sammen med den person så vil ikke den gjengen være sammen med deg. Mobbing er sånn usynlig, jeg har sett unger som går inn og ut av grupper, ingen som ser dem, dem bare er der og ingen er slemme, ingen smiler, ingen er stygge, ingen gjør noen ting, du er bare usynlig. Det synes jeg er kanskje den værste delen av mobbinga. Så mobbing er mye, det er ikke bare, ja det er veldig mye og jeg synes unger idag er flinkere og flinkere til å være usynlig i mobbeverden. Også det med mobbing på vei hjem fra skolen og, i fritiden og ting ikke

vi ser og nettmobbing, det må vi ikke glemme, masse nettmobbing. Så jeg kan godt si mye om det og, men jeg skal ikke svare for mye, jeg vet litt om mobbing hvertfall.

### Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

Ja, da har jo jeg min erfaring fra den skolen, det kan jo hende helsesøstre jobber litt forskjellig på skoler da. Men på den skolen her så har jeg blitt brukt kanskje til en del samtaler, vært med i grupper, vi driver ART på skolen. Det betyr at det er, ART betyr at vi jobber med sosialeferdigheter, så da kan vi jobbe med hele jentegruppa for eksempel da eller guttegruppa eller hele klassen. Med sosialeferdigheter, hvordan man skal være venner, hvordan være vennlig, si pene ord til hverandre, litt om konsekvensene av å være stygge, empati. Såne ting har vi jobba en del med. Noen ganger er jeg med i ansvarsgrupper, det er litt forskjellig, jeg har en liksom en stor rolle i mange forskjellig steder da.

### Hva slags erfaring har du med mobbing?

*Respondent:* Jeg har ikke veldig erfaring med mobbing, jeg har vært borti mobbegrupper, at noen snakker stygt om andre og sånt. Jeg tror nok en del av de ungene som har kommet inn til meg er en del mobba, men jeg har.. Kanskje det at delsvikt på mange skoler er samarbeid, jeg savner mer samarbeid med lærer, med rektor, et samarbeid med stort spekter i forhold til mobbing da. Istedendfor helsesøster bare skal jobbe for seg selv, ofte gjør helsesøster det på skoler. Så jeg får ikke med meg alt skolen gjør for noe alltid, du sier ikke det til noen (ler litt)? *Intervjuer:* Nei. Det blir anonymt.

### Hvordan arbeider dere mot mobbing?

*Respondent:* Skolen har jo egne retningslinjer, det snakka vell rektor om her om dagen, har en egen mobbebok, jeg vet ikke om du har sett den?

*Intervjuer:* Mhm, PALS programmet også.

*Respondent:* Ja det også, så dem jobber jo veldig med.. PALS er jo sånn: stopp, ikke gjør sånn med meg, gå si til en voksen. Det er jo veldig her på skolen da. Men stort sett det lærerene bruker meg til det er enten å være med i ART grupper eller at ungene kommer her og snakker med meg. Og da snakker jo jeg selvfolgelig jeg med foreldre at... ja, var det det du spurte om nå?

*Intervjuer:* Ja, det går fint det. Så, men hva skjer etter foreldrene da?

*Respondent:* Etter at jeg har snakka med foreldrene? Hvis ikke lærerne har snakka med meg først også ungene kommer til meg og snakker jeg gjerne med foreldrene og da spør jeg foreldrene om jeg kan ta det opp i tverfagligmøte, for vi har det en gang i måneden, tverfagligmøte. Eller at jeg kan gå til rektor, men jeg har taushetsplikt hos meg, så jeg må ha et samtykke av foreldrene til å gå videre i skolen.

*Intervjuer:* Okei, så du kan ikke gi noe til rektoren?

*Respondent:* Jeg kan ikke gå opp til rektor uten at foreldrene vil ha samtykke, da kan... hvis foreldrene blir veldig sint på det, så kan dem gå til rettsak mot meg. Så det er veldig streng taushetsplikt overfor meg. Det må dem gjøre og, så dem må også spørre foreldrene om lov å snakke med meg, så det kan være litt vanskeligere samarbeid noen ganger. Men jeg har veldig sjeldent at foreldre ikke vil at jeg skal samarbeide med skolen hvertfall med mobbing, for dem vil jo gjerne at jeg skal det. Det er bare å huske å spørre dem. Så ja.

### Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

Hva jeg anbefaler? Ja hadde jeg hatt oppskriften så skulle jeg sagt det også. Jeg tror foreldre samarbeid er kjempe viktig, det er nr 1. Særlig her på barneskolen som dem har stort sett små

barn. Tett samarbeid med lærere, altså lærere ute i friminuttene at dem observerer og ser, hvordan oppfører seg barn seg ovenfor den personen. Også det med at dem følger opp det som dem vil her på skolen, det med PALS programmet at debutere sånne ting. Ungene kommer her å snakker. Bevist gjøre alle elever hva konsekvens for mobbing, hva er konsekvensen hvis du er helt usynlig liksom hva skjer. Empati savner jeg veldig mye, at elevene får empati for de som sliter og at mobberne selvfølgelig må følge opp. Men jeg har ingen program jeg også, så vet ikke, skulle gjerne hatt det.

### **I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du?**

Store spørsmål (ler). Styrken er jo at samfunnet har blitt mye mer bevist på mobbing, media har blitt mer bevist på mobbing. Barna synes mye mer, synes jeg, i forhold til de forskjellige typer mobbersituasjoner da. Det å være usynlig, det å hakke ned, og stygge ord, det er mye mer bevisthet rundt det da enn før. Svakheten er vell kanskje at det er veldig vanskelig, sånn som nettmobbing, vi vet jo ikke alt hva som skjer på nettet, hvertfall ikke jeg, og de usynlige de som lærerne, det som ingen folk klarer å observere. Det synes jeg.. det er vanskelig å få tak på alt det her. Hva er hva, for enkelte ganger så synes jo ikke lærerne at ungene blir mobba, også kommer ungene til meg å sier at dem er mobba. Så er ikke alltid lærerene ser det, fordi at når lærerene er der så er ungene greie og snille og hyggelige og hilser, så er ikke læreren der så snur dem seg også. Så mobbing er vanskelig, og det står mange ganger sier dem at skolen gjør ingen ting, men jeg vet at hvertfall ting som har vært her, lærerene jobber hardt, men det er vanskelig å komme i bånn med det da. Desverre, foreldre arbeid er hvertfall kjempe viktig, ikke ungene men foreldrene som er nødt til å lære ungene holdninger og, tenker på mobberne og da, det er ikke bra for mobberne å få lov å mobbe videre, dem ødelegger livet sitt. Så bevist gjøre det å men. Hadde vi funnet oppskriften skulle jeg gjerne hatt den.

### **Hvordan håndterer du ett mobbeoffer?**

*Respondent:* Ja, da er det, da er det en person, da tenker jeg bare at han kommer inn til meg her på rommet mitt.

*Intervjuer:* Ja.

*Respondent:* Nei, jeg ser min rolle som at barna er, jeg er talerer for barna. Jeg tenker aldri at barn lyver eller sier ting som ikke er sant. Det er mange som tror at, ho lyver og sånt er det en del som sier da. Så jeg velger å stole på barna, jeg lar dem få lov å komme her, dem får gråte ut, dem bør ikke si et ord. Bare gråter. Får lov å si det dem har på hjerte, kanskje kommer flere ganger før dem tørr å si det dem skal si. Så har jeg noen metoder som heter psykisk førstehjelp som jeg bruker med den røde og grønne mannen, jeg vet ikke om du har hørt om den?

*Intervjuer:* Det har jeg ikke.

*Respondent:* Den er rett bak deg der, hvis du vil se, bare sånn, det er fint å ha et bilde av hva jeg snakker om da.

*Intervjuer:* Ja.

*Respondent:*(Tar frem et slags brett med spørsmål) Den er kjempefin den metoden her, da bruker du den hånda her, til å stille (litt uklart hva som ble sagt) spørsmål Så har vi, det er egentlig sånn den ser ut da. Det er er uten. Så når ungene får den i hånda. Da er det akkurat som alt det vonde som ligger inne i hjerte og hode kommer bare ut. For da får du lov til å si alt det vonde du vil, bruker du den så sier du det som er bra. Så står det, så spør jeg her, for eksempel: Jeg kjenner meg mobbet da. Også åssen følelser har du da? Trist, lei seg, kjenner seg liten. Mange sånne følelser, jeg bruker sånne ... Jeg har små unger under 12 år her da, 13.

*Intervjuer:* Okay.

*Respondent:*Så er det jo, de røde tankene: Jeg blir sint, jeg får lyst å sparken, jeg gir opp, jeg står bare i ett hjørne for meg selv, jeg har ikke noe mer å si, det er ingen som vil være sammen med meg likevel. Ja, og her er grønne tanker, som sier: Læreren er snill, ho hører på meg, eller det er en jente som snakka med meg igår og ho tror på meg og ho vill snakke med meg, sånn noe som er positivt da. Så spør ho hva kan jeg gjøre hvis, hva kan den personen gjøre da. Det betyr, jeg kan si ifra til helsesøster, si ifra til foreldrene mine eller si ifra til lærerer, ett eller annet sånt. Hvem kan hjelpe meg? For eksempel jeg er hos deg nå, jeg vil du skal hjelpe meg eller lærerer kan også hjelpe meg eller ja litt forskjellig sånn. Da får du liksom mer fram følelser og tanker i barna. Veldig enkelt, men veldig suverent laget, synes jeg da. Så den bruker jeg masse til mobbing også til dem. Ofte så er mobbing mye liksom sånn, ofte så har du kanskje mange.. litt kraftige, noen går med briller, det er liksom sånn ting og da. Plutselig ser du noen mobbere som er svake inne i seg selv. På en måte, dem leter etter noen som har svakhet inne i seg, også får de tak på den også mobber de, så storkoser de seg hvis dem gråter. Det er onds.. Det er stygt, men det kommer nok av at den mobberen også har problemer fra før. Jeg tror ikke at trygge unger som har det bra, mobber. Det tror jeg ikke.

### **Hvordan er informasjonsflyten mellom deg og foreldre?**

*Respondent:* Informasjonsflyten? Hva mener du?

*Intervjuer:* Altså informasjonen mellom deg og, hvordan går det fram og tilbake?

*Respondent:* Åja, hvordan samarbeidet er? Nei, jeg ofte begynner oftest med barna så ringer jeg foreldrene også spør jeg litt om en del ting, og hvis vi har behov for mer samarbeid så ber jeg dem komme til meg her. Fleste foreldre er kjempe fine å samarbeide med, er det sånn at det handler om skolen så drar jeg inn lærere sammen med foreldrene, er det sånn at det her er privat, skiller veldig det. Private ting har ikke lærere noe med, det blir her. Så sant ikke mor ønsker at jeg skal fortelle det til lærere og da sitter vi å snakker her og, hvis det er helt nødvendig kan vi gå hjem til dem og, men det er ikke så ofte, det er mest her. Jeg synes foreldre er kjempe flinke, de fleste bryr seg om ungene sine og dem er flinke til å samarbeide med meg synes jeg. Dem er glad for at jeg bryr meg, veldig mange.

### **Hva får du vite av informasjonen når en lærer opplyser deg om en mobbesak?**

*Respondent:* Hvordan jeg får vite om informasjonen?

*Intervjuer:* Altså hvis en lærer kommer til deg da og forteller om en sak som har skjedd

*Respondent:* Altså jeg skjønner ikke hvordan jeg får vite.. For da informerer jo ho meg gjennom lærerer, nei.. lærer som forteller meg

*Intervjuer:* Ja altså informasjonen da.

*Respondent:* I forhold til selve saken. Det er gjennom læreren da, jeg får informasjonen om det, hvis ikke ungene selv kommer til meg. Hvis unge selv kommer til meg, det er mange som banker på her uten at lærerene vet det eller, men det er ofte de som er 12-13 år, men små unger er det ofte... Også foreldrene kan ringe meg da. Også noen ganger er det mobbesaker her jeg ikke aner om, som ingen har informert meg om. Så det enten gjennom eleven, lærere eller foreldre.

### **All den informasjonen fra lærerne, stemmer den med barna når de foreteller deg sin side?**

*Respondent:* Ikke alltid, for noen ganger så føler.. Jeg tenker på at ut ifra mitt syn på barn så skal jeg ta barnets opplevelser som veldig viktig, mens lærerne er ikke alltid enige med barnets opplevelser. Ofte så selvom dem har sagt, jeg har blitt mobba her, så mener dem ofte nei det blir ho ikke, fordi jeg ser at alle elevene går til henne og vil gjerne snakke med ho, men ho snur ryggen også.

Det kan godt hende et barn som kjenner seg avvist, avviser også selv ikke sant. Det kan hende det er riktig det læreren sier, men ho avvis for å ikke bli såra for ho har blitt mobba tidligere. Så det er mye sånn psykologi i det her og, så noen ganger så er ikke alltid lærerne enig, men dem er veldig flinke til å sjekke det ut og samarbeide og hvis ho opplever det sånn eller han, så tar dem det på alvor også. Det må jeg si den skolen her er all respekt for lærere, det må jeg si. *Intervjuer:* Det er jo fint det.

*Respondent:* Ja.

### **Hvordan behandler du informasjonen fra eleven som skal sendes videre til andre ansvarlige på skolen?**

*Respondent:* Da må jeg først og fremst ringe foreldrene for å få samtykke. Også går jeg til den læreren eller rektor eller inspektøren som da.. Jeg går jo kun til de som har med henne å gjøre.

*Intervjuer:* Med hendelsen?

*Respondent:* Med hendelsen ja og de som har ansvar for henne, for her er det 3 inspektører og den ene inspektøren har fra 1-3. klasse, også er det en annen som har fra 3-6. klasse og en som har for 7. også er det sosial lærer og rektor også er det lærere. Men jeg går til dem som har med henne å gjøre.

### **Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?**

*Respondent:* Ja jeg savner veldig sterkt samarbeidsmøter på en mye mer tverrfaglighet da. At alle ikke, vi jobber ofte hver for oss mange ganger, jeg savner at vi samles og har mer sånn, kanskje akkurat rundt mobbing kunne vi haft mer tverrfaglighet rundt mobbing, hvis du skønner hva jeg mener med det? At lærerer, rektor, sosial lærer, jeg, hvis du trenger PPT, alle dem kan ha et møte at vi kan samles mer rundt akkurat det tema. For ofte når vi samles, så er det mange andre temaer også, men akkurat rundt tema mobbing har jeg faktisk aldri vært på et ordentlig samarbeidsmøte om tror jeg, bare om mobbing. Har det vært faglig, det har vært masse andre ting og da, så blir liksom mobbing en liten del av det. Men skolen her har et system dem går etter så dem drar inn meg der dem synes det er behov da. Jeg blir et slags tiltak på en måte, ofte da. Jeg er ikke alltid enig at det er riktig rolle alltid, men helsesøster er ofte et tiltak for mange skoler da.

**Synes du mobbesakene løser seg rimelig fort eller tar det lengre tid?** *Respondent:* Jeg tror det tar tid også, ikke sikkert at det er løst heller selvom lærerne tror det. Det høres ikke sånn ut når du leser avisene så høres det ut som det har holdt på å gå oppover hele. Så det, kanskje det løser seg for enkelte ganske fort og andre gjør det ikke, jeg tror det er veldig variert, men tror mange tar tid. For det handler jo om mobberne også, hva gjør man med dem, får dem hjelp, det er også veldig sånn, skal den bytte skole, hva er riktig tiltak, skal den fortsette her, også skal den andre slutte med skole eller beste er å møte begge parter og få dem til.. Klarer man å slutte med mobberen, så er mye av mobbingen slutt for det er vell ofte flere som slutter hvis en... Ofte er det en som står på og jo hvis den gjengen som står sammen med mobberen snur ryggen til mobberen, så blir det fortere slutt.

#### **9.5.5 Transkribert intervju med første rektor**

##### **Hva er din kjennskap rundt mobbing?**

*Respondent:* Generelt sett?

*Intervjuer:* Ja.

*Respondent:* Nei altså jeg har kjennskap til mobbing, jeg har jobba i skolen snart 17 år. Da jobba jeg 12 år ved en ungdomsskole først. Da ble vi gradvis, der hadde vi en sosiallærer, han jobber der enda som har mye kunnskap om tema. Og da ble også vi, gjennom hans arbeid ut i klassene så ble jeg kjent med det her som et fenomen. Da jeg sluttet ved den skolen, så var jeg med på å starte et kommunalt ressursteam i x kommune, som jobba blant annet med veiledning av skoler rundt mobbing. Der jobba jeg i et snaut år også begynte jeg i en nabokommune, og der implementerte dem ett skoleomfattende program. Og i det arbeidet, anti-mobbeprogram. Så ble jeg engasjert av universitetet i stavanger, læringsmiljøsenteret. Da har jeg fått mye utdanning og kursing gjennom dem, sånn at jeg har en sånn bijobb, som ekstern ressurs person for dem innen det tema. Så en blir aldri utlært om det, men jeg har nok relativt mye oppdatert kunnskap. Så nå er det den fjerde uka jeg jobber her ved den skolen, og jeg ser at jeg har med meg noe erfaring og noen synspunkter med noen tanker om både mobbing som fenom, men også om hvordan vi kan jobbe med det som kanskje kan være til nytte for denne skolen her.

### **Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?**

*Respondent:* Min rolle, der velger jeg å sjelte til en veldig ny forskningsbit, den kom i fjor fra stavanger og professor Erling Roland, som har gjennomført en kvantitativ undersøkelse som er relativ stor med så mange variabler at det som kommer fram, det kan du vanskelig si er feil. Den er ikke en fasit, men tett opp til, som sier noe om at rektor har den største betydningen mot mobberne. Mens det er kontaktlæreren som i krafta sin relasjon til mobbeoffre som har størst betydning til mobbeoffere. Og da tenker jeg i forhold til mye mobbeforskning sier noe om at det er ikke hvem som helst som mobber og det er mennesker som ofte sparker ned over, altså de finner seg noen andre å hakke på. Og det betyr også at dem er veldig vare for autoriteter som har makt over dem igjen og rektor er en sånn posisjon. Så i konkrete mobbesaker så er jeg veldig tydelig på at jeg ønsker tett samarbeid med mobbernens foreldre eller mobbernes foreldre og at jeg vil ha førstehånds samtale med mobbern, rett og slett fordi at forskning viser at det er vitningsfullt, men så vet jeg og det at ved denne skolen så har det vært gjennomført et skoleomfattende program, det heter PALS. Det er litt annerledes enn det prog.. eller de to programma jeg kjenner fra før av, men samtidig så er det veldig mye likt og da vet jeg at det rektor er veldig viktig i forhold til å holde trøkk på sånne oppgaver. Så hver uke så skriver jeg en..et.. en side bare, en ukeplan, å der står det klippet ut fra årsplan vi har i PALS arbeidet om hva som er fokuset nå. Sånn at holdt på si i fredstid så er jeg en pådriver for at ikke vi skal ha dette anti mobbe arbeidet, at det ikke skjer noe da for å si det sånt. For det viser også forskning at det er ikke disse programmene som hjelper egentlig, det er ikke sånne stunt ting, men det er det daglige arbeidet som lærerne gjør i klasserommet som er viktig. Men for oss som en helhet så er det veldig viktig at rektor og ledelsen at dem hele tiden har et trykk på at dette her må vi jobbe med, og vi kan ikke hvile. Samtidig i forhold til arbeidet mitt mot mobbing så vet jeg det at med tanke på opplæringsloven paragraf 9.a og underpunktene der, så sier den noe om skolens handlingsplikt og vedtaktsplikt og det er kun rektor som kan fatte enkeltvedtak, sånn at jeg er veldig inne i det arbeidet der og. Både for og støtte lærerne mine også for å overta der opplæringsloven sier at jeg må. Så jeg er sånn "spørremann".

### **Hva slags erfaring har du med mobbing?**

*Respondent:* Det jeg har lyst å nevne der er at det er veldig mange at dem eksemplene på mobbing som vises blant annet filmer, som jeg føler kan bli litt kunstige, særlig forhold til en barneskole. Jeg har opplevd at når media fokuserer på tema, det blir på en måte noe... nå gjør jo du en kvalitativ undersøkelse, det betyr at da går jo du inn å både vurdere det jeg sier å vurderer hele settinga, du

gjør en personlig vurdering, og det er jo ofte fordi at kanskje ikke er målbart. Og sånn kan det være noen ganger rundt mobbing og, fordi at hvis en ser på filmer som udir har lagt ut og filmer som andre kompetansesenter har lagt ut, så er jo det ofte relativt fiktive hendelser. Og dem foregår ofte når ikke det er voksenstyrt aktivitet. Det kan foregå da og, men ofte ikke når det er voksenstyrt. Og da har jeg også sett, altså jeg har bakgrunn som er relativ stor og da ser jeg mobbing som tema fortøner seg annerledes på barneskolen enn i ungdomskolen og i videregående, og da er det noen ganger at konflikter som barn har seg mellom, dem blir blåst veldig opp til å være mobbesaker. Og der har vi en konkret episode nå å vise til på denne skolen, hvor en hendelse er tatt ut av sammenhengen. Og samtidig så har jeg veldig respekt for at mennesker som opplever mobbing, dem blir veldig følsesmessig trampa på. Og det gjelder både barn og voksne, og det er riktig at dem skal være følsesmessig engasjert i det. Men dem å huske på å bli følsesmessig engasjert så er en del signaler en ikke klarer å ta inn, og hvis alle de signaler får lov å komme ut i media for eksempel, så gir ikke det ett riktig bilde. Fordi skolen kan aldri kommentere noe i media. I forhold til mobbing, så er det noen. . . altså denne skolen har en sang fra en mobbemusikal, som heter "stop ikke mobb", og den siste linja i den sangen liker jeg ikke.

*Intervjuer:* Du gjør ikke det?

*Respondent:* Nei, fordi at.. og den kommer jeg til å si til lærerne at den får dere lov til å bruke igjen, hvis ikke dere skriver om siste setning. Fordi siste setning er, eller siste strofe er: "Her er mobbefritt". Det er det ikke. Jeg kan aldri på ett valid grunnlag for å bruke forskningstermer si at det er mobbefritt på denne skolen. Det klarer jeg ikke finne ut av, for overalt hvor det er mennesker så foregår det trakasering og hendelser og mobbing. Så den må vi skrive om fordi hvis vi sier at det er mobbefritt, så trammer vi veldig på følelsene til de menneskene som har opplevd mobbing. Og for dem så har det ingen betydning om 99 av 100 elever ikke blir mobba, hvis dem er den siste. Så min erfaring med det tema mobbing er at vi må veie våre ord veldig godt. Vi må ikke synes, vi må vite. Og da ser jeg at en del av de kronikkene som publiseres i media dem har ikke en kilde henvisning. Det blir ofte brukt formuleringa i sånn "vi vet at" og da er det viktig for meg og si at ja vi vet mye, men vi må ha en kilde på det for det er ikke sikkert det er helt riktig.

### Hvordan arbeider dere mot mobbing? Arbeidsplan / Handlingsplan eller strategi mot det?

*Respondent:* Vi har et PALS program, som det heter, det står en perm borti der. Jeg har det overordna ansvaret, og dette her er et arbeid som denne skolen har jobba med grundig 6 til 8 år. Og er kanskje den skolen i x (x = kommunen) som har fått det til best, men jeg er ikke sikker på det også, men det sies. Det betyr at det har vært høyt trykk på PALS programmet over mange år, og det er en del aktiviteter som er gjennomført, og det er nedfelt i årsplan som vi har på skolen. Og det går på at vi skal vise ansvar for hverandre, både i fellesområder og i klasserom, vi skal vise omsorg for hverandre, det vil si at vi skal ikke gå forbi en hendelse som ikke er bra. Barna er opplært til at hvis det skjer en hendelse som dem ikke klarer å stoppe så skal dem hente en voksen og dem skal ta avstand, ikke være publikum til en trakasserende hendelse. PALS programmet som så dann er jo egentlig et attferdforhandlingsprogram, med litt behagivistisk tilnærming for å si det på den måten. At det går på attferdsmodifikasjon, blant annet ved bruk av bra kort. Altså viser barna, spesielt på lavere klassetrinn det fungerer at dem får stjerna si eller bra kortet når dem har gjort det som er forventet av dem. I så måte kan vi jo si at dette programmet fungerer godt på en barneskole, jeg vet ikke hvordan det vil fungere på en ungdomsskole, men det er, det kommer jo fra atferdssenteret i Oslo, et annet meget tungt fagmiljø i Norge. Så jeg kan ikke sette tvil på ved noe av det jeg sa med det programmet jeg jobber med og fronter. Men det er en sosial lærer og et PALS team på skolen som har fått fra rektor da et eligert ansvar med holde i det arbeidet videre, sånn at det hviler ikke

bare på rektor, men på en styringsgruppe. Så det er et arbeid som vi kontinuerlig må fronte, det som jeg synes er fordelen med, nå er jo disse skoleomfattendeprogramma dem er jo ikke støtta fra utdanningsdirektoratet lenger, vi er jo en sånn mellomperiode, men alle de programmene som er dem hjelper jo en skole til å holde fokus. Sånn at vi ikke får sånn avstikkere, at den klassen gjør det og den klassen gjør det, her skal alle gjøre det nesten likt, og de gir barna trygghet. Så vi har både et årshjul, vi har en handlingsplan når negative episoder inntreffer, i tillegg til at jeg har med meg noen verktøy fra min jobb historie som jeg gradvis kommer til å prøve å implementere, men det dreier seg egentlig om forbedringer på ting som allerede er. Altså her plukka fra to andre program inn i vårt arbeid. Og kanskje innenfor dette med avdekking av mobbing så har jeg med meg noe fra ZERO programmet som er veldig virkningsfullt i forhold til hvordan du skal avdekke mobbing. Så.. Ja men dette er et veldig spennende fagområde for å si det sånn.

*Intervjuer:* Nye program for meg og, PALS og ZERO.

*Respondent:* Det jeg kan si er at på begynnelsen av 2000-tallet, så ble jo paragraf 9a vedtatt og i kjølvann av det så ønska politikkerne på stortinget at dem store atferdsområdene eller senterene i Norge skulle komme med forslag til hvordan skolene kunne gjøre det. Så lagde dem en bestilling, og ut ifra den bestillinga så var det fire programmer som fikk støtte. Det var PALS programmet, det var noe som het LP- modellen, så var det RESPEKT programmet også var det ZERO programmet. Og dem er jo laga delvis ulike steder sånn at dem har litt ulike vinkling og, men nå når, dette her var vi i rundt 2011, så fikk dem støtte også begynte dette her å bli rulla ut 2012. Men nå har den støtta forsvunnet fra udir, for nå satser udir det med veillederkorps og ungdomstrinn i utvikling og slike ting. Men allikevel så ligger disse programmene her i bånn som også kan rulles ut igjen. Så de skolene sånn som vi som har et PALS program, vi er fortsatt tilknytta atferdsenteret i Oslo. Men så vidt jeg har skjønt det så tar dem ikke inn nye skoler, for det har dem ikke kapasitet til, på samme måte som før da.

### Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?

*Respondent:* Jeg anbefaler at de som jobber på skolen, for det første annerkjenser det faktum at barn er barn og ungdom er ungdom. Det som barna opplever på skolen eller på skoleveien eller på fritiden, dem skiller ikke hvor ting hører hjemme. Så vi på skolen vi må aldri si at dette kan vi ikke ta tak i eller dette er ikke vårt ansvar. Vi må uansett ta tak i ting. Det neste tingen vi må være å gjøre der er også se foreldre i øya både til mobbeoffere, men også til mobbere og foklare dem hva er det som har skjedd ut ifra det vi har klart å finne ut av. Hvis ikke vi klarer finne ut av det og det er ofte vi ikke klarer, så må vi ikke være redd for å be andre om hjelp. Det kan være PPT, det kan være BUP, det kan være eksterne fagmiljøer, det kan være barnevernet. Vi må ikke være redde for å be om hjelp, men vi må være å ta styringa for at det er veldig mye rundt en mobbesituasjon vi kanskje ikke klarer å styre, men vi må ta styring over det vi kan og det er å være voksne. Og jeg sa tidligere i intervjuet at barn opplever konflikter og da må vi som voksne som har erfaring med det også si noe om at dette er ikke nødvendigvis mobbing, det er noe annet, men vi skal ikke være redd i å ta tak i det. For mobbing som begrep, nå vet jeg ikke, i deres arbeid så antar jeg at dere har brukt en definisjon på mobbing og jeg vet ikke hvilken definisjon dere har brukt, men dem er jo ikke så ulike heller så det er egentlig ikke så veldig viktig, men vi må være klare over at vi må bruke den definisjonen som fagmiljøene har satt også må vi også si til barna at, det er noen barn jeg har opplevd som sier: "Nei jeg har ikke mobba noen for jeg har bare gjort dette engang det er ikke noe som har skjedd over tid" og da må vi som og i yttersiden jeg som rektor si at: "Det der bryr jeg meg ikke noe om, du har gjort noe ikke du skal" om du ikke definerer det som mobbing så er det bare lek med ord, ferdig. Altså vi må være ta styringa på sånne ting, så finnes det mange, det finnes mye forskning på dette området nå og noe av det siste spennende

som er gjort på landsbasis er å at, det er en nabokommune av oss som har hjulpet udri i å etablere det som kalles for beredskapsteam mot mobbing, som også er i type asymetrisk greie ved at det i en kommune kan på veldig kort varsel bli samlet et team med fagpersoner som går inn å hjelpe skolen, foreldrene og barna med å løse en mobbesak, det heter beredskapsteam mot mobbing og det er vel en 10-15 kommuner i Norge som har etablert det nå. Fredrikstad kommune har ikke det enda. Men hvis dere har lest om siste avisartikkelen så sier jo en politikker akkurat noe om dette der. Vi har forsåvidt et sånt type team i kommunen alerede, nevnte ressursteamet, men det har ikke myndighetene enda. Sånn at det i å forebygge mobbing, nå snakker jeg vell kanskje mest om hva vi gjør når mobbing oppstår, men i forhold til å forebygge mobbing så er det den grundige relasjonskompetansen som oppnås mellom dem voksne på en skole og barna. Den viser mange av barna hvordan det er akseptert at du skal oppføre deg og hva du ikke skal gjøre. Det er 365 dager i året, 180 av dem dagene er skoledager i grunnskolen. Det vil si at 185 dager så er dem hjemme hos foreldrene, men av de 180 dagene, så er dem antageligvis i våken tilstand mer sammen med oss enn dem er med foreldrene sine. Så vi har en veldig stor betydning for de barna. Å det må vi ta det ansvaret der.

### **I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?**

*Respondent:* Jeg ser at noen ting blir tatt ut av kontekst, mobbing som begrep er ganske nytt det kom egentlig første gangen i 1969. Også forskningen i Norge starta på slutten av 70- begynnelsen av 80-tallet, men det er meget dyktige fagpersoner i Norge som har forska på det, sånn at det de sier enten dem heter Erling Roland, Thomas Nordal, Dan Olweus det er verdt å lytte til for dem vet hva dem snakker og dem har forsknings messig belegg for å si noe. Men når Stortinget vedtar en lovparagraf som skal regulere menneskers følelser så er det veldig komplisert fordi at barn er i en voldsom utvikling, dem kommer til oss når dem er 6 år og de slutter det året dem blir 13. Dem blir sosialisert og i den sosialiseringa der så skjer det episoder og hendelser. Noen av dem er helt klart episoder vi skal slå ned på andre er episoder og hendelser som ikke nødvendigvis er mobbing, men som kan bli blåst opp veldig, noen ting har.. altså. Før så lekte barna mye i gata og da ble dem sosialisert ved at dem eldste barna viste dem yngre hvordan de skulle oppføre seg, sånn er det ikke så mye lenger, det er dem voksne som ofte skal komme inn å rydde opp. Så en svakhet ved det vi lar ikke barn være barn vi tar over for tidlig og det er ikke alltid feil, men det vi må være veldig klar over er måten vi gjør det på. Det er lov for et barn å si at du har vært dum og jeg liker deg ikke, det betyr ikke at jeg mobber deg, men vi må være klar over det er en svakhet. En styrke er at vi er mye bedre rusta i skoleverket nå til å ta tak i sånn utfordringer enn det vi noen gang har vært, men desverre så fremstilles det i media om at norske skoler, mange av dem gjør ikke noe har ikke kunnskap. Nå er jeg utdannet i 1995 begynte jeg på lærerskolen og var utdannet i 1999, i 1995 så husker jeg at vi hadde en forelesning om det tema her. Det begynner å bli lenge siden at vi hadde det, sånn at allerede da så var dette inne i lærerutdanningen så å si at skoler ikke har kompetanse lenger, det er jeg ikke enig i. Så det er en svakhet.

### **Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?**

*Respondent:* Det sikrer jeg ved at, jeg vet at de ansatte de kollegaene jeg har er veldig dyktig i jobben sin, men jeg sikrer ved at jeg 2 ganger i uka har jeg et morgensmøte og en ettermiddag så har jeg et pedagogiskutviklingsarbeid. Da ønsker jeg alltid å ta fram hvis det er noe med barna våre her på z(skolen). Og i de settingene der så kan jeg sette en standard for hva som er mobbing og ikke, og da minner jeg ofte på hva som er definisjonen, og det er for å hjelpe kollegaene mine med å holdt jeg på å si kunne skille, men dette er dyktig folk, dette er erfarte folk, som har jobba i en mansalder(?) mange av dem, dem har stor kompetanse, men ved å sikre at dem har muligheten

til å forstå at dem står ikke alene, vi er en VI skole, det hører du alerede i intervjuet her at jeg ofte bruker ordet vi, og jeg sier kollegane mine og det gjør jeg bevisst fordi at det gjør noe med at da står vi sammen i utfordringer. Vi har ulike roller, jeg som rektor har en rolle, lærerne som voksne har en annen rolle, men sammen så skal vi utgjøre en pakke som forhåpentligvis skal klare å motvirke mobbing.

#### **Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?**

*Respondent:* Den regelen som... Altså vi har en rutine for det, men jeg er veldig tydelig på at jeg skal vite umiddelbart hvis det skjer noe, jeg skal holdes orientert, jeg ber lærerne mine dokumentere hva er det som har skjedd og hvor har det skjedd og når har det skjedd. Jeg ber dem først dokumentere det i sine egne papirer, men så fort vi ser konturene av en mulig mobbesituasjon så skal de papirene vi da bruker legges inn i elevmappene. Hvis vi avdekker en hendelse som ikke har vært bra, så skal vi henhold til opplæringsloven ikke nødvendigvis fatte et enkelt vedtak, men i forhold til opplæringsloven paragraf §9a-3 andre ledd tror jeg det er, det er det som kalles for handlingsplikten, så skal vi ikke kunne stå å se på noe, vi er forplikta til gjennom lovverket å gjøre noe så jeg viser ofte til handlingsplikten i vårt arbeid med mobbing og hvordan lærerne skal rapportere. Og i det siste så har jeg blitt veldig var på det, minna lærerne mine på det at ikke bruk tekstmeldinger, bruk telefon fordi at tekstmeldinger er en form for skriftlighet som ikke alltid er god, fordi det skrevne ordet står veldig sterkt og vi er ikke alltid sikker på at vi forstår hva den som skriver til oss mener, så det altså er veldig viktig kvalitet-sikkre beskjeden vi får ved å ha kontakt, og det gjør noe med relasjonen også.

#### **Hva synes du fungerer av forebygging/håndtering av mobbing? Hva fungerer ikke?**

*Respondent:* Det er ingen quick-fix, det er det grundig arbeidet over tid. Du kan ikke sette inn et sånt tiltakk å tro at det løser opp i ting... alene. De voksne må være klar over situasjonen som har skjedd, dem må være tett på i forhold til at dem er tydelig ovenfor barna av hva som er greit og ikke greit. Dem må følge med, kall det en sånn kvalitativ observasjons greie, ved jeg vet dem følger med, ofte gjør vi det i periode eller på tider av dagen hvor det ikke er så stort sånn som det er i et klasserom, ved at vi for eksempel har tettere bemanning, tetter inspeksjonsrutiner. Samtidig så er det også viktig at vi viser barna at vi voksne følger med og vi sier noe om hva som er greit og ikke. Innenfor atferdsmodifikasjon, og det er jo noe av starten på PALS programmet er der, så er vi inne på hva som er greit og ikke greit i våre voksenes øyne og det må vi også våge å si til barna at dette er ikke greit og da vil kanskje barna si hvorfor ikke, den situasjonen skal du ikke gå inn i, vi skal være tydelig voksne si at dette er ikke greit for jeg mener det. Altså vi må være voksne og tydelige det fungerer, samtidig så spiller foreldrene viktig rolle fordi at de må framsnakke skolen og de må ha tillit til at vi får til og gjør den jobben vi har satt å gjøre. Men tillitt kommer ikke av seg selv, så vi som voksne må skape tillitt til foreldrene og. Vi må være åpne om hva som fungerer, vi må være åpne om hva vi klarer å få til, vi må være åpne om hva som er foreldrenes ansvar og vi må være veldig åpne for å ta ansvar vi og, ta kontrollen og styringa i en sak. For det føler ofte mennesker som er i en følelsesmessig vanskelig situasjon er utfordrende, vi må gå inn å gjøre det. Det som ikke fungerer er quick-fix, for eksempel å skille barna fra hverandre, det fungerer en tid, men ikke over langen for dem har ikke lært noe, så det som desverre også må sies er at dette er ressurskrevende og det betyr at skolen må være villig til å kanskje la økonomien lide fordi vi jobber med mennesker og det kan du ikke sette et tall på, så det er en annen greie.

#### **Hvordan holder skolen oversikt over mobbing på skoleveien?**

*Respondent:* Altså på skoleveien det er jo ikke slik at vi har inspirerende lærere, i særlig grad

utenfor skolens område, det er det dessverre ikke. Sånn at der jobber vi for å ha tettere relasjon med barna sånn at dem er trygge på å fortelle oss og at vi har tette relasjoner med foreldrene. Dessuten så er vi jo en sentrum skole, det er ikke lange avstander rundt skolen og da vet vi at vi har “kjerringa i gata” som vi kan kalle ho som også følger med og sier ifra hvis det er uheldige episoder, altså voksne som bryr seg i nærmiljø.

### **Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommune / fylke?**

*Respondent:* Vet du hva, jeg står ikke for å gjennomføre en egen statistikk her, men vi har jo dette som heter elevundersøkelsen. Vi har ingen egen mobbeundersøkelse på z skole. Men det som jeg har med meg i ryggsekken som er et godt verktøy, det er å gjennomføre ikke-anonyme spørreundersøkelser for og avgjøre om hva vi har av mobbing, hvem er det som er i faresonen, hvilke elever er det som er i faresonen. Fra min tid i ungdomskolen så har jeg vane med å bruke anonym spørreundersøkelse som også er veldig veldig bra, men opplæringsloven paragraf 9.a.3.2 (andre ledd) handlingsplikten, den gir oss rom for å gjennomføre ikke-anonyme, altså elevene må skrive navn på den. Det ansvarliggjør også elevene mer, så det er et verktøy som jeg har introdusert nå i løpet av den korte tiden jeg har vært her til kollegaene mine i forhold til at hvis du gjennomfører en sånn en så vil du få svar på noe av det du lurer på, du kan bruke det for å avdekke. Men det blir ikke lagret en statistikk på som jeg offentliggjør for det er verktøy som jeg kan bruke i en undersøkelsesfase i ett enkelt vedtak.

### **Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?**

*Respondent:* Ja, synspunktet mitt er at vi kan aldri være tidlig nok ute med å hente inn foreldrene. Foreldrene må på banen, med så tydelige tilbakemeldinger som vi på skolen kan få gitt, vi må samarbeide med foreldrene umiddelbart. Det er meget problematisk å samarbeide med media hvis de ønsker å lage en stor sak ut av ting og det problematiske er at skolen kan med bakgrunn i taushetsplikten ikke kommentere enkeltsaker, det gjør at de som velger å kommentere i media dem vil få lagt fram hele saken sin mens det offentlige ikke kommenterer og da blir det veldig veldig feil og hvis media da er uforsiktige så vil dem stemple noen elever som mobbere uten at dem har grunnlag for det, for dem har bare den ene siden. Ofte så oppstår ikke mobbing uten grunn, grunnen kan være at det er en svak og forsvarsløs gutt eller jente, det er grunnen og en annen grunn da kan være at det er for dårlig elevmiljø, for dårlig elevkollektiv som ikke passer på vedkommende, det er en annen grunn til at mobbing kan oppstå, men begge de to tinga er det vår oppgave som skole å ta tak i og jobbe alt vi kan for at ikke det skal skje, men mobbing skjer i det miljø hvor du går, på videregående, nei unnskyld, på høgskole/universitet, det skjer på videregående, det skjer på Fredrikstad stadion, det skjer på næringskiosken, altså det foregår overalt, men i ulik grad, så det som kunne hvert gjort annerledes fra skolen sin side er hvertfall å gå ut veldig tidlig og ikke være redd for det.

### **9.5.6 Transkribert intervju andre rektor**

#### **Hva er din kjennskap rundt mobbing?**

Mitt kjennskap til mobbing er at det er veldig fokus på det fra alle mulige hold. Vi har en handlingsplan / system i kommune 1 som er olweus. Dette er for at kommunen skal ha et helhetlig system i alle skolene og sørge for, i forhold til tilsynsmyndigheter, vi hadde forsovet en mobbeplan / handlingsplan før vi ble med i olweus, Men nå er dette et helhetligssystem i kommunen. Før jeg ble

rektor jobbet ganske mye som sosialarbeider / inspektør, jobbet veldig tett med sosiallærere, så vi har vell jobbet mye rundt dette.

### **Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?**

Sånn som det er nå når jeg sitter som rektor, så blir det jo mest og ha planer, det er det vi må sørge for. ha et system som fungerer sånn at alle er kjent med hva man skal gjøre. For det er lærerne som ser det mer enn det jeg gjør i den jobben jeg har. Så det er noe med og si den viktigheten og ansvarliggjøre lærerne. Men det er mest det med og ha gode systemer. at lærerne vet og er trygg i den "hva gjør jeg videre", så er det til syvende og sist mitt ansvar og gjøre noe med dette. Så fortsetter rektor etter lærer har svart litt: Så tenker jeg sånn, det blir jo sånn, det her er jo kjempe greie, men at jeg tenkte på det når han sa og oppdage det og få informasjon for at det er og viktig at lærerne har en god relasjon til elevene. Og det jobber vi jo mye med, at vi sørger for at at vi har folk som er gode på relasjoner som kontaktlærere og, for det er også en greie at da er det lettere og si ifra. Det er en gange sammensatt rolle. Det er ikke bare og være lærer lenger, men like mye sosialarbeider.

### **Hva slags erfaringer har du med mobbing?**

Det som er vanskelig nå er jo at, Du kan jo egentlig si at ikke er mobbing men at det er en form for utestegning, eller en form for. altså hvis ikke du får så og så mange likes så er det, blir jo det definert som en form for mobbing av dem som ikke får det. Det er vanskelig og definere det, hva er det. Det kan som du sier bare være de blikka som er vanskelig og oppdage. Men vi ser jo på undersøkelser at det meste av mobbing faktisk foregår i gangene her feks. det er det de oppgir. så vi har jo da f.eks stadig vekk inspeksjonssystemet vårt til evaluering og da setter vi inn flere folk der. Men elevene ønsker fortsatt flere voksne ute i friminutt.

### **Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?**

Det gjennomsyrer jo alt og alle vi er florpliktet til og ha de klassemøtene hvor man da enten sitter i ring eller det er jo da ulike måter. Det skal avholdes klassemøter, skrivereferat fra det eller så skal det jo selvfølgelig, det er jo ikke sånn at nå tar det 14 dager til møte før det skjer ett eller annet. Så har vi en sånn handlingsplan som er helt sånn, "okey" hvis Ola Nordmann oppdager noe så skal han ta kontakt med avdelingsleder eller meg. Det er jo alle de låvpåmessige sakene som bare utløses. men jeg tenker at det er viktig at vi, har noe som heter tverrfagelig team / møter hvor vi i ledelsen sitter å har møte med skolelege og helsesøster., og det er et veldig fint forum for da får vi løftet opp, eller vi snakker anonymt om elevene der, de har jo enda strengere taushetsplikt enn det vi har, men der blir det tatt opp. Vi har det sånn på alle Trinnmøtene, avdelingsmøtene hver uke, da er det elevsaker som er et et fast punkt på agendaen. Så der tar man opp det, og der har man sånn som minner om plikten. vi har sånn et par ganger i halvåret, personalmøte. så det må planarbeide rundt det da.

### **Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?**

Det er vanskelig og si hva som er forebyggende og ikke. Vi har det jo også på foreldremøtene i starten hvor vi sier noe om at vi har nulltoleranse på det og vi håper at de er med på den bit. At vi kanskje er ganske raske til og ringe hjem. og det kan jo opplevese, den samtalet kan jo bli motatt veldig forskjellig i hjemme. Noen går jo i forsvar med en gang. der syntes jeg vi egentlig er ganske tøffe med og ta den biten der. Ellers så prøver vi vell og ha i den olweus biten, så prøver vi og ha nær. Altså vis du ser en film og noe er gjennkjennbart eller ting som gjør at man kan inndentifisere seg med sånn at det ikke bare blir snakk på et overordnet nivå. Alle som ser

folk som blir mobbet, blir jo berørt av det. Men det er det og kunne skjønne det hvis jeg gjør noe tilsvarende, den mobbern, den overøringsverdien er vell ikke alltid der.

*Intervjuer:* Er det rektor eller lærer som ringer til foreldre (eget spørsmål av intervjuer ) 11 min

*Respondent:* Begge deler

### **I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?**

Styrken er jo også det at vi har et system, at vi vet at en lærer ikke står alene med det. Stort sett så blir det jo avdelingsleder som har tid til og jobbe mest med det. For da blir det jo veldig mange elver som skal snakke og si sin mening og alt det. så det er vell kanskje styrken vår. Vi har avdelingsleder som kan ta det videre. Svakheter er jo nettopp det og se det. Har vi oversikt over alle arenaer det blir mobbet på. Og det har vi ikke.

### **Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?**

Vi prøver og definere det og jeg tror at de fleste vet hva mobbing er. Altså definisjonen på mobbing. Men vi ser jo på undersøkelsene / elevundersøkelsen / olweus undersøkelsen at det er forskjellig definisjon på det. Fordi du har jo sånne kontrollspørsmål hvor f.eks hvor mange er det som sier de blir mobbet. jo det er kanskje 5 på hele skolen, men så har du kanskje 29 som sier at dem 2-3 ganger har følt seg mobbet i løpet av 1 mnd. Enten ved utestegning eller blikk, eller ett eller annet. så klart at det er litt sånn som vi begynte og snakke om. Jeg tror det går litt på hva du definerer deg som selv. Selv i en undersøkelse vil du ikke definere deg selv som en som blir mobbet. Så det er lettere og “ jeg blir ikke mobbet, men jeg har hatt noen episoder”, men det er hva jeg tror. Men vi prøver og derfinere det.

### **Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elev?**

Hvis vi har det systemet olweus, så er det forebyggning mot mobbing. Da skal man skrive referat fra alle møter. Det er bare sagt at all form for mobbing skal meldes, skal snakkes om på avdelingsmøter eller trinnmøter. Og avdelingsleder tar dette videre. Så noen regel er vell ikke satt utifra dette. Det er mer en plikt og melde ifra hvis det er noe som omhandler barnevern eller mobbing. Det er ikke noe annet.

### **Hva synes du fungerer av forebygging/håndtering av mobbing? Hva fungerer ikke?**

Så det og ha et system og det og ha det fremme. Det tror jeg er bra. Ved at man på en måte blir minnet om. Så er det da balansegangen om hvor ofte man skal ha. Det kan jo være veldig delte meninger om det med olweus om hvor rigid dette er. Forklart at en velfungerende klasse, så kan dette virke litt meningsløst. Det er denne balansegangen så det er ofte nok til at det er forebyggende, men ikke for mye. Men jeg tror dette fungere for vi har en lav mobbeprosten. Men på den andre siden som jeg sa i starten. Om håndteing av mobbing så er det mange som ikke sier ifra for at dette ikke skal bli værre. Men og komme bort ifra sånn som ordet “tyster”. Det hører jeg sjeldent lenger. Men det er en utfordring om hvem som har sagt sånn og sånn.

### **Hvordan holder skolen oversikt over mobbing på skoleveien?**

Det må jeg si at vi ikke har. Det eneste vi har oversikt over her, er at det er ett av spørsmålene på undersøkelsen. at vi får opp noe her. Men vi har jo ikke noe system på fange opp det på noe annet vis enn undersøkelsene. men vi har heller ikke noe tiltak til og gjøre noe med dette. Men vi tar dette opp på foreldremøte ettersom dette ikke blir definert på en annen måte.

### **Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommune / fylke?**

Nei, Jeg lagrer ikke noe statestikk på dette. og olweus undersøkelsen, og noen kordinatører som har det men det har ikke vi. Elev undersøkelsen kan man hente ut svar på fra kommenalt hold. men jeg lagrer ikke noen egen stattestikk på dette.

### **Har du noen synspunkter på hva som kunne hvert gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller?**

Har jo nevnt noe om det med foreldre og at det kan være vanskelig. Det er egentlig det at vi må ha åpenhet rundt temaet. så må det være at hvis foresatte kom. og siden vi er en ren ungdomsskolen så hvis foreldne har noen erfaringer. Noen gjør jo det. Nå blir dt jo satt sammen klasser fra flere skoler. og da får vi innimellom informasjonen fra foresatte eller skoler at de og de ikke bør hver sammen. Men hvor det har foregått alvorlig mobbing så kan det være greit at vi får greie på dette og være ekstra obs på dette. Men så tenker mange at de skal begynne på nytt og få nye venner. dette er jo en balansegang. Men ellers så syntes jeg at vi på papiret har et godt system. så er det helt sikkert mange som glipper, og det er jo vabnsklig. Og dette må vi bli bedre på, og dette må vi fange det opp. Men sånn som vi sier at vi tar den undersøkelsen i fau. sånn som jeg sier, selvom vi aldri har så lave tall så er det mennesker bak dette. Vi har nå definert 5 som blir mobbet. Det er da 5 mennesker som har det forferdelig hele tiden. og det og komme ned i null, og få til dette. Må også tenke på de som også ikke inrømmer det. og det er kanskje minst like ille. Man vil være vellykket. Det er jo flaut og si at man ikke har venner. og få tak i den og det dem også sier. Det som nesten er værst sier jo de som er blitt mobbet er når lærern prøve og gi deg venner. Det er det mest nedverdigende. Det sier elvene selv. hva gjør vi da? Det er jo kjempe vanskelig. Vi kan på en måte kreve at alle elever er grie med hverandre, men vi kan ikke kreve at de er venner. Det er kanskje det mest vanskelige vi står i.

### **9.5.7 Transkribert intervju tredje rektor**

#### **Hva er din kjennskap rundt mobbing?**

*Respondent:* Jeg som skoleleder og en som jobber på skolen , jeg er veldig opptatt av at alle skal ha det bra og trives og velger å ha fokus på trivsel framfor å bruke ordet mobbing , sånn når jeg snakker i forsamlinger med foreldre til stedet , så snakker jeg om at elevene skal ha det bra på skolen for at det skal ligge i grunnen for et godt læringsutbytte , vi er veldig åpen på at elevene skal ha det bra og det kan være uavhengig av mobbing , det kan bare være mistrivsel , og hvorfor trives jeg ikke i klassen, det behøver ikke å være nødvendigvis mobbing , og vi har fokus på trivsel og å ta tak i de sakene vi får meldt enten av elever eller foresatte eller av venner. Men ordet mobbing i seg selv det er jo definert som langvaring plaging over tid.

#### **Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?**

*Respondent:* Vi har jo hatt utarbeidet ny plan som ikke vi kaller mobbeplan , men en plan som skal fremme det sosiale miljøet på ungdomsskole, trivsel , så igjen har vi valgt å fokusere på den. Det er jo jeg som fatter alt av vedtak , i den forbindelse . Jeg er også noen av de som er med rundt i klassen og sier at vi har fokus på dette her . Vi har alltid kickoff første skoledag på høsten hvor hvor jeg ber alle eleven om å ta vare på hverandre for at alle skal ha det best mulig på Strupe og ønsker å ha fokus på det men skal vi få gjøre noe så må vi få greie på noe , vi kan ikke gjøre noe hvis vi ikke vet noe . Vi har god kultur her på huset vi er tydelig voksne , vi snur ikke ryggen til. Det som blir avdekka eller det vi får på bordet , det tror jeg kan si for det gjør vi for vi er tydelig ute . I forhold til det så hvis det er snakk om det så snakker sosiallæreren med eleven og jeg blir

kalt inn på et visst tidspunkt . Og hvis jeg ikke blir kalt inn så er det inspektør. Men det er for å staturere at dette her er noe vi skolen ser alvorlig på.

### **Hva slags erfaringer har du med mobbing ?**

*Respondent:* Om jeg har erfart mobbing?

*Intervjuer:* Nei nå spør jeg om erfaringer i din rolle som rektor.

*Respondent:* Jeg har jo vært på den skolen her i 33 år , så jeg har lang fartstid. Og det gjør noe med det når du leser sånne ting i avisene om den jenta som døde i Valdres , andre som tar sitt eget liv fordi dem ikke vil. Og jeg sier at hvis det skulle skje her , vil ikke jeg klare å være her på jobben fordi da er det noe fundamentalt som har gått her forbi . Ut i fra det jeg mener sjølv at vi har fokus på , så mener jeg at vi hadde fanga opp de elevene , mye mye tidligere. Vi er sånne at når foreldrene lurer på noe så ring , det er alltid lurt å ringe 100 ganger for mye enn en for lite. Med en gang en eller annen kommer og melder fra , lærer elev sjølv, så iverksetter vi undersøkelsesvedtak

### **Hvordan arbeider dere mot mobbing, har dere en arbeidsplan/handlingsplan/strategi ?**

*Respondent:* Vi har jo den handlingsplanen for trivsel og vi kjører jo allerede på 7 trinn med sosiallærer om hvordan det er å være på Strupe ungdomsskole , og vi har og er med på ulike typer tiltak og arrangementer , 7 trinn arrangerer blant annet diskotek , her på skolen når de skal komme hit, ikke sant. Vi har grøtfest, vi har sommeravslutninger ute vi kjører fotballturneringer , så prøver å gjøre litt hyggelig ting sammen for at de skal ha det bra alle sammen.

### **Hva er det du anbefaler for å forebygge mobbing ?**

*Respondent:* Det er åpenhet , først og fremst kanskje definere hva er mobbing og være tydelig på det og så samtidig forebygge mobbing. I den grad må du fremstå som tydelig og si at dette her aksepterer vi ikke , dette her er noe vi ikke ønsker , av atferd , så gjør vi noe med det. Jeg tror at det er det viktigste jeg , og at det skal være takhøyde for å si ifra. Og at det skal være takhøyde for å gå hjem og fortelle om at du ikke har det bra. Sånn at de hjemme kan igjen fortelle. For det hender at vi får telefoner, jeg er bekymra , og velger å ringe deg men du får ikke gjøre noe med det , fordi mitt barn vet ikke at jeg ringer til deg. Og da vi på en måte låst og da får vi jo ikke gjort noe , så jeg tror åpenhet oeg å definere ordet hva mobbing betyr og det å ta tak i det som for de enkelte er problem . Det tror jeg er viktig.

### **I arbeidet mot mobbing i dag, hvilke styrker og svakheter ser du i situasjonen?**

*Respondent:* Svakheten er jo i forhold til definisjonen på mobbing. Ved et engangs tilfelle , man kan så opp i store ordlag at man kaller alt mobbing. Men i aller fleste tilfellene så stopper jo undersøkelsesvedtak med at man kan avslutte saken fordi det er ikke noe mer. Så i den grad elevene blir konfrontert på dette på et tidlig tidspunkt , så er det veldig mange som sier : jeg visste det ikke . Det var jo ikke sånn jeg mente. Da har dem blitt gjort oppmerksomme på , hvordan mottakeren tar dette her da. Og så kan du opphøre , så blir det jo fulgt opp av samtaler med sosiallærer, hvordan går det ? Får du være i fred ? Er dere venner ? som gjør at elevene blir trygga på den biten her. Og dem får klar melding på at når dem går ut fra kontoret saken være oppe avgjort og blir det noe mer så skal dem komme og si ifra. Det får alle parter klar melding på.. Tenker jeg.

### **Hvordan sikrer du at ansatte og elever har samme oppfatning av hva som er mobbing?**

*Respondent:* Gjennom det arbeidet som sosiallærer har gjort med trivselsplan så er jo den presentert ut til kollegaer. Det gjør jo at alle vet hva dette er. Vi har innført også at voksne skal ha gule

vester , men man kan si at det er å dumt å gjøre det på ungdomsskolen men vi har lov til å gjøre det her også , vi har endret inspeksjonsrutinene og voksentetheten og evaluert det det var opp mot hva vi tenker og så videre. Jeg føler at vi drar i samme enden av tauet og vi er gode sammen på akkurat den biten.

**Hvilke regler er satt fra rektor til lærerne for rapportering av mobbing fra elever?**

*Respondent:* Det er jo å vise den handlingsplanen. Hvor det står hva som skal gjøres. og hvem som gjør hva , ta kontakt med sosiallærer og jeg fatter undersøkelsesvedtak , jeg blir eventuelt kalt inn for å statuere alvorligheten i det, så det er den handlingsplanen som gjelder for det spørsmålet der.

**Hva synes du fungerer av håndtering eller forebyggning av mobbing og hva fungerer ikke ?**

*Respondent:* I den graden der elever på Strupe føler seg mobba , så må vi vær så snill å få greie på det , vi gjør det vi kan , i forhold til at alle eleven skal ha det bra og det skal være stort takhøyde for å ta opp ting når ting ikke er bra og det er å spille på lag med foreldre og det er å spille på lag med elever og kamerater . Så hadde vi en elevundersøkelse og det er noen elever som sier at de blir mobba , dessverre så er de undersøkelsene anonyme , og de skulle jeg gjerne hatt tak i som har sagt det , både i forhold til hva definerer vi som mobbing , og hva er det som gjør at de ikke har det bra , så det er vel det at jeg skulle gjerne hatt tak i de som sier at de ikke har det bra og det er litt sånn hjerteløshet i forhold til den biten her.

**Hvordan holder skolen oversikt over mobbing på skoleveien ?**

*Respondent:* ja , det gjør vi jo ikke. Der er vi jo avhengige av tilbakemeldinger på det som skjer for å kunne få tak i det. Vi har jo folk og elever som bor i 4 km radius fra skolen , vi følger ikke dem, og vi har med 13 og 16 åringer å gjøre.

**Blir det lagret statistikk som blir sendt til kommunen / fylke ?**

*Respondent:* Vi gir jo resultataer av elevundersøkelser og det blir jo sendt som statistikk til kommune.

*Intervjuer:* Blir ikke vedtakene sendt til kommunen?

*Respondent:* Nei altså det blir jo lagret i et kartoteksysten som ligger i elevmappene. Så det blir jo dokumentert på den måten ja.

**Har du noen synspunkter på hva som kunne vært gjort annerledes i håndtering av informasjonsflyten ved mobbetilfeller ?**

*Respondent:* Nå synes jeg vi har ting på stell , du får melding du iverksetter undersøkelsesvedtak , de snakker med de aktuelle partene , alle foreldre blir informert , sosiallæreren følger opp med samtaler. Og innen en måned så skal det flettes et nytt vedtak om det skal iverksettes nye tiltak eller om saken skal avsluttes. og hvis det blir ansett som avslutta så står det der at saken vil bli fulgt opp via samtaler. Så jeg synes at vi har fått innarbeidet gode rutiner som gjør at vi er på når det gjelder den biten her sånn. og er sosiallærer der og jeg ikke er til stede. Så gjør han ting selvom jeg ikke har muligheten til å ta det vedtaket der og da. Det tenker jeg at er da fantastisk. For det vedtaket må jo ikke være på plass før du skal begynne å undersøke , for det kan du jo gjøre med en gang. Sosiallæreren vet jo hva han skal gjøre.Så jeg tenker at vi har innarbeidet noen gode rutiner om hvordan vi skal håndtere mobbing.

*Intervjuer:* Dere hadde ikke sosiallærer før eller ?

*Respondent:* Jo vi hadde det men det blir jo alltid ekstra gøts når du får inn nye som på en måte gløder for ting og har lyst til å gjøre en god jobb. Så vi har hatt planer og sånt og vi har samarbeidet med etater om den bit har sånn. Men du får en sånn ny inspirasjon. Så vi har hatt en sosiallærer som har brukt like mye tid på dette arbeidet som nåværende , men Are han kommer inn ny og fresh og har sikkert sine tanker. Samtidig så er det sånn at når noen sier at jeg blir mobba så skal vi ta det på alvor. Uansett og det er ikke sikkert det er mobbing , men du skal ta den meldinga på alvor. Så må det sjekkes ut , og så må du konkludere med noe , og så dere bli enige om hva som faktisk er går og gjelder. Det er det som er kjempeviktig.

*Intervjuer:* Hver gang noen sier at de blir mobbet , oppretter dere de vedtaka hver gang.

*Respondent:* Ja og det iversettes undersøkelser.

*Intervjuer :* hva hvis noen sier bare jeg blir plaga eller kalt noe da oppretter dere ikke de.

*Respondent:* jo det gjør vi for det, og sosiallæreren tar alle de hendelsene på alvor. Så det er ingen sak som blir bagatalisert på noen som helst måte. Og selv om jeg sitter her og mener noe så er det mottakeren som bestemmer innholdet i det jeg sier. og da er oppfattelsen hvis oppfattelsen er du slenger dritt til meg og de kommentarene sårer meg så er det du som har retten til å si at det gjør det , jeg kan ikke si at du ikke skal gjøre det og det ordet er sagt, sagt for uansett hva jeg mener eller ikke . Og det tenker jeg at det er viktig å formidle til at det spiller ingen rolle hva du mener men det er motparten som tar imot det du skal mene så hvis vedkommende reagerer på det så må vi faktisk reagere på det og gjøre noe med det. og så kan du sitte her og si men jeg mener jo ikke ned med det . men da kan vi jo slutte da ? Da gjør ikke det noe mer og så kan vi avslutte saken, men jeg kommer til å spørre deg igjen. så det er avsender og mottaker og det er mottakerens oppfattelse som er viktig , så når du sier at du blir mobba så må vi definere hva mobbing er først , så må vi gå videre og se hva dette består i , det handler om ta de enkelte elevene på alvoret.

### 9.5.8 Transkribert intervju skoleeier

#### Hva er din kjennskap rundt mobbing?

Jeg er utdannet sosialpedagog fra gamle vesttyskland. En sosialpedagogisk høgskole i Kiel. Jeg var ferdig i 1979. Den gangen var det ikke noe tilsvarende sosialpedagogutdanning i Norge, men utdanningen i Tyskland var mye bredere og omfattet også sosialarbeiderutdanningene og førskolelærerutdanningene. Ut ifra hvilken fordypning jeg hadde tatt, så søkte jeg om å bli godkjent som sosionom, så jeg er sosionom i Norge og jobber som sosionom. Har jobbet i PPT siden 1986, men jeg har mye sosialpedagogikk, og det var liksom hovedfaget, så jeg var jo interessert i å jobbe som veileder i skoler og barnehager og for foreldre. Mobbing var et av de temaene som jeg var interessert i. Det var i begynnelsen av 90-tallet. Det må ha vært Bondevik-regjeringen, jeg husker ikke akkurat hvilket år, men da kom den første store nasjonale satsningen i forhold til mobbing og det første mobbemanifestet. Den gangen fantes det et institutt på høgskolen i Stavanger som het Statens Senter For Atferdsforskning, hvor instituttlederen var. De som jobbet der fikk i oppdrag å sette i gang et program for kompetanseheving ute i fylkene etter en modell hvor man skulle bevisstgjøre medelever på deres vitneroller. Tilskuerrollen som det heter i forhold til mobbing blant elevene. Dette var de største trinnene på barneskolen og ungdomsskolen. I den forbindelse, så skulle det opprettes et nettverk i hvert fylke med fagfolk, og da ble jeg spurta om å være med som representant for PPT. Da startet samarbeidet mitt med det miljøet. Den gangen ble det laget store elevkonferanser, så det hadde vi her i kommunen for de eldste elevene, altså utplukkede elever som var interessert i dette. Men så var det slik at de fikk ikke helt den virkningen som de hadde ønsket. Da handlet det lite om voksenrollen og voksenansvaret. Da handlet det om medelevene sitt ansvar. De hadde ikke veldig mye forskningsbasert kunnskap rundt dette, men det holdt på i noen år, og sånn startet samarbeidet mitt. Når de så at dette ikke hadde den ønskede effekten og tenkte at

her må det forskes mer, så fortsatte jeg samarbeidet med Stavangermiljøet. Da ble det opprettet et nettverk av praktikere, altså vi som jobber ute og forskningsmiljøet i Stavanger. Det ble da støttet av staten, og det var i forbindelse med at de forskerne i stavanger da hadde jobbet frem og prøvd ut et evidensbasert mobbeprogram som heter Zero. Da ble jeg med i det statlige zero-nettverket, og der har jeg vært helt frem til nå. Vi hadde da to treff i Stavanger med forskerne der i året. Det var folk fra PPT, lærere, skoleadministrasjon hvor vi fikk vite det seneste innenfor internasjonal og nasjonal forskning, hvor forskerne i Stavanger var veldig interesserte i hvordan vi praktikere tenkte om dette, og hvilke erfaringer vi hadde. I tillegg har jeg vært på en del konferanser som det miljøet i Stavanger har arrangert. Dette handeler om skole, Zero handler om skole. I tillegg har jeg alltid tenkt at det ikke er alt som starter i første klasse, det må også starte i barnehagen, og det var mine praksiserfaringer. Det er først nå at forskningsmiljøene i Norge har begynt å interessere seg for barnehagen. Så nå kommer det en del forskning også på dette fra Stavangermiljøet. Jeg har alltid vært interessert i dette, og er da oppnevnt kommunal mobbeveileder i forhold til å veilede ansatte i kommunale og private barnehager i kommunen, i tillegg til at jeg også er veileder for skolene. Så jeg har jobbet i mange år. Er også sertifisert zero veileder og har jobbet for det som ikke lenger heter statens senter for etterforskning, men læringsmiljøsenteret. Dette ble slått sammen med lillegården kompetansesenter som ligger i Porsgrunn. Disse fagmiljøene ble slått sammen for noen få år siden. Erling Roland er jo professor og jobber veldig mye med dette, men for noen år siden gikk han av som leder, så nå er han først og fremst forsker og fremdeles i miljøet. Så ja jeg har jobbet med dette i mange år og er kanskje en av de praktikerne som har jobbet lengst tror jeg i Norge. Det var en del som falt fra i det statlige nettverket og noen nye har kommet til, så jeg tenker at jeg har mye erfaring.

### Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?

#### Hva slags erfaringer har du med mobbing?

Jeg har lagt stor vekt på som mobbeveileder å få opp kompetansen. Jeg har vært på masse foreldremøter og er det fremdeles. Det er jo ting som må gjentas. Her i den kommunen hvor jeg jobber i PPT, så har det vært mye rektorskifter i mange år. Det har vært mye skifte av det som ikke lenger kalles skolesjef, men kommunalsjef for undervisning og oppvekst i denne kommunen, og det er klart at når ledere skifter så er det lite kontinuitet. Så den implementeringen som jo er helt nødvendig for at ansatte i skoler og barnehager skal kunne klare å gjenkjenne mobbing og vite hva de skal gjøre, både for å forebygge men også for å avdekke, så må dette på en måte gjentas når det kommer nye ledere, for det er jo ledelsen som på en måte er ansvarlige for at det er et levende tema. Så jeg har brukt en stor del av jobben min på gjentagende opplæring, og det driver jeg fremdeles med. I barnehagene er det kun meg. Når det gjelder skolene så har jeg en kollega som også har samarbeidet og kommet inn i dette nettverket i Stavanger for noen år siden. Så vi er på en måte to som gjør det. I tillegg så er det jo sånn at vi har henviste enkeltsaker til PPT. Der har jeg jo taushetsplikt så jeg kan jo ikke si noe om det. Jeg veileder foreldre ved å være på foreldremøter, både i barnehager og på skoler. Jeg veileder de ansatte på skoler og barnehager. Det har vært barnehager hvor jeg har jobbet veldig grundig med personalet over ganske lang tid. Det er det som vi kaller for systemhenvisninger til PPT fra både skoler og barnehager i forhold til kompetanseheving med ansatte og ledelse. Ledelsen er jo også med på dette. I tillegg så er det jo da enkeltsaker. Så det er min erfaring i forhold til det.

*Respondent:* Skal jeg si litt om utfordringene, hvis det ikke er andre typer spørsmål du har der?

*Intervjuer:* Nei, du kan godt si litt om det.

*Respondent:* Hva som er min generelle erfaring, det er jo at den største og første utfordringen spesielt for ansatte tenker jeg, det er å ta inn mobbedefinisjonen. Det er mye sammenblanding på konflikt og mobbing. Og hvis man tenker at mobbing er konflikt, så klarer man ikke å avdekke og få stoppet mobbingen. Det er noe jeg bruker veldig mye tid på, og som jeg tenker og erfarer at jeg må bruke veldig mye tid på. Det kan absolutt hvis man ikke tar den inn under huden, det er jo en veldig enkel definisjon og det er jo ikke sånn at ikke fagfolk kjenner til den definisjonen, for den er jo kjent i media og bøker, så de kan jo liksom ordene. Men de skjønner alikevel ikke når det kommer til praksis så er det sånn at "ja nå har vi en voldsom konflikt her" og så klarer de ikke å ta inn det. Og det handler jo også om at den som blir utsatt for mobbing, "det kan sikkert den organisasjonen dere jobber med bekrefte" at det er jo den som blir utsatt for mobbing som har definisjonsmakta på om det foregår mobbing eller ikke. Hvis en elev mener seg utsatt for mobbing, så skal: Altså rettsvernet er jo mye større når det gjelder skolebarn, fordi opplæringsloven fikk jo et nytt kapittel 9 for en del år siden som handler om psykososialt arbeidsmiljø for elevene, og i paragraf 9a så står det jo at rektor har en plikt til å sette i gang undersøkelser når en elev eller medelever, ansatte eller foreldre er bekymret for om en elev blir utsatt for mobbing, da skal det jo lages et enkelt vedtak som sier noe om at de skal sette igang å undersøke saken. Det får man jo ikke gjort hvis man i utgangspunktet definerer det som en jevnbyrdig konflikt. Og hvis man ikke tar elever på alvor når de kommer og forteller at de føler seg utesengt eller ja, andre typer mobbing, så klarer de jo heller ikke å leve opp til det som er så tydelig i mobbedefinisjonen som er anerkjent av politikere, fagdepartement og forskere også internasjonalt. Det er jeg som vet om jeg blir plaget eller ikke, det er ikke du lærer, du rektor. Det er jeg sett fra eleven. Så den er liksom den første utfordringen som jeg opplever i praksisjobbinga mi, og som jeg opplever når jeg driver med opplæring. Jeg tenker at det er på en måte det aller største og det aller vanskeligste, det er å skille hva som er en mulig konflikt og hva som er mulig mobbing i praksis når ting blir oppdaget eller noen forteller om det.

*Intervjuer:* Så det er skolens eller lærerens definisjonsoppgave om en elev blir mobbet eller ikke?

*Respondent:* Det er i forhold til mobbedefinisjonen og i forhold til paragraf 9a i opplæringsloven ikke læreren eller rektor som skal definere dette, men eleven. Det som er skolens oppgave da er når en elev eller medelever forteller, eller om lærere er bekymret å tenke "kan det være mobbing"? Da skal man sette i gang umiddelbart med en undersøkelse for å finne ut av om det er mobbing eller ikke. Man kommer på en måte ikke dit. Man får ikke satt i gang, man får ikke gjort det hvis de voksne definerer det og tenker at det er en jevnbyrdig konflikt mellom elever som er uenige om noe, og det kan jo også gå hardt for seg. Men det er ikke alltid det det handler om. Det er den første utfordringen og også det det skrives mye om og som mange som går ut i presse sier: at jeg ble ikke tatt på alvor, det var ikke noen som trodde på meg, jeg prøvde å si ifra, og da er det jo det noe jeg kan gjenkjenne i min jobb også, at ja det er vanskelig for de voksne og ta dette. Det er den første utfordringen. Ta eleven på alvor og si at dette skal vi undersøke, det er ikke noen konflikt det er snakk om. Dette er veldig viktig. Når jeg driver opplæringen min ute, så bruker jeg mye tid på å få de voksne til å reflektere i praksis hva den mobbedefinisjonen betyr. Når det kommer en elev, så skal man ta det på alvor. Det er på en måte uinteressant å gå inn i en diskusjon med en elev om dette her stemmer eller ikke. Om man har lov til å ha de følelsene man har. Det er ikke der man skal starte for å kunne gjøre noe og hjelpe unger som blir utsatt for plaging. Da må man si: "jammen så flott at du forteller meg. Dette her skal jeg snakke med rektor om og foreldrene dine, og dette skal vi finne ut av. Men man kommer ikke dit hvis man begynner å sette spørsmålstege ved det eleven forteller. Så er det jo sånn at det er masse utfordringer i den jobbinga der, fordi det er jo ikke lett å ta inn at unger kan plage hverandre. Det er ganske vondt å ta det inn fordi at de som plager går jo hele tiden over grenser når de får lov til det. De mister litt kontrollen over det. Det er jo gjort en

veldig interessant forskning som hjalp meg veldig mye da jeg startet opp.. Da var det ikke så veldig mye forskning som kunne beskrive hva det er som fører til at unger kan gå over noen grenser. Altså mobbing er jo vold satt i system faktisk. Og hvordan i all verden klarer unger å gjøre det? Det var utfordrende å ikke kunne noe særlig om det når jeg da også hadde enkeltsaker og opplevde det i praksis. Forskerene gjør jo ikke det, men jeg opplevde jo det. Så når den forskningen kom, og Roland og de begynte å snakke om dette gjennom en bok som heter mobbingens psykologi. Den boken sier noe om det som skjer blant de som mobber. Det er litt forskjell i forhold til kjønn, men det handler om at man får makt. Og makt er vanskelig å legge fra seg. Det er det jo for voksne og. Det er det jo mange eksempler på i andre sammenhenger. Har man først oppnådd makt, kan man enten bruke den positivt, ellers så blir det negativ maktutøvelse, og når det gjelder mobbing, så er det negativ maktutøvelse. Men denne følelse er psykologisk så sterk også hos barn, slik at det er veldig vanskelig å gi slipp på den. Det andre er samhørighet. Det er jo ikke sånn at folk mobber alene. Det er noen som kan ta initiativet og noen som kan være ledende, men det er alltid flere som utøver det. Da får man ikke bare makten alene, men man opplever også at man har makt sammen med noen. Det er veldig sterke følelser. Så er det forsket videre i dette også sånn at noen faktisk får sosial aksept. Fordi at det er noen som ikke er med på mobbingen selv, men de som er vitner til det, så er det noen som synes at dette her er ganske tøft. Så de får sosial aksept. Dette er også en sterk og god følelse. Boken hjalp ihvertfall meg til å kunne tåle en del av sakene, fordi at jeg kunne på en måte plassere det. Det er jo også veldig viktig å få ut til de som jobber i skoler. Det er jo også vanskelig å ta inn, at unger liker makt og blir så negative makt og voldsutøvere. Så det er liksom hele veien. Og denne avdekkingss prosessen, selv om man er utdannet skaper det mye følelser også hos profesjonelle folk. Det gjør det hos meg og. Du trenger støtte, du trenger noen å prate med for å kunne klare å ta det inn. Denne avdekkingen, det å ta i mot det, det å trygge eleven på at dette her skal vi finne ut av, betrygge foreldre på at dette her tar vi på alvor, vi lager et juridisk enkeltvedtak, dere har klagerett til fylkesmannen, rektor er strafferettlig ansvarlig for å stoppe. Det er veldig mye alvor i dette her, men det genererer også mye følelser som noen ganger kan stoppe profesionaliteten. Og da orker du på en måte ikke å gå inn i det ordentlig. Så det er sånn hele veien rundt det temaet. Så jeg tenker at ut i fra min erfaring handler det ikke om at det ikke finnes litteratur ute på skoler og barnehager. Det er masse aviser og det er liksom over alt. Men det handler først og fremst om det å klare å ta det inn og skjønne det og orke det for å kunne hjelpe ungene. Men det finnes jo absolutt både her i denne kommunen og andre steder i Norge, trygge og kloke fagfolk ute i skoler og barnehager som tar det på alvor. Men dessverre så er det jo fremdeles et stort problem, og det problemet blir ikke mindre hvis ikke de voksne klarer å ta det inn, skjønne det og stoppe det. Så det er jo et sånt tema som må være levende. Det kan ikke bare være en mobbeplan som ligger i en skuff hos rektoren. Det må være kontinuerlige refleksjoner rundt det temaet. Og hvis ikke det er det så blir det også vanskeligere for elever å få hjelp. Hvis jeg ikke hadde skjønt at det ligger en del hindringer i det å ta det inn, og at profesionaliteten kan forsvinne litt har jeg ikke noen andre forklaringer på det. For det handler ikke om at de ikke vet og at de ikke kan, men det handler om å ta det inn. På tross av det så synes jeg jo at det er et veldig interessant tema og jobbe med og det er jo veldig mye flott forskning. Og jeg som har jobbet så mye med det merker jo at hvis man går 10 - 15 år tilbake i tid, så er det jo et mye mer levende tema i dag, både for de profesjonelle, lærerene og ikke minst for foreldrene, og det blir ikke mindre. Det er jo også takket være organisasjoner som dere samarbeider med som holder dette levende. Politikerene tar dette mer og mer på alvor synes jeg.

### Hvordan arbeider dere mot mobbing? er det en arbeidsplan / handlingsplan / strategi?

## Hva anbefaler du for a forebygge mobbing?

### Hvilke utfordringer finnes det i samarbeidet mellom PPT og skole i mobbesaker?

Du kan jo ikke si at det er PPT. Jeg sitter jo her for å snakke om hva utfordringene er som jeg opplever som mobbeveileder, men det er jo ikke noen utfordringer i samarbeidet mellom PPT og skolene. Det handler jo om hvilke utfordringer som jeg har sagt mye om. Hvilke utfordringer det er for fagfolkene å kunne hjelpe elevene, men det er jo ikke noen samarbeidsproblemer mellom PPT og skolene. For de tar det jo på alvor og ber om veiledning. Men det er en utfordring det som jeg har snakket om med å ta det inn og gjøre det som trengs, og ta det på alvor i møte med foreldre som varsler eller elever. Men det er jo ikke bare svart, Det er selvfølgelig skoler som tar det på alvor og lager egne enkeltvedtak og trenger egentlig ikke noen veiledning fra meg og min kollega, men de får vi ikke høre om i media dessverre. Det er jo litt synd, så det er jo litt viktig at jeg sier det også. Det finnes absolutt rektorer og lærere som tar det på alvor når elever eller foreldre varsler om det, og det lages enkeltvedtak. Men det er ikke så interessant for media. Det er viktig at også dere skjønner det. Det er klart at de som dere samarbeider med er jo opptatt av der ting ikke har fungert så bra. Så det er viktig å ha det aspektet at det er også mange elever som får hjelp. I denne kommunen og i resten av Norge, men så lenge ikke alle får den hjelpen de trenger, og det er mange, så er det et stort problem fremdeles.

### Hvordan foregår samarbeidet med skolen og PPT i mobbesaker?

I enkeltsaker, så handler det om det samme som det jeg gjør generelt. Når det kommer inn enkeltsaker hit, kommer det mest i forhold til kompetanse og veiledning på foreldremøter og personalmøter. Så det er jo en utfordring. Det kan tenkes at de takler det sånn at det er noen som ikke trenger å komme hit, men det er jeg ikke så sikker på. Så jeg ønsker meg jo mer enkelthenhendelser fra foreldre til barnehagebarn og fra ansatte i barnehagene. Fra skolene kommer det regelmessig saker. Enten fra foreldrene eller fra skolene selv. Da er det jo sånn at det som er min jobb blir å veilede foreldre i hva foreldre kan gjøre i en sak. Informere foreldrene om paragraf 9a i opplæringsloven (klageretten). At foreldrene kan be om et enkeltvedtak. Hvis det kommer en sak fra foreldrene hit, så kan det være at foreldrene har opplevd prøvd å si ifra og da ikke blitt tatt på alvor, at barnet deres har prøvd og si ifra men ikke blitt tatt på alvor. De sakene hvor ting går bra kommer jo ikke hit. Man kommer til PPT når man trenger hjelp. Enten det er fra foreldrene eller fra skolen. Min jobb er jo å informere om rettighetene. Tar alltid en samtale med foreldrene først. Hvis det er større barn, så hender det at vi også tar en prat med barnet, men først og fremst handler det om at vi veileder de voksne. Vi driver jo ikke behandling. Det er jo unger som har blitt utsatt for mobbing over lang tid, og noen av dem kan ha vært regelmessig utsatt, kanskje så mye som ukentlig, kanskje så mye som hver dag i flere år før det kommer hit. Og da kan det komme i form av at eleven slutter å gå på skolen. Det er en stor sammenheng mellom skolevegring og mobbing, sånn at når unger ikke orker mer, så blir de hjemme, og da kan det vise seg at det er en mobbesak. Ihvertfall tar vi alltid den kartleggingen med foreldrene først, enten det kommer forespørsel fra foreldre eller fra skolen. Det skal jo komme en skriftlig henvendelse hit, enten fra foreldrene som kan gjøre det uavhengig av en skole, men det beste er jo at det kommer en felles henvisning om hjelp i forhold til en mulig mobbesak. Det finnes et felles henvisningsskjema. Vi ber alltid om det, men hvis det finnes stor uenighet så tar vi et eget henvisningsskjema fra foreldrene. Foreldrene trenger ikke godkjenning av skolen for å henvise barnet sitt til PPT. Skolen har ingen henvisningsrett, de må ha foreldrenes godkjenning. I sånne saker er som regel ikke det noe problem foreldrene er jo som regel mest bekymret. Men da starter vi opp med kartlegging med foreldrene, går igjennom og informerer om rettighetene, og så har vi et fellesmøte med skolen hvor vi gjør akkurat det samme.

Da handler det om: hva har dere gjort, hva tenker dere, hva er effekten på det dere har gjort, har det hjulpet eller ikke. I de sakene hvor vi kommer inn så har det jo som regel ikke hjulpet, og så begynner veiledningen. Da er det sånn at vi veiledere ikke gjennomfører tiltakene på skolen, men veileder de voksne. Nå er det sånn at alle rektorer i kommunen har fått veldig god gjentagende opplæring, ikke av oss men av fylkesmannen og skoleadministrasjonen på hvordan de skal forfatte et enkeltvedtak. Så der trenger de ikke noen veiledning lenger. Da handler det mere om: har dere gjort det? Har rektor gjort det? Og hvis rektor ikke har gjort det så er vi alltid tidlig på dem med det. Det skal de gjøre, for her er det bekymrede foreldre og da skal de ha et enkeltvedtak.

*Intervjuer:* Foreldre lurer ofte på hva slags rettigheter de har?

*Respondent:* Ja, og den informasjonen får de av oss. Kommunen og rektor har jo en informasjonsplikt. Det skal være tema paragraf 9a i opplæringsloven som sier alt om rettighetene og gangen i dette. Det skal foreldrene få på foreldremøte av rektor og læreren. Hvordan det fungerer vet jeg ikke riktig, men i de sakene vi kommer inn så har ikke det fungert så godt. OM de reelt sett har fått et papir i hånda hvor det står, men ikke lest det, vet jeg ikke. Men ihvertfall så har det ikke vært god nok informasjon og da får de det hos oss. Vi merker oss det og sjekker det ut med en gang, om de har fått enkeltvedtak, om de vet hva det er og om de kjenner til paragraf 9a. Når saker kommer hit er det det første vi gjør å sjekke ut dette i det som vi kaller en kartleggingssamtale med foreldrene og hjelper de videre i det systemet. Så tar vi initiativ til et møte med rektor og kontaktlærer. Foreldrene har rett til å være med på alle møter som angår deres barn som PPT er med på. Alle foreldre jeg har vært borti ønsker å være med på det første kartleggingsmøtet. Det kan jo føles litt ubehagelig for rektor og læreren, for vi sitter å sjekke ut om de har gjort alt de skal og spør om grunner til at de ikke har gjort det. Det er jo ikke alle som synes det er like hyggelig at foreldrene skal sitte å høre på det, men vi gjør det jo på en vennlig måte for vi skal jo samarbeide. Det er jo ikke å stille de i gapestokken, men vi er nødt til å sjekke det ut for å se hva de trenger veiledning til. Så når vi setter igang veiledningen ber vi foreldrene om tillatelse til at vi kan få ha veiledningen uten foreldrene tilstede slik at læreren har mulighet til å komme ut med hvordan de har det i det jeg snakket om i forhold til hva er det som kan være vanskelig med å se at dette kan være mulig mobbing. Og hva er det som skal til for at de skal kunne klare å se det. Det tenker vi at foreldrene ikke skal sitte å høre på eller være med på. Jeg har ikke opplevd at foreldrene vil være med på det, men det lages alltid referater i kortversjon på hvilke temaer vi har vært innom, og hva skolen har bestemt seg for at de skal gjøre. Dette sendes da hjem til foreldrene. Da får de nok informasjon, men de får ikke ta del i det litt dypere refleksjonsarbeidet. Det er der vi som regel starter, og noen ganger har skolene prøvd å avdekke, men konkludert med at her er det ikke noe mobbing, og så viser det seg at det antagelig er det allikevel fordi eleven fortsetter å fortelle. Da må vi begynne på nytt igjen og se på hva som mangler i avdekkingen. Og så er det da snakk om hva de skal gjøre når de har avdekket det. Hva skal de gjøre i forhold til den som er utsatt og i forhold til den som mobber. Det som også er en stor utfordring, men som jeg synes at skoler nå skjønner, er dette med tiltakene man setter i gang. Forskerene anbefaler jo samtaler. Individuelle stopp-samtaler med mobberene, og ikke i gruppe. Det gjør man først når man er helt trygge på at man har klart å komme ut av mobbeatferden. De trenger jo mye hjelp. Det kan tenkes at de må holde på med dette i månedsvis. Noen ganger må de holde på hver dag med en liten sjekk. Akkurat dette har vært krevende. Det er mange som gir seg litt for fort med sånne samtaler, og da starter det igjen.

*Intervjuer:* Det kreves kanskje en del ekstra ressurser på å holde dette gående?

*Respondent:* Nei det trengs ikke, for det trenger ikke å være lange samtaler. Så man trenger ikke noe ekstra ressurser til dette. Absolutt ikke. Det kan være 10 -5 min, kanskje litt lengre første gangen. Du skal ikke gå inn å diskutere om dette her stemmer eller ikke, og det vil jo en del av

de som plager. De vil jo veldig gjerne legge skylden på den som er utsatt. Eksempel: Jeg blir så provosert av han der. Bare måten han beveger seg på gjennom klasserommet irriterer meg. Jeg har prøvd å si ifra men han fortsetter å gå sånn. Jeg blir så irritert hver gang jeg ser han. Og den derre håpløse buksa. Han må jo skjønne at han ikke skal ha på seg en sånn bukse. Bare måten han / hun smiler på. Mobbere har alle mulige sånne ting å komme med, og det vil de jo veldig gjerne snakke om når de blir avdekket som plagere. Og de stopp-samtalene sier at det er temaer man ikke skal gå inn på. Man skal ikke ha sånne samtaler med plagere før man har avdekket og vet at jo, dette er en mobber. Da er det totalt uinteressant å høre på begrunnelsene som denne mobberen kommer opp med. Det er ikke det det handler om i de samtalene. Det handler om at jeg vet hva du gjør og det får du ikke lov til, det skal du slutte med, og jeg kommer til å følge deg opp. Og det tar ikke lang tid med en sånn samtale. Det tar bare tre minutter. Her er det en ny utfordring som vi trener veldig mye på med en del lærere, at de skal klare disse samtalene. Veldig mange blir revet med og begynner å diskutere med mobberen. Det finnes filmer for dette som vi bruker i veiledningen, som illustrerer en mobber som ikke forstår hvorfor han / hun sitter der. Da er det vanskelig med en sånn samtale. Dette er også en utfordring, så det er utfordringer hele veien. Men det er sånn vi jobber. Også i enkeltsaker jobber vi akkurat på samme måten som man driver generelt, men da handler det om å hjelpe en bestemt elev, og hjelpe plagere ut av plageratferden. Det er det det handler om når vi også får enkeltsaker. Det er ikke vi som prater med elevene, det er ikke vi som prater med den som er utsatt. Det hender jo at de trenger terapi, og da ber vi foreldrene skaffe en henvisning til BUP. De periodene vi har hatt psykologer her, (det har vi dessverre ikke nå), så hender det at psykologene tar noen sånne samtaler med dem som har vært utsatt, hvis ikke de har blitt veldig syke. Unger blir jo psykisk syke. Det er jo forsket veldig mye på det. noen får posttraumatisk stress diagnose, så de er veldig syke, og da kan ikke en psykolog i førstelinjetjenesten gjøre noe, da er det BUP. Men de trenger også de samtalene med læreren som forteller dem hva de holder på med og at de skal stoppe dette, og at de må fortelle læreren hvis det har skjedd noe igjen, for da skal de stoppe dette på nytt. Så det er slik vi jobber i enkeltsaker også.

*Intervjuer:* Hvor lett har barn og unge for å si ifra hvis de blir mobbet?

*Respondent:* Det igjen er avhengig av om de blir tatt på alvor når de sier ifra. Så igjen henger dette sammen med voksenreaksjonen. Dette henger igjen sammen med hva slags forhold de voksne på en skole har i praksis, til å klare og orke å ta imot elever som forteller. Dette merker elevene veldig fort, om det går an eller ikke, så det er dette det avhenger av. Hvis eleven har en lærer eller andre voksne på skolen som de føler seg trygge på og anerkjent av, da prater de. Men det er også en utfordring der, for at forskningen viser veldig tydelig at de som er mest utsatt for å bli mobbet, altså mange kan jo oppleve en mobbeepisode. Det kan også unger som er trygge oppleve. Men forskningen viser at de som blir hengende igjen i den rollen som offer, er jo unger som har dårlig selvfølelse, og så er det de som er veldig sinte. De er også mer utsatt. Unger som har dårlig selvfølelse kan jo være enten de blir veldig sinte, eller at de blir sjenerete og trekker seg unna og klarer ikke det sosiale spillet og har en svak sosial status. Det har ofte også de som blir veldig sinte, de har sterke følelser. De som har problemer med å skaffe seg gode relasjoner er mer utsatt. Andre som ikke har det kan også bli utsatt for et mobbeforsøk, men de blir ikke hengende i det, for de sier ifra. Men de som blir hengende igjen i mobbingen er veldig avhengige av at det er et levende tema hos de voksne, og at de merker at de voksne er interessert i det og sjekker det ut jevnlig. Da kan også noen av de ungene klare å si ifra. Hvis de da ikke blir møtt, skal det ikke mye til for at de gir opp. Noen sier jo i fra til foreldre. Og da når foreldrene kontakter skolen, så er de jo igjen helt avhengige av at skolen tar det på alvor. Selv om eleven ikke har sagt det, så er det mange som går gjennom foreldrene. De sakene som går og går, er kanskje de elevene som heller ikke sier ifra og som har de dårligste forutsetningene for å tenke at dette skal ikke jeg bli utsatt for, og som har

et så dårlig syn på seg selv at de tenker at det må være noe galt med dem selv som gjør at de blir plaget og mobbet. Da sier man ikke ifra, for de tenker at det blir for flaut. Å si at: Lærer, jeg tenker at de andre mobber meg fordi jeg er så sjenert. Det er veldig personlig og vanskelig å komme frem og si sånne ting. De med skikkelig dårlig selvfølelse er veldig utsatte. Og mange av plagerene som er inne i denne makutøvelsen er veldig sosialt intelligente, men ingen bra sosial kompetanse viser mye av forskningen. De finner fort ut hvem de kan plage. Og det er da ofte at elever ikke sier ifra. Og når de først begynner å tenke og føle sånn, så blir det verre og verre å si ifra. Noen prøver da å endre seg, men det hjelper ikke selv om man har på seg en annen bukse, for da er det noe nytt som er galt. Så det er ikke noe rart at de blir syke. Noen klarer jo fremdeles å være på skolen, så de må ha en enorm styrke innvendig. Men mange blir veldig syke. Men de som klarer å si ifra, på tross av at de tror det er noe med dem selv, men ikke et fullt så dårlig syn på seg selv blir tatt på alvor, da går det mye bedre.

### **Hva skal til for at PPT blir kontaktet når en skole har en mobbesituasjon?**

Det er som jeg sa med henvisning, men rektor kan også ta en telefon til meg og legger det frem. Vi har også systemer hvor vi har faste møter ute på skolene hvor de kan ta det opp som en NN sak. De kan ikke bruke navn og sånn før det har blitt en henvisning. Men vi kan jo også gå inn og veilede på et NN grunnlag, hvor de lurer på ting når de ikke riktig vet hva de skal gjøre, hvor foreldrene kanskje ikke er bekymret enda, men skolen er det fordi det har kommet noen signaler. Vi har jevnlige månedlige møter på alle skolene. Ellers kan de også ta en telefon. Vi vil jo at de skal ta en telefon på et tidlig nok tidspunkt. Det gjelder alle henvisninger i alle typer saker. Så dette er en del av rutinene i samarbeidet mellom PPT, skoler og barnehager. Ta opp telefonen, ring til oss, så finner vi ut av om dette er noe som vi også skal være med på videre. Så det er mye muligheter for å komme i kontakt med PPT. Og vi er også da hver måned ute på skolene. Det er også sånn at lærere kan komme til oss å ta opp bekymringer. Så er det sånn at vi har mye å gjøre her i perioder, så vi har ventelister både på systemhenvisninger og på enkeltsaker, spesielt på skolesiden fordi vi ikke alltid har vært fullt bemannet og noen har permisjoner. Men det er to unntak hvor det aldri skal settes på ventelister. Det er skolevegringssaker, og det er mistanke om mobbing. Det vet alle skoler og barnehager. På oppdrag fra UDIR har læringsmiljøsenteret i Stavanger fått mye penger fra statsbudsjettet, hvor de bruker folk fra læringsmiljøsenteret til å veilede over to år, skoler som har gjentagende høye mobbetall. Og et sånt arbeid er på gang nå her i kommunen med to skoler. Det er mange skoler hvert år i Norge som får dette tilbuddet. Kommunen må takke ja, men det er jo et mildt press. I denne kommunen var de veldig glade for å få dette tilbuddet. Og der er det nå flere fra PPT inne, og PPT skal følge opp denne veiledningen. Når det gjelder barnehagesektor så er det desverre ikke den samme oppfølgingen, men det kan jo komme. Så denne satseringen fortsetter. Men dette handler om de skolene som trenger mer veiledning enn andre skoler. Dette har stort fokus og er et statlig tiltak. Så det er mye kontakt og mye samarbeid med PPT og skoler med gode rutiner, men utfordringen er å komme tidlig nok inn som sagt, og da må de voksne orke å se det, og ikke vente.

### **Har kommunen en overordnet plan mot mobbing? Hvordan følges denne opp mellom skole og kommune?**

Ja. Jeg har jo jobbet tett sammen med administrasjonen i kommunen i forhold til dette, og jeg synes det har blitt tatt veldig på alvor. Utfordringen er jo som sagt at det stadig blir nye ledere. Det er mange år siden denne kommunen fikk dette. Nå er jo det pålagt og bestemt fra departementet og regjeringen at alle skoler i Norge skal ha en handlingsplan mot mobbing, men denne kommunen var mye tidligere ute, så det er jo et resultat av det samarbeidet også tenker jeg at jeg og min kollega

ble sertifiserte zero-veiledere på det programmet. Vi tok jo det med tilbake til vår kommune. Vi lærte opp andre skoler i andre kommuner ved å jobbe privat i tillegg. Det har blitt tatt på alvor og blitt mottat positivt i kommunens administrasjon, så alle skoler i kommunen hadde det på et ganske tidlig tidspunkt. Utfordringen er jo implementeringen når det er stadig skifte i ledelse. Så det er utfordringen i denne kommunen nå. Jeg har jo også vært veldig opptatt av de kommunale barnehagene. Der førte også det samarbeidet jeg har med staben til at de kommunale barnehagene ble pålagt for noen år siden å lage en tilsvarende handlingsplan i forhold til mobbing i de kommunale barnehagene. Jeg er veldig stolt over at kommunen har gjort det. Det betyr ikke at det ikke er andre kommuner som også har gjort dette for barnehager før denne kommunen. Nå har dette med barnehager blitt et veldig aktuelt tema. Det var et mye tidligere tema her i kommunen. Det har ført til at jeg stadig er på foreldremøter i barnehager. Det har også ført til at private barnehager har bedt om veiledning for å lage plan i forhold til temaet mobbing. Nå jobber jeg i to barnehager med det som tema, så det kommer jevnlig. I denne kommunen så er det et tema og har vært det i flere år.

### **9.5.9 Transkribert intervju fylkesmannen**

#### **Hva er din kjennskap til mobbing?**

Før jeg jobba hos fylkesmannen, hvor jeg har vært i fire år, var jeg inspektør i syv år på en ungdomsskole her i fylket. Før det var jeg rektor i 13 år på en annen ungdomsskole i fylket. Bakgrunnen min er skoleleder og lærer, det betyr at kunnskapen har jeg derifra. Både det man lærer seg i feltet, og det man lærer gjennom kursing og utdanningen jeg tok, både som lærer og som skoleleder. Også har det blitt litt annen kunnskap om mobbing etter fire år her hos fylkesmannen. Da har jeg dykket mer inn i det juridiske. Så det har blitt noen år tett på feltet mobbing. Det siste nå, som kanskje er det nyeste for meg, er å se hvordan mobbing står seg i forhold til FNs barnekonvensjon. Dette med barnets beste og at man ikke skal bli diskriminert. Motvirke mobbing har en plass internasjonalt i konvensjoner, for eksempel barnekonvensjonen. Og det siste synes jeg er et viktig område og det nyeste. Det har blitt mye heldigvis, ikke minst inn mot adferdsforskningssenteret i Stavanger. Så sånn er kunnskapen.

#### **Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?**

Den nåværende rollen som er knyttet til embetet, altså avdelingen. Jeg vil si litt om det først. Vi har litt forskjellige roller. Vi fører tilsyn på mobbing. Vel, ikke egentlig på mobbing, men på elevens opplevelse av skolemiljøet, kapittel 9-a i opplæringsloven. Det fører vi tilsyn på. Det har jeg vært en del borti. Jeg var særlig borte i det i forrige felles-nasjonale tilsyn. Så er avdelingen knyttet en god del opp mot klagesaksbehandling. Sånn sett får man en del kunnskap om mobbing. Det er det andre som jeg primært jobber med. Så jobber jeg en del med at elever ønsker å skifte skole. Det kan være mange årsaker til at man kommer med noe sånn, men også at noen never de har opplevelser i skolemiljøet som gjør at man vil skifte skole. Det er min erfaring. Også går det litt mer på systemnivå. Det er at myndighetene er opptatt av at vi skal motvirke mobbing på riktige og viktige måter. Sånn sett er fylkesmannen et viktig ledd, både i å bringe informasjon nedover og bringe informasjon tilbake. Vi møter mobbing på litt forskjellige områder, og akkurat min rolle er knyttet til noe som heter tverrfaglig samarbeidsteam barn og unge. Det betyr at vi jobber sammen med helse- og sosialavdelingen hos fylkesmannen. Blant annet mye med riktig innsats, tidlig innsats. Alle elver skal ha det bra. Alle barn og unge skal ha det bra i fylket. Da er god trivsel på skolen en veldig viktig del av det. Også er det som jeg nevnte i sted, dette her med FNs barnekonvensjon. Så jeg treffer feltet på litt ulike måter. Jeg treffer kommunene, treffer koordinatorer. Kanskje vi ikke snakker så mye spesifikt om mobbing, men prater mye om de rettighetene barn har etter

barnekonvensjonen

### **Hva slags erfaring har du med mobbing?**

Litt gjennom hele yrkeskarrieren så har jeg truffet på mange former for det. Det skal mye til for at det er former for mobbing som er helt ukjente. Det gjelder hvordan vi kjenner det tradisjonelt, at folk krenker hverandre. Og at det står en der som har en ugrei, en uholdbar situasjon. Til de mer subtile uttrykk for mobbing, som proaktiv aggresjon til der de går over fra mobbing til ren og skjær krenkelse og vold. Det er den praktiske biten. Også som jeg sa i sted har det blitt slik at som skoleleder har jeg sittet med ansvaret for å lage til en kultur, der hvor kulturen motvirker mobbing. Og selvfølgelig saksbehandlig og akutte tiltak, og mer eller mindre langvarige tiltak. Fatte enkeltvedtak. Til å jobbe hos fylkesmannen nå og høre hva som rører seg rundt meg, delta indirekte i forhold til barnekonvensjonsarbeide, men også støtte litt på klagesaksbehandlingen.

### **Hvordan arbeider dere mot mobbing? Har dere en arbeidsplan, handlingsplan eller strategi?**

Fylkesmannen tar sin del i motvirkning av mobbing på litt forskjellige måter. Fylkesmannen er regional stat. Det betyr at det som storting og regjering bestemmer er viktig, og veldig veldig avgjørende del av vårt arbeid er å viderebringe det i fylket. Det betyr at ulike satsninger, ulike prioriteringer, ulike poenger, det som myndighetene våre trekker opp som viktige. Det må vi bringe ned til vårt fylke og til kommunene her. Det er en måte. Så er det sånn at myndighetene treffer vedtak om å satse på litt ulik måte. Det kan være at man lager prosjekter for å forbedre skolemiljøet og motvirke mobbing. Det er en del av fylkesmannens arbeid å velge ut kommuner, prioritere, informere og delta. Det er en del av det fylkesmannen gjør når det gjelder den biten. Så har vi tilsynsinstituttet. Det kan vi bruke, det skal vi komme litt mer innpå etterpå. Tilsynsinstituttet er en del av, og kan være en del av arbeidet vårt mot mobbing. Klagesaksbehandlingen, det er til fylkesmannen man klager hvis man ønsker å bruke retten til å klage på tiltak og vedtak fattet i kommunene. Eller så er det viktig, dette tverrfaglige teamet for utsatte barn og unge som er en viktig del av fylkesmannen nå. Vi må se at mobbing også er en del av våre oppgaver. Jeg tror jeg stopper med det, også deltar vi i nettverk for bedre skolemiljø. Herunder er mobbing et tema.

### **Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?**

Min sterkeste anbefaling er god ledelse ved den enkelte skole, som sørger for å etablere en kultur og gode standarder ved en skole. Handler kanskje ikke om mobbing spesifikt, men det handler om grunnleggende respekt både om hvordan vi er mot hverandre, hvordan vi behandler tiden til hverandre. Disse standardene skal prege en skole, og da er god ledelse arnestdet. Også er det selvfølgelig å ha reportoaret i den enkelte sak og kunne bruke det. Samtidig er mitt sterkeste råd å etablere varige standarder ved den enkelte skole.

### **Hvilke krav stiller fylkesmannen til skoleeiere om informasjonsflyt i forbindelse med elever som opplever mobbing? Det handler om både skolevei og skolen fysiske område.**

Da er det viktig vi snakker om fylkesmannen også snakker vi om skoleeiere. Skoleeiere er det kommunale nivået på rådmannsnivå. Det kravet fylkesmannen stiller er at skoleeier, kommunen, må ha forsvarlige systemer slik at skolen og de ansatte er i stand til å avdekke mobbing, treffer tiltak mot krenkelse og mot mobbing. Enten det skjer på skoleveien eller på skoleområdet skiller vi ikke imellom. Men også at man er oppmerksom på den mobbingen som skjer kanskje mer i fritidsrommet, men der mobbingen kaster skygger innover opplevelsen av trivsel på skolen. Kravet er altså at skoleeier må ha forsvarlige systemer, slik at dette fanges opp og rapporteres. Et annet

krav som fylkesmannen stiller til informasjonsflyt er at skoleeier må kreve at skolene har en form for skolebasert vurdering. De vurderer opplæringsmiljø-feltet for å etterse at den prioriteringen man gjør mot mobbing faktisk virker. Skoleeier må ut å si vurderer dere dette her? Vurderer dere dette årlig? Halvårlig? Gjør dere prioriteringer? Dette etterser fylkesmannen, at skolene har denne typen skolebaserte vurderinger. Det kan vi gjøre, det er en viktig del av informasjonsflyten at det gjøres vurderinger. Når skolen gjøre sånne vurderinger må det ha sløyfe opp om skoleeier nivået, slik at informasjonen når fram og man kan treffe både tiltak og gjøre prioriteringer. Fylkesmannen er ute å etterser at kommunene har ulike former for brukermedvirkningsorganer. Disse organene er en viktig del av informasjonsflyten. Da er det sånn som elevenråd, FAU, skolemiljøutvalg og samarbeidsutvalg, slik som skolene og kommunene er pålagt å ha. Sånn som vi ser det er det sånn at, sånne fora bidrar til informasjonsflyt. Da er det kanskje ikke i første rekke på enkeltilfeller, men på det generelle omfanget i opplæringsmiljøet. Det er de kravene som det er naturlig å peke på.

**Har dere informasjon om antall årlige registrerte mobbetilfeller ved fylkets barne- og ungdomsskoler? Vet dere da hvem som har definert at det er et mobbetilfelle?**

Det tør jeg ikke å si at vi har spesifikt. Våre data baserer seg på skoleporten, antall registrerte klager her hos oss. Vi får annen statistikk på omfang som vi bruker for å velge ut ulike skoler for statlig satsing på bedre opplæringsmiljø. Alt dette medvirker til å peke på at skoler har ulik grad av mobbing, at forekomsten varierer internt på den enkelte skole fra år til år og mellom skolene i kommunen. Det er på en måte det nivået vi kan se forekomsten ut av.

**Hvordan sikrer fylkesmannen likhet i definisjonen av mobbing mellom elever og lærere, lærer og administrasjon ved skolen, rektor og skoleeier og mellom skoleeier og fylkesmannen?**

Det er et godt spørsmål. Et viktig spørsmål fordi det handler om translasjon. Det handler om god oversettelse, lik oversettelse, som skal nå alle ledd. Både for de som velger en definisjon. Ofte er det et fagmiljø også blir det vurdert av politisk/administrativt nivå, kunnskapsdepartement/utdanningsdirektorat. Så blir det formulert inn i lovgivning, hva er det det her handler om. Også er det en viktig del for oss å ta dette ned på de arenaene hvor vi møter kommunen og fylkeskommunen, og oversette det sånn at det blir en begripelig oversettelse og en riktig oversettelse. Da har vi på en måte en translasjonsoppgave. Neste gang fylkesmannen møter dette igjen, og sørger for at er en forståelse, er i tilsynssammenheng, det er i disse satsningene vi snakket om i stad og i klagesakssammenheng. Det er sånn at i kommuner når det blir sendt en klage til oss, de leser jo vår behandling. Og vår behandling den retter seg inn mot noen definisjoner. Jeg synes vi har kanskje den viktigste rollen i sånn translasjonslinje. Noen ganger knyttet til tilsynssammenheng intervjuer vi jo helt ned på elevnivå. Da kommer jo vårt uttrykk, myndighetenes uttrykk, vår definisjon, den blir jo da både elever, lærere, rektorer, skoleiere eksponert for.

**Hva utløser et tilsyn på en skole?**

Det er litt forskjellige ting. Skal vi holde oss til mobbefeltet og opplæringsfeltet, så kan vi snakke om noe som heter statliginisert tilsyn eller fellesnasjonale tilsyn. Det er ikke så lenge siden vi hadde. Da bestemmer man at i Norge og i fylkene i Norge skal vi ha et tema. Og da var det kapittel 9-a i opplæringsloven, altså elvenes arbeidsmiljølov, den handler ofte om mobbing. Da går fylkesmennene ut å fører tilsyn på et sånt tema. Skolemiljøtema kan komme inn i en sånn fellesnasjonal tilsynssammenheng. Da får vi ofte beskjed om hvordan vi skal gjøre disse tilsynene. Da sørger vi for å møte mange skoler, eller mange kommuner da. Så er det to typer tilsyn til. Det

er noe som heter eget-inisert tilsyn. Det kan bety at fylkesmannen tenker at nei nå opplever vi av ulike årsaker at dette her er aktuelt. Det er viktig, dette føltet vi snakker om her er alltid viktig. Da bestemmer det enkelte embedet seg om for eksempel nå tar vi initiativ til å føre tilsyn på dette her med oppfyllelse av lovverket på kapittel 9-a. Eller andre deler av lovverket. Dette med forsvarlig tilsyn og såne ting, da bestemmer fylkesmannen seg for det. Det kan utløse tilsyn. Det er siste er hendelsesbaserte tilsyn. Da kan det rett og slett ha skjedd noe. Vi kan ha fått en eller flere henvendelser med alvorlig innhold, enten det har vært fremsatt på den ene eller andre måten. Det kan også hende det har vært alvorlige mediaoppslag som gjør at informasjonen har tilflytt oss. Da vil det være naturlig at fylkesmannen etter den observasjonene nærmer seg dette grundigere og vurderer om dette skal utløse et hendelsesbasert tilsyn. Ellers så kan det være små drypp over tid, som er en del av vår område overvåkning. Summen av de gjør at man bestemmer seg for å gå til et tilsyn. Litt ulike ting, litt ulike tilsyn. Alt fra enkeltilfeller som er av den grad at man må se om dette er lovstridig og på ingen måte sånn som det skal. Det er litt forskjellige ting, alt fra enkeltilfeller som er an en viss art til de store fellessatsningene.

#### **Hvilke aktører mottar informasjon fra resultatene etter tilsyn på skolen?**

Det er i prinsippet alle. Fordi at de tilsynene vi fører, når hele tilsynsrunden er over publiseres rapportene. Så de kan man finne igjen på våre sider når endelig rapport, etter en lang rekke korrespondanse med kommunen om varsel om tilsyn gis og helt til endelig rapport foreligger. Da publiseres den. Før det er data kjent og blir gjort kjent for skolene, for ulike lederforum i kommunen, skoleierne selvfølgelig, politiske organer. Til syvende og sist blir det publisert ut i det offentlige rom.

#### **Har du noen synspunkter om hva som kunne vært annerledes i informasjonsflyten rundt mobbetilfeller?**

Man er opptatt av om dagen at tilgangen på å kunne klage skal være kjent, den skal føre til en god og rask saksbehandling. Det er viktig. Sånn at man får reagert godt. Dette er ofte knyttet til å ha nok bemanning, nok besetning, for å kunne møte det. Da er det nok så enkelt som å.... All den tid fylkesmannen skal være klageinstitutt, sett fra vårt ståsted, så er det viktig at vi har et apparat som er stort nok til å sikre at det ihvertfall ikke er propper i flyten. Sånn at informasjonen kommer raskt til fylkesmanns-instituttet. Og da handler det nok om å bygge ut instituttet for vår del. Både med tanke på antall øyne som ser og behandler sakene, og kunne treffe nødvendige reaksjoner, sånn at det kommer raskt tilbake til kommunen. Sånn at det virker for Per og Kari i klasserommet eller på skoleveien så rakst som mulig. Og da snakker vi om at vårt institutt, fylkesmannsembetet, bør være bygget ut, sånn at det ikke blir propper av ulik årsak. Det er nok svare på det, sånn som jeg ser det.

#### **9.5.10 Transkribert intervju med frivillig organisasjon**

##### **Hva er din kjennskap rundt mobbing?**

*Respondent:* Hva jeg vet om mobbing?

*Intervjuer:* Ja, hvordan kjenner du til det? Har du opplevd det? Helt generelt.

*Respondent:* Frem til 10.klasse hadde jeg ikke noe kjennskap til mobbing. Jeg tenkte ikke noe på det. Plutselig oppdaget jeg hva mobbing var, og så at folk følte seg veldig utrygge og redde. Det var flere mot en. Det var som oftest de som var populære som hakket på en. Mobbing er det enkeltpersoner føler er mobbing. Det er ingen som kan definere mobbing utenom den som føler seg mobbet selv. Det er kjennskapen jeg har til mobbing.

### **Kan du fortelle litt om din rolle i arbeidet mot mobbing?**

*Respondent:* Ja, det er jo omrent spissen i det i Norge. Organisasjonen min som står i spissen mot mobbing i Norge. Utgjør mest forskjell for barne- og ungdomsskoler. Det har vi jo masse skriftlig fakta på. Vi er de som videreformidler og deler ut informasjon om mobbing i Norge, og hjelper de som trenger det. Tar de med på turer og prater med alle som trenger det.

*Intervjuer:* Kan du utdype litt om hvordan dere arbeider mot mobbing?

*Respondent:* Ja, vi skaper jo blest rundt temaet gjennom å ha forskjellige konserter, tatoveringskampanjer og litt annerledes kule ting og MC-kortesje, som hvem som helst kan være med på. Vi drar rundt på skoler å holder foredrag på barne- og ungdomsskoler i hele Norge. Foredraget heter "Det starter med deg." Det er veldig effektivt. Det slår aldri feil at etter foredraget må vi skrive ut 400 - 500 autografer. Enkelte vil ha tre, fire ganger. Også har vi unike opplevelser for barn og unge, der vi tar med en gruppe barn og ungdom som sliter, som ikke helt har de sosiale antennene og blitt mobbet mye. Vi tar de med på kino, bowling eller go-kart, for å gjøre noe annet. De får stiftet venner.

*Intervjuer:* Hvor ofte tar dere med barn og unge på opplevelsene?

*Respondent:* 2 ganger i måneden skal vi prøve på. Også er det organisasjonens egne kvelder som vi skal starte med nå. Det er at vi leier et klubb-lokale med pc'er, biljardbord, sofa, TV og alt sånn, også har vi sammenkomster der to ganger i måneden.

### **Hva anbefaler du for å forebygge mobbing?**

*Respondent:* Bruke mobberen som en ressurs. En mobber er ikke bare en mobber, en person som har det kjøpt selv. Det er en ressurs som er en leder, og det kan lede meg seg folk for å gjøre noe bedre. Så fort mobberen har endret seg, den største og verste ulven, da følger resten av flokken med også. Der har du selveste greia på hvordan du får stoppet mobbing. Det har vi erfart. Det hjelper veldig at vi er såpass unge som vi er når vi forteller at du ikke skal stole på sidemannen din. Det starter med deg. Det er du som kan gjøre en forskjell.

*Intervjuer:* Hvor gamle er dere?

*Respondent:* 19 år.

*Intervjuer:* Det du har der er fine tanker om hvordan man stopper mobbing. Har du tanker om hvordan du skal hindre at en blir en mobber? Hindre at mobbetifeller oppstår? At du kan stoppe det et hakk tidligere. Har du noen tanker om det? Noen erfaringer om det?

*Respondent:* Det hadde jo vært sånn at ingen hadde syntes det var kult å mobbe hvis vi fjernet hele publikummet. Det er publikum som lager en mobber. Vi må bare få fortalte at det ikke hjelper hvor vondt du har det hjemme. Du kan ikke la det gå utover de andre som er på skolen. Det er ikke kult. Dette må komme fra en person de synes er kul. Hvis ikke så har det ikke noe å si. Det hjelper ikke hvis en 40 år gammel fyr kommer å sier "Nei, slutt å mobb!".

*Intervjuer:* Hvordan er det da med lærer som sier du ikke skal mobbe? De kan jo fort være 40 år gamle personer som ikke er noe kule.

*Respondent:* Og da skjer det som har skjedd på mange andre skoler. Det skjer ikke noe. Det blir ingen forskjell. Han kommer å mobber igjen neste dag. Lærer mangler undervisning i hvordan de skal ta mobbere og hvordan de skal ta mobbing. De har jo ingen undervisning. De burde hatt det da de utdanner seg som lærer. Hvis du er 40 år og sier til en mobber at nå ser vi det er en del som driver å følger etter deg på skolen, og du er den populære. Vi har et mobbeproblem her. Du må nesten hjelpe oss med det. Hvis du greier det så får du en belønning. Du kan bli med på skolekjøkkenet en time eller blir skrevet om i lokalavisa eller hva som helst. Da får han en helt annen mening med livet.

*Intervjuer:* Du sier vi bruker mobberen som en ressurs. Vi prøver å snu vedkommende til å få folk

til å heie på noe positivt. Vi prøver å fjerne publikum. Den som har blitt utsatt for mobbing opp i dette her, hvor er det den havner hen? Hvordan ser den på typen tilnærming du skisserer her?

*Respondent:* Det er faktisk ganske utrolig akuratt det der. Vi har en lukket gruppe på Facebook med over 7,500 medlemmer. Når det kommer en mobber der, og sier jeg har mobbet folk og jeg er ikke stolt av det. Jeg har plaget folk så de omrent har tatt livet sitt, og jeg angrer så jævlig. Da kommer ikke de som har blitt mobbet, de 7,000 andre å sier at du fortjener å dø. Du er bare dritt menneske. De sier Tusen takk for at du sa det. Vi tilgir deg. De ser nok på det på samme måte som vi gjør. Det er bare gull verdt i deres øyne at en mobber endrer seg til det bedre og begynner å hjelpe folk istedet. Det må jo være det beste som kan skje. Men det er nok ikke bare lett for de heller. De vil nok ofte bare ha mobberne ut. De har blitt plaget vettet av i alle år. De ser på mobbere som noe de bare vil ha bort. De vil ikke ha noe mer med de å gjøre. Når en person har skrevet at jeg har mobbet folk, så har vi aldri opplevd noe negativt på kommentarfeltet. Det er bare positivt.

### **Hvilken informasjon om mobbetilfeller er ansatte ved skoler villige til å gi dere?**

*Respondent:* Det kommer veldig ann på hvem det er vi prater med. Det er mange lærer som kommer å sier at det er et enormt mobbeproblem her og dere må komme å hjelpe oss. Når vi kommer dit så møter vi på rektor som sier at her har vi ikke noe mobbing. Alt er fryd og gammen, det er ikke noe problem. Det er veldig fra person til person. Jeg har ikke noen spesiell fasitt, men det er lettere for lærer å innrømme at det er mobbing der, enn det er for rektorer. Det har vi helt klart merket.

*Intervjuer:* Når et mobbetilfelle skjer på en skole, og skolen loggfører dette i dokumenter. Trenger dere tilgang til de dokumentene for å få gjort en god jobb?

*Respondent:* Nei, det sekundet når vi kommer inn på skolen og kjenner på atmosfæren, så merker vi om dette er en skole som er full av mobbing eller om det er lite mobbing. Vi gjør ikke noe mindre jobb uansett hva slags skole vi er på. Vi gjør samme jobben, og det har fungert bra til nå.

### **Hvilken informasjon får dere om mobbetilfeller fra elever ved skoler?**

*Respondent:* Det er fra der vi får høre. Det er som oftest derfor vi kontakter skoler. Vi har fått høre det fra elever om at det er mye mobbing ved skolen, og det er omrent ikke mulig å gå på den skolen lengre. De er veldig rett på sak. De forteller hvordan de føler ting er. Da får vi et lite overblikk.

*Intervjuer:* Du sa innledningsvis at mobbing er subjektivt. Samtidig er visse ting felles. Da lurer jeg på i hvilken grad har elever og lærere samme forståelse om hva som er mobbing?

*Respondent:* Det er nok veldig forskjellig det også. Det er som jeg sa, en del er opp til hver enkelt. Det er så mange som har forskjellige meninger. Men de har helt klart to helt forskjellige syn. En lærer er ofte ikke den som blir mobbet, det er jo eleven. Man kan ikke ikke ha blitt mobbet og vite hvordan det er å ha blitt mobbet. Man kan bare forestille seg det. Man vet det ikke, så det er veldig forskjellig da.

*Intervjuer:* Har dere vært i en del settinger hvor lærer sier det ikke er mobbing, selv om eleven opplever det som mobbing?

*Respondent:* Ja, det er det mange av. Det slår aldri feil. Det er mange ekstreme tilfeller på det der.

### **I arbeidet dere utfører, blir dere i noen grad hindret i å gjøre en god jobb på grunn av manglende informasjon om mobbing ved en skole?**

*Respondent:* Nei, som jeg svarte tidligere merker man det med en gang vi kommer inn på skolen der. Hvordan er atmosfæren der? Det har vi lært oss gjennom disse årene nå. Vi er såpass like-sinnede siden vi er såpass unge. Vi føler det på oss hvordan ting er her. Det hindrer ikke oss. Vi

trenger ikke å vite noenting om en skole for å komme dit. Om det er barne- eller ungdomsskole finner vi ut når vi er der.

## 9.6 Vedlegg 6: Intervjuguide før oppgaver i brukertest

### Intervjuguide før brukertesten

Moderator diskuterer følgende med deltageren:

- Deltagers erfaring med brukertester
- Viktigheten av deltagerens involvering i undersøkelsen
- Rollen til moderator
- Hvordan testen gjennomføres
- Tenke høyt under oppgavene

**Hva er din alder?**

**Er du gutt eller jente?**

**Hva slags mobil benytter du i testen?**

**Hva er dine erfaringer med å varsle om mobbing?**

**Hvilke grunner ser du for å varsle om at mobbing foregår?**

## 9.7 Vedlegg 7: Intervjuguide under oppgaver i brukertest

### Intervjuguide under oppgavene

Moderator fyller inn svar på spørsmålene etterhvert som deltager utfører oppgavene. I tabell 5.2 på side 109, står kriteriene for om en oppgave har blitt en suksess.

#### Oppgave 1: Registrer ny bruker

Oppgave utelatt:

Oppgave ikke gjennomført:

Oppgave gjennomført uten assistanse:

Oppgave gjennomført med assistanse:

#### Oppgave 2: Logg in med registrert bruker

Oppgave utelatt:

Oppgave ikke gjennomført:

Oppgave gjennomført uten assistanse:

Oppgave gjennomført med assistanse:

#### Oppgave 3: Varsle om mobbing

Oppgave utelatt:

Oppgave ikke gjennomført:

Oppgave gjennomført uten assistanse:

Oppgave gjennomført med assistanse:

#### Oppgave 4: Ring fra applikasjonen

Oppgave utelatt:

Oppgave ikke gjennomført:

Oppgave gjennomført uten assistanse:

Oppgave gjennomført med assistanse:

#### Oppgave 5: Finn rettigheter en elev har til godt læringsmiljø

Oppgave utelatt:

Oppgave ikke gjennomført:

Oppgave gjennomført uten assistanse:

Oppgave gjennomført med assistanse:

**Oppgave 6: Finn loven som beskriver det fysiske miljøet**

Oppgave utelatt:

Oppgave ikke gjennomført:

Oppgave gjennomført uten assistanse:

Oppgave gjennomført med assistanse:

## 9.8 Vedlegg 8: Intervjuguide etter oppgaver i brukertest

### Intervjuguide etter brukertesten

Moderator innhenter svar fra deltager på følgende spørsmål etter brukertesten, hvis de ikke allerede er besvart under utførelsen av oppgavene. Videre står moderator fritt til å følge opp eventuelle problemer deltageren kom ut for under utførelsen av oppgavene.

**Generelt, hvor enkelt er det å bruke applikasjonen?**

**Generelt, hvor lett er det å lære applikasjonen?**

**Hva vil du si om applikasjonens utseende?**

**Vil du bruke en slik applikasjon?**

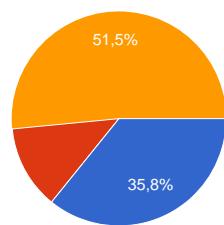
**Hva tenker du om applikasjonens design?**

## **9.9 Vedlegg 9: Resultat kvantitativ undersøkelse**

# 235 svar

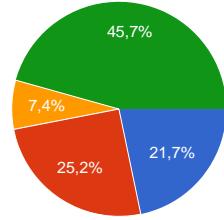
## Sammendrag

**Har du sett andre bli mobbet eller selv opplevd mobbing?**



Opplevd mobbing personlig	<b>82</b>	35.8 %
Sett andre bli mobbet	<b>29</b>	12.7 %
Begge deler	<b>118</b>	51.5 %

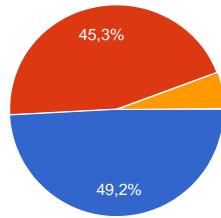
**Hvor mange ganger har du muntlig sagt til en lærer at det skjer mobbing?**



Aldri	<b>50</b>	21.7 %
Mellan 3 og 5	<b>58</b>	25.2 %
Mellan 5 og 10	<b>17</b>	7.4 %
Flere enn 10	<b>105</b>	45.7 %

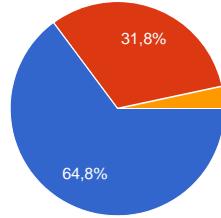
## Informasjon mellom lærer og elev

**Da du sa ifra til lærer om mobbing, i hvor stor grad gjorde læreren noe for å stoppe mobbingen**



Lærer gjorde ikke noe	<b>88</b>	49.2 %
Lærer gjorde noe, men burde gjort mer	<b>81</b>	45.3 %
Lærer gjorde det mye	<b>10</b>	5.6 %

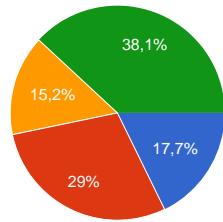
**Da du sa ifra om mobbing, i hvor stor grad gjorde skolen noe for å stoppe mobbingen?**



Skolen gjorde ikke noe	<b>116</b>	64.8 %
Skolen gjorde noe, men burde gjort mer	<b>57</b>	31.8 %
Skolen gjorde mye	<b>6</b>	3.4 %

## Informasjon fra elev til voksen utenfor skolen

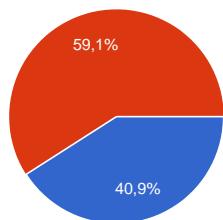
**Hvor mange ganger har du muntlig fortalt voksne utenfor skolen at det foregår mobbing ved din skole?**



Aldri	<b>41</b>	17.7 %
Mellom 3 og 5	<b>67</b>	29 %
Mellom 5 og 10	<b>35</b>	15.2 %
Flere enn 10	<b>88</b>	38.1 %

## Informasjonsmøter om mobbing

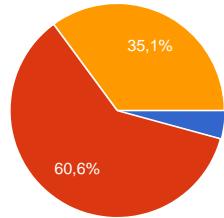
**Har skolen arrangert møter for din klasse eller hele skolen, hvor lærere informerte elever om hva som er mobbing?**



Ja	<b>95</b>	40.9 %
Nei	<b>137</b>	59.1 %

## Deltatt på informasjonsmøte

I hvor stor grad var du enig med lærerne om hva som er mobbing?

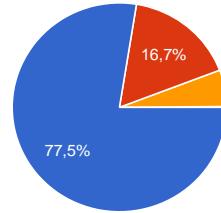


Ikke i det hele tatt	<b>4</b>	4.3 %
Litt enig	<b>57</b>	60.6 %
Helt enig	<b>33</b>	35.1 %

## Ikke vært informasjonsmøte om hva som er mobbing

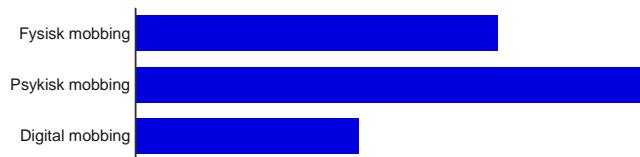
Hvis skolen arrangerte informasjonsmøte om hva som er mobbing, vil du delta?

Vet ikke	<b>23</b>	16.7 %
Nei	<b>8</b>	5.8 %
Ja	<b>107</b>	77.5 %



## Typer mobbing

### Hvilken type mobbing har du blitt utsatt for?



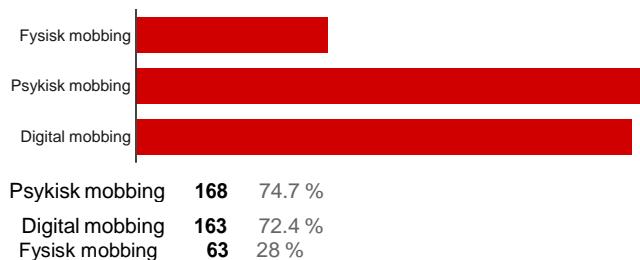
Fysisk mobbing 136 65.4 %  
Psykisk mobbing 191 91.8 %  
Digital mobbing 84 40.4 %

### Hvilken type mobbing har du sett andre bli utsatt for?



Fysisk mobbing 139 64.4 %  
Psykisk mobbing 180 83.3 %  
Digital mobbing 114 52.8 %

### Hvilken type mobbing mener du oftest skjer?

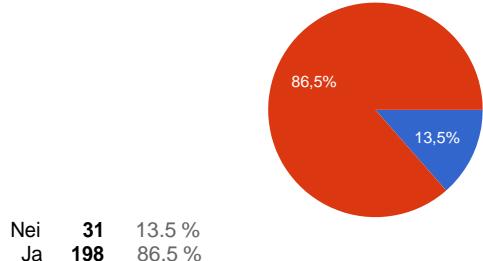


3/9/2016

Informasjonsflyt i forbindelse med tilfeller av mobbing - Google Skjemaer

## Venners definisjon av mobbing

**Er du og dine venner enige om hva som er mobbing?**



## 9.10 Vedlegg 10: Resultat av brukertest 1

### 9.10.1 Resultat av brukertest1

**Deltager 1 - Gruppe A**

**Alder:** 14

**Kjønn:** Gutt

**Mobil:** Iphone 5s

**Erfaring med å varlse om mobbing:** Har aldri opplevd noe før.

**Grunner til å varsle om mobbing:** Når jeg ser en medelev har det vondt eller ser plaget ut flere ganger om dagen /uken.

- **Oppgave 1:** Gjennomført uten assistanse
- **Oppgave 2:** Gjennomført uten assistanse
- **Oppgave 3:** Gjennomført uten assistanse
- **Oppgave 4:** Gjennomført uten assistanse
- **Oppgave 5:** Gjennomført med assistanse. Brukte flere forsøk. Ikke så synelige faner / meny. Positivt tilbakemelding om at det var oversiktlig på rettighetsiden.
- **Oppgave 6:** Gjennomført uten assistanse. Lett å finne når man først vet hvor man skal lete.

**Hvor enkelt var det å bruke applikasjonen?**

Veldig. Når man først skjønte det.

**Hvor lett var det å lære applikasjonen?**

Litt vanskelig å finne og lære med en gang, men hvis man prøver litt tror jeg man får det til.

**Hva vil du si om applikasjonens utseende?**

Ryddig og fin.

**Vil du bruke en slik aplikasjon?**

Ja, jeg ville brukt den når jeg hadde trengt det.

**Hva tenker du om applikasjonens design?**

Jeg syntes at det er et kult design og jeg syntes det er veldig bra.

**Deltager 2 - Gruppe B**

**Alder:** 15

**Kjønn:** Gutt

**Mobil:** Sony Xperia

**Erfaring med å varlse om mobbing:** Og si ifra om et eller annet skjer.

**Grunner til å varsle om mobbing:**

- Om det blir sagt ifra tidlig går dt bedre for personen som mobbes.
  - Om noen blir plaget
  - Om noen blir fysisk mobbet.
- **Oppgave 1:** Gjennomført uten assistanse (Godkjenningen kunne hatt større tekst)

- **Oppgave 2:** Gjennomført uten assistanse
- **Oppgave 3:** Gjennomført uten assistanse (Kunne gjerne kontaktet foreldrene til den utsatte).
- **Oppgave 4:** Gjennomført med assistanse (Litt vanskelig å finne siden med informasjon).
- **Oppgave 5:** Gjennomført med assistanse. Brukte flere forsøk. Ikke så synelige faner / meny. Positivt tilbakemelding om at det var oversiktlig på rettighetsiden.
- **Oppgave 6:** Gjennomført uten assistanse. (Kunne gjerne hatt bokmål som standard. Litt vanskelig å lese så tung informasjon).

**Hvor enkelt var det å bruke applikasjonen?**

Enkelt.

**Hvor lett var det å lære applikasjonen?**

Lett når man har lært seg hvordan applikasjonen fungerer.

**Hva vil du si om applikasjonens utseende?**

Ser bra ut.

**Vil du bruke en slik aplikasjon?**

Ja.

**Hva tenker du om applikasjonens design?**

Noen steder litt komplisert, men ellers enkel å kule.

**Deltager 3 - Gruppe C**

Alder: 15

Kjønn: Jente

Mobil: Iphone 5s

Erfaring med å varslе om mobbing: Jeg har ikke så veldig erfaring med det.

Grunner til å varsle om mobbing: Det er viktig å si ifra hvis jeg er time eller ser at noen blir mobbet.

- **Oppgave 6:** Gjennomført med assistanse (Fler forsøk, mer synlig faner / meny knapper).
- **Oppgave 5:** Gjennomført uten assistanse (Enkel å finne når man først forstod fanene / menyen).
- **Oppgave 4:** Gjennomført uten assistanse (Ville ringt utifra situasjon).
- **Oppgave 1:** Gjennomført uten assistanse (Skrev inn spesialtegn i brukernavnet, brukte 2 forsøk. Liten tekst feilmeldingen).
- **Oppgave 2:** Gjennomført uten assistanse.
- **Oppgave 3:** Gjennomført uten assistanse.

**Hvor enkelt var det å bruke applikasjonen?**

Var ganske greit.

**Hvor lett var det å lære applikasjonen?**

Gikk fort å lære.

**Hva vil du si om applikasjonens utseende?**

Helt grei. Enkel.

**Vil du bruke en slik applikasjon?**

Hvis jeg ble mobbet ofte og det var et problem, så ja.

**Hva tenker du om applikasjonens design?**

Kanskje litt kjedelig.

**Deltager 4 - Gruppe A**

**Alder:** 14

**Kjønn:** Gutt

**Mobil:** Iphone 5s

**Erfaring med å varlse om mobbing:** Har gjort det før

**Grunner til å varsle om mobbing:** Når jeg ser det, hører om det eller noen truer med å skade seg selv.

- **Oppgave 1:** Gjennomført med assistanse.
- **Oppgave 2:** Gjennomført uten assistanse.
- **Oppgave 3:** Gjennomført uten assistanse (Hva med en som ikke går på skolen).
- **Oppgave 4:** Gjennomført uten assistanse.
- **Oppgave 5:** Gjennomført uten assistanse (Nynorsk? Skulle hvert skrevet enklere. Feks: bokmål).
- **Oppgave 6:** Gjennomført med assistanse.

**Hvor enkelt var det å bruke applikasjonen?**

Veldig enkelt, utenom at ”informasjonsknappen kunne vært litt større.

**Hvor lett var det å lære applikasjonen?**

Den lærer du på få sekunder.

**Hva vil du si om applikasjonens utseende?**

Litt kjedelig bakgrunn, men ellers kjempe fin. Liker Logoen.

**Vil du bruke en slik applikasjon?**

Jeg er veldig opptatt av kampen mot mobbing, så ja.

**Hva tenker du om applikasjonens design?**

Ja veldig tøft med de funksjonene på lovene osv, men litt kjedelig med hvit bakgrunn.

**Deltager 5 - Gruppe C**

**Alder:** 15

**Kjønn:** Jente

**Mobil:** Iphone 5s

**Erfaring med å varlse om mobbing:** Jeg har egentlig ikke erfaring med det.

**Grunner til å varsle om mobbing:** Hvis man ser personer som blir mobba bør man si ifra med en gang.

- **Oppgave 6:** Gjennomført uten assistanse.
- **Oppgave 5:** Gjennomført uten assistanse.
- **Oppgave 4:** Gjennomført uten assistanse.

- **Oppgave 3:** Gjennomført uten assistanse.
- **Oppgave 2:** Gjennomført med assistanse.
- **Oppgave 1:** Gjennomført uten assistanse.

**Hvor enkelt var det å bruke applikasjonen?**

Litt vanskelig å finne de forkjellige mappene.

**Hvor lett var det å lære applikasjonen?**

Det er ganske lett

**Hva vil du si om applikasjonens utseende?**

Det var greit.

**Vil du bruke en slik aplikasjon?**

Ja

**Hva tenker du om applikasjonens design?**

Det var enkelt og greit.

**9.11 Vedlegg 11: Resultat av brukertest 2**

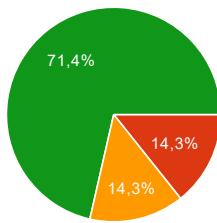
# 42 svar

[Vis alle svar](#) [Publiser analytics](#)

## Sammendrag

### Generelt

#### Alder



Yngere enn 14	<b>0</b>	0 %
14 - 16	<b>6</b>	14.3 %
16 - 18	<b>6</b>	14.3 %
18 +	<b>30</b>	71.4 %

#### Hva er det første du legger merke til på siden?

Oversiktlig

Logoen

Oppsettet på siden og hvor bra den er lagd.

At det er litt for mye svart hvit. Mere farger hadde vært fint

Om logo

At siden er ryddig

At dere har fått med alt som skal være med at det har blitt gjort på en onkelig måte.

Reglene

Lover

Lett tilgang på rettigheter, lover og hva mobbing er

Rotete

alternativene og enkeltheten

Hvor mye dere legger ned arbeide deres for at andre skal ha det bra

### Oversikten

Den var bra orginasert og alt lå liksom til rette  
at den står for noe bra!

At det var ryddig innhold så det var enkelt å se de forskjellige kategoriene

Oss i mot mobbing

Oversiktlig menyer

oversiktlig

layouten,

logoen og en flott meny

Ryddig

Varsle

At det var forskjellige ting man kan trykke på, for å få forskjellig informasjon.

Fargene er kanskje litt dystre men oppsette er fint. Mer farger gir folk en litt mer positiv innvirkning

Enkel , lett oversiktig, litt mørk kanskje.

Bra valg alternativer

godt organisert

Logo

Logg inn

Bra info om alt man kan lue på.

Mye fakta

Det fine og enkle designet

Den er veldig enkel

Ikke tilgjengelig med ihenhold til tilgjenglighetloven. For brukere med nedsatt syn og blinde som bruker punktskrift og tale

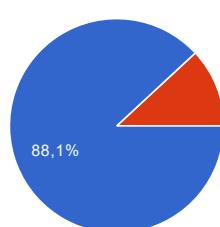
Veit ikke

Bra gjennomført

God oversikt over valgene du har.

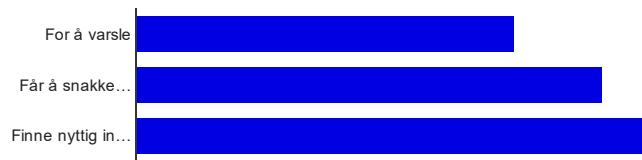
Varsel

### Var det enkelt å registrere en bruker for så og logge inn?



Ja	<b>37</b>	88.1 %
Nei	<b>5</b>	11.9 %

### Hva ville du brukte denne applikasjonen til?

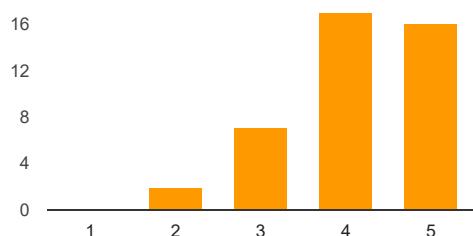


### Ville du anbefalt denne applikasjonen videre til andre?



## Design

### Hva syntes du om designet på siden?



Dårlig: 1    **0**    0 %

2    **2**    4.8 %

3    **7**    16.7 %

4    **17**    40.5 %

Topp: 5    **16**    38.1 %

**Forslag til forbedring av applikasjonen utseende:**

Mere farger/bilder

Usikker

Jeg ser ikke noe som kan forandres per dags dato.

Det er enkelt og oversiktlig akkurat som det er

Alt

Ha et barn som viser frem stopp til mobbing

Litt mer farger kanskje

Er ikke sikker, men kanskje går ann å ta med ett sitat som blir brukt mye i mobbe sammenhenger som f.eks "bruk hodet"

litt mer farger

Gjøre litt mere ut av det. Med bilder og farger!

Gjør den mer levende. Farger, mer spennende:)

Mer farger

Andre farger,

Bedring av tilgjengelighet

..

Ingenting som popper inn for øyeblikket

Va kanskje litt mørkt i bakgrunn

**Mangler****Er det noe du savner ved denne applikasjonen ?**

Nei

nei

Nei

Flere rettigheter og lover.

Egentlig ikke

Jeg ser ikke noe nå.

Ikke foreløpig

Litt om lærere som mobber. Hvordan man håndterer det, hvor og hvordan man rapporterer det, konsekvenser av lærere som mobber

En chat

Ett sted hvor du ser enkelt hvilken bruker jeg er. Jeg fant det ikke

Kunne vært en informasjon om passordregler. Jeg skrev bindestrek, og da måtte jeg starte helt forfra, uten å vite hva som var årsak. Årsaken kom opp og var fremme bare ett øyeblikk. Savner kanskje en hjemknapp. Og litt info om hvem jeg varsler når

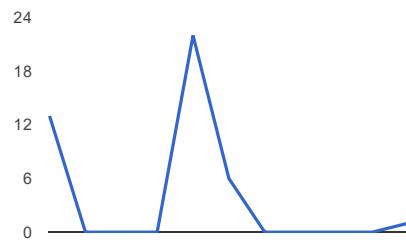
jeg trykker send på varsling.

|

Den var litt kjedelig

Et chat forum der man kanskje kan prate med andre som sliter med det samme som deg. Der du kan komme i kontakt med personer som kanskje sliter med det samme  
For fersk bruker til og gjøre meg opp en mening

### Antall svar per dag



## 9.12 Vedlegg 12: Attest fra Oss Mot Mobbing

Jeg kom i kontakt med Jim på en metal-festival i fjor. Etter mye prat kom Jim med en ide om det var noe IT vi trengte i arbeidet, var han villig til å hjelpe oss. Jeg foreslo en anti-mobbe app. Jim tente på idéen og dannet ei bachelorgruppe .

Vi i Oss mot mobbing reiste ned på et møte på skolen i Halden og ble enige med gruppa om at dette går vi for. Gruppa var veldig godt sammensatt da det er personer der med forskjellig bakgrunner og kommer fra forskjellige land, samt en grei spredning i aldre som gjør at livserfaring kommer inn i bildet. Sammen med vår erfaring med antimobbe arbeid mente/mener vi dette er oppskriften for suksess.

Under prosessen har vi hatt møter på skolen i Halden samt Skype møter. Kommunikasjonen har fungert veldig bra og Omm har under hele prosessen blitt godt oppdatert på hvor langt studentene har kommet.

Det er blitt gjort intervjuer og undersøkelser som har vist at vårt arbeid og at appen helt klart vil få en stor betydning for dem som trenger hjelp i en hverdag med mobbing. Vi og prosjektgruppa har sammen funnet ut hva vi ønsker med appen, og med brukertester osv. har vi fått svar på at ting er på rett vei.

Vi i Omm er veldig fornøyd med hvordan ting har blitt og gleder oss stort til å ta appen i bruk og lansere den for Norges land, forhåpentlig hvis ved skolestart høsten 2016.

Vennlig hilsen,  
Leif Munkelien

# Bibliografi

- [Aamir and Mansoor, 2013] Aamir, M. J. and Mansoor, A. (2013). Testing web application from usability perspective. In *Computer, Control Communication (IC4), 2013 3rd International Conference on*, pages 1–7.
- [Barneombudet, 2014] Barneombudet (2014). Innspill til djupedalutvalget. <http://barneombudet.no/wp-content/uploads/2014/01/Djupedalutvalget-Barneombudets-innspill.pdf>. [Online; Hentet 19 april 2016].
- [Cotner and Miller, 2013] Cotner, C. and Miller, R. L. (2013). Row-level security in a relational database management system. US Patent 8,478,713.
- [Datatilsynet, 2014] Datatilsynet (2014).
- [Denscombe, 2014] Denscombe, M. (2014). *The Good ResearchGuide*. Open University Press.
- [Djupedal, 2015] Djupedal, O. (2015). Å høre til : virkemidler for et trygt psykososialt skolemiljø : utredning fra utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 9. august 2013 : avgitt til kunnskapsdepartementet 18. mars 2015. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2015-2/id2400765/?q=&ch=2>. [Online; hentet 13.april 2016].
- [Eriksen and Lyng, 2015] Eriksen, I. M. and Lyng, S. T. (2015). Skolers arbeid med elevenes psykososiale miljø. <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NOVA/Publikasjoner/Rapporter/2015/Skolers-arbeid-med-elevenes-psykososiale-miljoe>. [Online; hentet 8.mars 2016].
- [Greenberg and Buxton, 2008] Greenberg, S. and Buxton, B. (2008). Usability evaluation considered harmful (some of the time). In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, CHI '08, pages 111–120. ACM.
- [Holone and Herstad, 2013] Holone, H. and Herstad, J. (2013). Three tensions in participatory design for inclusion. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, pages 2903–2906. ACM.
- [Husveg, 2012] Husveg, I. (2012). Er skolenes mobbedefinisjoner gode nok for å fange opp alle sider ved mobbing mellom elever?
- [Jacobsen and Thorsvik, 2013] Jacobsen, D. I. and Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Fagbokforl.

- [Kaikkonen et al., 2005] Kaikkonen, A., Kekäläinen, A., Cankar, M., Kallio, T., and Kankainen, A. (2005). Usability testing of mobile applications: A comparison between laboratory and field testing. *J. Usability Studies*, 1(1):4–16.
- [Kitchenham, 2004] Kitchenham, B. (2004). Procedures for performing systematic reviews. *Keele, UK, Keele University*, 33(2004):1–26.
- [Krug, 2014] Krug, S. (2014). *Don't Make Me Think*. New Riders.
- [Larsen, 2007] Larsen, A. K. (2007). *En enklere metode*. Fagbokforlaget.
- [Lien and Welander-Vatn, 2013] Lien, L. and Welander-Vatn, A. (2013). Factors associated with the persistence of bullying victimization from 10th grade to 13th grade: A longitudinal study. *Clinical practice and epidemiology in mental health: CP & EMH*, 9:243.
- [MacKay, 2012] MacKay, A. W. (2012). Respectful and responsible relationships: There's no app for that (the report of the nova scotia task force on bullying and cyberbullying).
- [Medietilsynet, 2014] Medietilsynet (2014). Barn og medier undersøkelsen. [http://www.medietilsynet.no/globalassets/publikasjoner/2015/rapport\\_barnogmedier\\_2014.pdf](http://www.medietilsynet.no/globalassets/publikasjoner/2015/rapport_barnogmedier_2014.pdf). [Online; hentet 9.februar 2016].
- [Nätt and Heide, 2015] Nätt, T. H. and Heide, C. F. (2015). *Datasikkerhet. Ikke bli sivndlerens neste offer*. Gyldendal Norsk Forlag.
- [Olweus, 1992] Olweus, D. (1992). *Mobbing i skolen: hva vi vet og hva vi kan gjøre*. Universitetsforlaget.
- [Regjeringen, 2013] Regjeringen (2013). Nytt utvalg skal se på virkemidler mot mobbing. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/nytt-utvalg-skal-se-pa-virkemidler-mot-m/id733394/>. [Online; Hentet 19 april 2016].
- [Reis, 2011] Reis, E. (2011). The lean startup. *New York: Crown Business*.
- [Rekve, 2014] Rekve, I. Å. (2014). Fylkesmannens tilsyn–et tiltak for kontroll eller som veileding?: En kvalitativ studie av tilsyn med tidlig innsats.
- [Research, 2013] Research, U. (2013). Fakta om mobbing. <http://uni.no/nb/uni-helse/fakta-om-mobbing/>. [Online; hentet 13.januar 2016].
- [Rjaibi, 2004] Rjaibi, W. (2004). An introduction to multilevel secure relational database management systems. In *Proceedings of the 2004 Conference of the Centre for Advanced Studies on Collaborative Research, CASCON '04*, pages 232–241. IBM Press.
- [Roland and Sørensen Vaaland, 2006] Roland, E. and Sørensen Vaaland, G. (2006). Zero, safs program mot mobbing. [http://laringsmiljosenteret.uis.no/getfile.php/L%C3%A6ringsmilj%C3%B8sentret/Pdf/Mobbing/ZERO\\_L%C3%86RERVEILEDNING.pdf](http://laringsmiljosenteret.uis.no/getfile.php/L%C3%A6ringsmilj%C3%B8sentret/Pdf/Mobbing/ZERO_L%C3%86RERVEILEDNING.pdf). [Online; hentet 12.april 2016].
- [Rubin and Chisnell, 2008] Rubin, J. and Chisnell, D. (2008). *Handbook of usability testing: how to plan, design and conduct effective tests*. John Wiley & Sons.

- [Sackett et al., 1996] Sackett, D. L., Rosenberg, W. M., Gray, J. M., Haynes, R. B., and Richardson, W. S. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *Bmj*, 312(7023):71–72.
- [Sivertsen, 2013] Sivertsen, R. H. (2013). Å faktisk se de i øynene og se at de (t) er noe (n)": en hermeneutisk fenomenologisk orientert studie av betydningen av den pedagogiske relasjonen som utgangspunkt for samtale, handling og refleksjon over handling i det spontane møtet mellom lærer og elev i skolen.
- [Sommerville, 2011] Sommerville, I. (2011). *Software Engineering, Ninth Edition*. Pearson Education.
- [Thagaard, 2013] Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Fagbokforlaget.





