

BCR3100

Bacheloroppgave

Kommunikasjon i et mangfoldig samfunn

– En kvalitativ studie av koronakommunikasjon til norsksomaliere



Høyskolen Kristiania

Våren 2021

Denne bacheloroppgaven er gjennomført som en del av utdannelsen ved Høyskolen Kristiania. Høyskolen Kristiania er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger.

Forord

Denne bacheloroppgaven markerer avslutningen på tre fine år på PR og kommunikasjon ved Høyskolen Kristiania. Skriveprosessen har vært spennende og tidvis krevende, men vi er takknemlig for å ha fått muligheten til å vise hva vi har lært gjennom bachelorgraden. Vi startet på studiet uten noen forkunnskaper, og denne oppgaven reflekterer den helhetsforståelsen vi har fått av strategisk kommunikasjon og de ulike faktorene som kan påvirke den.

Alle tre kandidater har et stort engasjement for temaet vi skriver om. Vi har lenge hatt interesse for kultur og mangfold, og har under covid-19-pandemien sett hvor viktig interkulturell kommunikasjon kan være. Vårt største ønske er å kunne bidra til å fremme dette temaet og skape en forandring for fremtidig kommunikasjon.

Vi ønsker å takke vår dyktige veileder, Øystein Pedersen Dahlen, for å ha dirigert oss i riktig retning i det store temaet vi har valgt å ta for oss, samt for raske svar på alle spørsmål vi har hatt. Vi gir også en stor takk til våre hjelpelige og kunnskapsrike informanter for å ha stilt opp for oss på sin fritid og delt av sine erfaringer. Informasjonen vi har fått av disse har vært svært lærerik og verdifull. Til slutt ønsker vi å takke tegneserieartist Max Gustafson. Bildet på forsiden av oppgaven traff oss veldig sterkt da vi for første gang kom over det på Instagram, og vi takker tegneserieartisten for å tillate oss å bruke sitt kreative verk.

Håper dere finner oppgaven interessant. God lesing!

Oslo, 31. mai 2021

7360, 7140, 7003

Sammendrag

Interkulturell kommunikasjon handler om hvordan en interagerer i møte med mennesker fra andre kulturer enn sin egen. Kommunikasjon kan defineres som *utveksling av meningsfylte tegn* (Eriksen og Sajjad 2015, 124), og hvilken mening tegnene har er gjerne tillært gjennom kulturen. Interkulturell kommunikasjon kan være utfordrende fordi kulturen legger føringer for hvordan mennesker tenker, handler og oppfatter. Det er med andre ord ikke uvanlig at det oppstår mistolkninger i interkulturell kommunikasjon, eller at budskap ikke oppfattes i det hele tatt (Neuliep 2012).

Under covid-19-pandemien har innvandrergupper stått for store deler av smittetallene i Norge, og somaliere er blant de som var høyest representert i første bølge. Forskere har identifisert flere faktorer som kan ha bidratt til denne smitten, deriblant sosioøkonomiske forhold, trangboddhet, medisinske risikogrupper, normer for fysisk og sosial nærhet og språkbarrierer. Søegaard og Kan (2021) skriver at det også kan eksistere systematiske misforståelser om smitte og smittebegrensende tiltak. Dette betyr vi har stått overfor interkulturelle utfordringer. Av denne årsaken ønsket vi å undersøke hvilken sammenheng kommunikasjon kan ha hatt med smitten blant somaliere i Norge, med følgende problemstilling:

Hvilke faktorer har stått i veien for vellykket kommunikasjon til norsksomaliere under første bølge av koronapandemien?

For å besvare problemstillingen har vi foretatt kvalitativ metode. Vi har gjennomført dybdeintervjuer av seks informanter med relevans til temaet gjennom roller i arbeid og frivillighet. I tillegg har vi tatt noen utvalgte kilder fra mediene med i diskusjonsgrunlaget.

Våre hovedfunn viser at kommunikasjonen ikke har nådd frem til alle i den aktuelle målgruppen, og at det er sammensatte årsaker til dette. Blant disse er manglende innsikt og strategi, kulturforskjeller, språkbarrier, tillitt, kommunikasjonform og kanalvalg. Dette er faktorer som kan tas med i videre forskning på temaet, slik at vi kan øke kunnskapen om hvordan vi bedre kan inkludere denne gruppen i kommunikasjon til det mangfoldige Norge.

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	1
Kapittel 1 – Innledning	1
1.1 Bakgrunn for oppgaven.....	1
1.2 Problemstilling	1
1.3 Aktualitet og formål.....	2
1.4 Avgrensninger.....	3
1.5 Organisering av oppgaven	4
Kapittel 2 – Teori.....	5
2.1 Globalisering og innvandring.....	5
2.2 Kultur.....	6
2.3 Språk og kommunikasjon	8
2.4 Kampanjestrategier	10
Kapittel 3 – Metode	15
3.1 Forberedelse	15
3.2 Datainnsamlingsmetode	16
3.3 Dataanalyse	19
Kapittel 4 – Empiri	22
4.1 Resultater fra intervjuer.....	22
4.2 Supplerende kilder	28
Kapittel 5 – Diskusjon.....	33
5.1 Kultur.....	33
5.2 Språk og kommunikasjon	34
5.3 Tillit.....	36
5.4 Kampanjestrategi.....	38
Kapittel 6 – Avslutning	43
6.1 Konklusjon	43
6.2 Begrensninger og forslag til videre forskning.....	43
Litteraturliste.....	45
Vedlegg	48
Vedlegg 1 – Intervjuguide	48
Vedlegg 2 – Godkjenning av bruk av bilde til forsiden	50

Kapittel 1 – Innledning

1.1 Bakgrunn for oppgaven

Vi har i løpet av tiden på bachelorstudiet PR og kommunikasjon hatt en rekke spennende emner med stor relevans til det kommende yrkeslivet. Da vi alle var på utveksling sammen ved The University of Queensland ved fjerde semester, valgte vi fagområder som bachelorgraden i Norge ikke dekket, og endte blant annet opp med emnet Communicating Across Cultures: Theory and Practice. Det var i dette emnet vi fikk øynene opp for kulturens sammenheng med kommunikasjon. Utvekslingen tok en uventet vending da det ble erklært pandemi og unntakssituasjon i Norge i mars 2020. Etter kun to måneder i Australia ble vi anbefalt å reise hjem. Vi reiste sammen til Norge i begynnelsen av april, uten fullførte emner fra The University of Queensland.

Da tiden kom for å velge tema og problemstilling for bacheloroppgaven ble interkulturell kommunikasjon nevnt som et forslag, og vi hadde alle til tross for det korte oppholdet fått et stort læringsutbytte fra utvekslingen. Vi kom derfor til en enstemmig beslutning om at dette var noe vi ville utforske videre, og så på bacheloroppgaven som vår mulighet til å bruke lærdommen fra utvekslingen vi ikke fikk fullføre. I denne konteksten var vi særlig interessert i hvordan koronapandemien har rammet innvandrere i Norge, og ønsket å se på hvilken sammenheng kommunikasjon har hatt med dette.

1.2 Problemstilling

I denne oppgaven skal vi se på hvordan organisasjoner og andre aktører kan lykkes med interkulturell kommunikasjon av et budskap gjennom en kampanje – det vil si hvordan de kan kommunisere sitt budskap på tvers av kulturer. For å undersøke dette har vi valgt ut det dagsaktuelle eksempelet koronakommunikasjon til somaliske innvandrere i Norge som empiri. Dette valget har vi gjort på bakgrunn av de høye smittetallene og utfordringene som kan knyttes til innvandrer miljøer i landet. Problemstillingen lyder som følger:

Hvilke faktorer har stått i veien for vellykket kommunikasjon til norsksomalere under første bølge av koronapandemien?

I besvarelsen av problemstillingen skal vi fokusere på noen forskningsspørsmål, alle rettet mot gruppen norsksomalere under pandemien:

- Hva slags språkutfordringer har oppstått i kommunikasjonen?
- Hva slags betydning har tillit hatt i kommunikasjonen?
- Hvilke hensyn burde vært tatt i utformingen av kommunikasjonstiltak?

Da vi startet bachelorskrivingen var det klart hva slags tema vi ville ha for problemstillingen vår. Likevel opplevde vi flere ganger at vi måtte bearbeide og snevre inn problemstillingen, da vi i utgangspunktet tok for oss et veldig stort tema. Vi fant blant annet ut at vi ikke kunne skrive på vegne av alle etniske minoriteter i Norge, men heller måtte ta for oss én minoritet. Da falt valget på somaliere ettersom det var den hardest rammede innvandregruppen under første bølge av pandemien (Brekke 2020, 1), samt at det fantes mye relevant empiri. Vi har også valgt å fokusere problemstillingen og forskningsspørsmålene mer på hva som kunne blitt gjort bedre i starten av pandemien, fremfor hva som har fungert i ettertid.

1.3 Aktualitet og formål

Interkulturell kompetanse kan defineres som «evnen til å tenke og kommunisere hensiktsmessig i møte med mennesker med andre tankesett og/eller kommunikasjonsstiler enn en selv» (Dypedahl og Bøhn 2017, 14). Mange samfunn verden over er i dag mangfoldige og flerkulturelle. Neuliep (2012, 4–7) mener således at evnen til å kommunisere interkulturelt er nødvendig for et sunt samfunn, samt at det kan gi fordeler som økt handel, redusert konflikt og personlig vekst gjennom toleranse. Statistikk fra SSB (2021) viser at mens det var 500 500 innvandrere i Norge i 2010, ligger tallet nå på 800 094. Det vil derfor bli mer og mer aktuelt i Norge å tilegne seg interkulturell kompetanse og forstå hvordan man kan kommunisere best mulig med mennesker fra andre kulturer.

Vår problemstilling er svært dagsaktuell mens vi skriver denne oppgaven. Pandemien har per våren 2021 pågått i omtrent et år, og flere rapporter om korona og kommunikasjon har blitt utgitt. «Utenlandsfødte har oftere påvist smitte og blir oftere innlagt med covid-19,» skriver Indseth m.fl. (2021) i en rapport for Folkehelseinstituttet. Søegaard og Kan (2021) skriver i Tidsskrift for Den Norske Legeforening at 36 prosent av de bekreftede covid-19-tilfellene i Norge har vært utenlandsfødte, på tross av at disse kun representerer 15 prosent av befolkningen. Indseth m.fl. (2021) beskriver at dette til en viss grad kan henge sammen med sosioøkonomiske forhold, trangboddhet og medisinske risikogrupper, men at det trengs mer kunnskap om mulige årsaker til overrepresentasjonen blant utenlandsfødte. Utfordringene handler om blant annet reisemønstre, effekten av TISK-strategien (teste, isolere,

smittesporing og karantene) overfor ulike grupper og hvordan smitte sprer seg i sosiale miljøer. I tillegg kan språk komme på toppen av disse utfordringene (Indseth m.fl. 2021). Også Søegaard og Kan (2021) skriver at sammenhengen mellom smitte og fødeland kan ha andre forklaringer enn sosioøkonomisk status og husstandstetthet.

Det kan være at kulturell/etnisk bakgrunn i seg selv er en faktor i smittespredningen. For eksempel kan det være andre normer for fysisk og sosial nærhet, eller det kan eksistere systematiske misforståelser om smitte og smittebegrensende tiltak. Språkbarrierer kan også være medvirkende, spesielt hos innvandrere født utenlands. (Søegaard og Kan 2021)

Vi ønsker å undersøke fenomenet fra et kommunikasjonsperspektiv. Dersom det stemmer at kulturell bakgrunn er en faktor i smittespredningen, kan manglende interkulturell kompetanse være blant problemene vi som samfunn har opplevd, og økt kompetanse kan være viktig for å finne en løsning. Målet med vår studie er å vise hva slags hindringer som har stått i veien for kommunikasjonen mellom myndighetene og norsksomalere under koronapandemien. Vi ønsker med dette å vise viktigheten av å strategisk planlegge for interkulturell kommunikasjon, slik at budskapet blir mottatt og forstått på korrekt måte av mottakeren.

1.3.1 Antirasistisk standpunkt

Etnisitet og kultur kan være vanskelige temaer å undersøke, ettersom grensen til hva som er diskriminerende kan være uklar. Vi ønsker å presisere at denne oppgaven absolutt ikke er ment for å diskriminere eller stigmatisere. Vi undersøker problemstillingen først og fremst fordi vi ser viktigheten av å ha forståelse og toleranse for andre kulturer, og ønsker å bidra til at kommunikasjon kan nå ut til et helhetlig og flerkulturelt samfunn. Empiri, påstander og annet er basert på våre funn og tidligere forskning, og oppgavens mål er å bidra til inkludering heller enn ekskludering.

1.4 Avgrensninger

Med en problemstilling som omfatter mye og mange, har vi noen avgrensninger til vår oppgave. For det første finnes det svært mange minoriteter i Norge. Denne oppgaven vil kun ta for seg minoriteten somalere i Norge, og da hovedsakelig utenlandsfødte. Dette gjør vi fordi det er stor forskjell på kulturelle minoriteter, og det vil være vanskelig å kunne trekke en konklusjon på vegne av alle. Likevel håper vi at funnene på et overordnet nivå kan benyttes i kommunikasjon mot andre minoriteter.

Videre ønsker vi også å presisere at oppgaven ikke skal besvare hvor suksessfull den helhetlige kommunikasjonen rundt pandemien har vært. Vi vil til tross for vårt kritiske perspektiv berømme myndighetene for å ha sørget for å holde smitten på et kontrollert nivå og samtidig respektert nordmenns behov for frihet.

Vi ønsker dessuten å presisere at vi ikke skal utforme en kampanje eller strategisk kommunikasjon i denne oppgaven. Vår hensikt er å undersøke *problemene* med koronakommunikasjonen til norsksomaliere under første bølge av pandemien, og se på hvordan utfordringene kunne blitt bedre løst.

1.5 Organisering av oppgaven

Oppgaven er delt inn i seks kapitler. I kapittel 1 redegjøres det for bakgrunn for oppgaven, tema, problemstilling, formål og avgrensninger. I kapittel 2 presenterer vi teorien og forskningen vi har valgt å bruke som bakgrunn for å utføre våre undersøkelser. Denne teorien fungerer som et rammeverk for diskusjonen, og har dessuten blitt benyttet til å utforme intervjuguider. Kapittel 3 tar for seg valg av metode, bakgrunn for dette valget og kvalitetssikring. Vår valgte metode og tilhørende intervjuguide er utformet for å følge regelverket for personvernopplysninger uten å melde det inn til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, etter anbefaling fra Høyskolen Kristiania. I kapittel 4 vil vi presentere resultater basert på vår metode og våre kilder, og med dette redegjøre for diskusjonsgrunnlaget. I det femte kapittelet diskuterer vi teorien og funnene vi har gjort. I det sjette og siste kapittelet konkluderer vi oppgaven med utgangspunkt i det vi har diskutert i det foregående kapittelet. I tillegg presenterer vi noen svakheter ved konklusjonen og forslag til videre forskning.

Kapittel 2 – Teori

I dette kapittelet skal vi redegjøre for teorien vi skal benytte i vårt diskusjonskapittel. I grove trekk er dette teori om globalisering, kultur, kommunikasjon, tillit og kampanjestrategier. Vi redegjør for teorien i den nevnte rekkefølgen.

2.1 Globalisering og innvandring

Globalisering knytter verden tettere sammen og gjør oss mer avhengige av hverandre. Sven Bislev (1999) definerer globalisering på følgende måte: «Globalisering består i at teknologiske, økonomiske, politiske og kulturelle utviklinger påvirker nasjonalstaten, slik at den inngår i noen større sammenhenger» (Dahl 2013, 18). Som en følge av globaliseringen har altså de teknologiske, økonomiske, politiske og kulturelle grensene blitt mindre, og dette er med på å utfordre nasjonalstaten, samt de nasjonale, regionale og lokale kulturuttrykkene.

2.1.1 Kulturell globalisering

Det flerkulturelle Norge er ifølge Dahl (2013, 221) et resultat av globaliseringen. Den kulturelle globaliseringen endrer de kulturelle referanserammene og gjør oss mer komplekse. Moderniseringen av sentrale aspekter som kapitalismen og den moderne stat har gitt oss kulturelle fellestrekk på tvers av landegrensene (Eriksen og Sajjad 2015, 24).

Globaliseringen fører til at migranter kan opprettholde kontakt med hjemlandet, og ikke trenger å skifte kulturell identitet på samme måte som før. Ved bruk av teknologi kan man blant annet kommunisere med familie, lese lokale nyheter og se tv-sendinger fra hjemlandet. I tillegg har mange ressurser og mulighet til å jevnlig besøke hjemlandet. Dette fører til at man ikke trenger å engasjere seg i vertssamfunnet mer enn man selv ønsker, og gjør kulturen transportabel (Dahl 2013, 21).

2.1.2 Globalisering i Norge

Norge har blitt et mer sammensatt samfunn som en følge av globaliseringen, og består i dag av mange ulike etniske grupper. Ifølge Statistisk Sentralbyrå (2021) utgjør innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre 18,2 prosent av den norske befolkningen, hvorav flest opprinnelig kommer fra Polen, Litauen, Sverige, Syria og Somalia. Innvandringen til Norge består hovedsakelig av arbeidsmigranter, flyktninger og asylsøkere, spesialister og familiemedlemmer til disse gruppene. Andre grupper som oppholder seg i Norge midlertidig

er blant annet studenter, turister, utlendinger som er gift med nordmenn, sesongarbeidere og migranter fra de nye medlemslandene i EU (Eriksen og Sajjad 2015, 25).

2.2 Kultur

Det finnes mange definisjoner av kultur. Eriksen og Sajjad (2015, 41) beskriver kultur som «summen av alle erfaringer, kunnskap og verdier vi bærer med oss og som vi handler på grunnlag av». Den engelske antropologen Edward Burnett Tylor (1871) definerte kultur slik:

Kultur, eller sivilisasjon, er den komplekse helhet som består av kunnskaper, trosformer, kunst, moral, jus og skikker, foruten alle de øvrige ferdigheter og vaner et menneske har tilegnet seg som medlem av et samfunn. (Eriksen og Sajjad 2015, 35)

Dypedahl og Bøhn (2017, 53) refererer til en definisjon utformet av Bates og Plog (1990):

[Kultur er] et system av felles trosoppfatninger, verdier, skikker, handlingsmønstre og artefakter, som medlemmer av et samfunn benytter for å forholde seg til verden og til hverandre. Kultur formidles fra generasjon til generasjon gjennom innlæring.

Som vi ser er kultur kompleks, men felles for alle definisjonene er at det handler om tankesett og væremåte, og at det er noe som læres gjennom sosialisering. De kulturelle omgivelsene er med på å forme våre holdninger og verdier, hvilke ferdigheter og kunnskap vi tilegner oss, vårt verdensbilde og hva vi vektlegger (Schiefløe 2019, 127). Vi kan også si at kultur lærer oss å tenke, følge, handle og interagere med andre (Neuliep 2012, 48). Vår persepsjon, det vil si hvordan vi tolker signaler fra omverdenen, påvirkes også av de erfaringer, antagelser, holdninger og oppfattelser vi har lært av kulturen (Dypedahl og Bøhn 2017, 58).

2.2.1 Kulturens elementer

Tre grunnleggende fundamentet innen en kultur er språklige, kognitive og normative elementer. De språklige elementene består av ord og begreper, koder og symboler, talemåter og diskurser. Språket er en forutsetning for å kunne interagere utover det helt elementære, og er derfor en nødvendighet for å kunne danne og opprettholde et samfunn. Språket gir medlemmene av et samfunn en tilhørighetsfølelse, og er en viktig del av menneskets identitet. Gjennom språket kan vi dele erfaringer og tilegne oss kunnskap (Schiefløe 2019, 129). De kognitive elementer har å gjøre med erkjennelse, oppfatning og tenkning. Innen kulturbegrepet kan det omfatte kunnskap, tro, verdier og grunnleggende antakelser. De

normative elementene beskriver hva som er rett og galt, hva som er akseptabelt og uakseptabelt, samt sanksjoner dersom en atferd strider med normene (Schiefløe 2019, 129).

2.2.2 Individualisme – kollektivism

Professoren Geert Hofstede hevder at de fleste samfunnsmedlemmer står for noen felles verdier, som gjerne er synligere for de som står utenfor fellesskapet enn for de som lever innenfor. På bakgrunn av dette identifiserte han fem dimensjoner som gjør det mulig å sammenligne tendenser i ulike land. Disse dimensjonene omtaler han som kulturelle dimensjoner (Dahl 2013, 49). I denne oppgaven skal vi ta for oss en av disse: individualisme – kollektivism. Dimensjonen beskriver forholdet mellom individet og fellesskapet i et samfunn. Det som kjennetegner individualistiske kulturer er at de vektlegger individets mål overfor gruppens mål. Deres verdier gagnar først og fremst individet, og handler i stor grad om personlig ansvar og autonomi, frihet til å velge og selvrealisering. I kollektivistiske kulturer er gruppen viktigere enn individet. Kollektivism er forbundet med en følelse av plikt overfor gruppen, gjensidig avhengighet, harmoni og samarbeid. En persons identitet er definert av hans eller hennes gruppetilhørighet (Neuliep 2012, 48–50). Personer som svinger mellom en individualistisk og kollektivistisk orientert kultur, kan ofte stå overfor vanskelige dilemmaer ettersom de har flere ulike forventninger rettet mot seg (Dahl 2013, 252).

I tillegg til at dimensjonen påvirker menneskers verdier, påvirker den også atferd. Et eksempel er familiesituasjonen (Hofstede 2001, 210). Mens mennesker fra individualistiske kulturer bor alene eller med kjernefamilien, bor gjerne mennesker fra mer kollektivistiske kulturer sammen med storfamilien, og noen også i stammer basert på slektsbånd. Forholdet mellom individet og fellesskapet i samfunnet har også sammenheng med menneskers mentale programmering og strukturen i institusjoner relatert til for eksempel utdanning, religion og politikk. Hofstede (2001, 210) trekker frem et eksempel på mental programmering fra kinesisk kultur: «The Chinese word for «man» (*ren*) includes the person's intimate societal and cultural environment, which makes that person's existence meaningful. Chinese tend to adapt their views relatively easily to this environment».

2.2.3 Flerkulturelle samfunn og kulturforskjeller

Norge blir sett på som et flerkulturelt samfunn, og med dette menes det at den norske kulturen blir stadig mer mangfoldig når det gjelder etniske grupper, religioner og kulturer (Dahl 2013, 46). Eriksen (2010) beskriver forholdet mellom kultur og samfunn på følgende

måte: «Kultur viser til det lærte, kognitive og symbolske aspektet ved tilværelsen, mens samfunn viser den regelmessige sosiale organiseringen av den menneskelige tilværelse» (Dahl 2013, 46).

Schiefloe (2019, 127) skriver at kulturen omfatter alt et menneske trenger å vite, tro eller utføre for å fungere på en måte som er akseptert i samfunnet. For å kunne fungere optimalt i et samfunn er det derfor en forutsetning at en tilegner seg hovedtrekkene i kulturen, altså integreres. Schiefloe (2019, 184) deler integrering i tre kategorier basert på livsområder. Økonomisk integrering handler om å delta i arbeidslivet, og sosial integrering handler om å delta i uformelt sosialt liv, helst også sammen med etnisk norske. Aktivitetsmessig integrering som handler om deltakelse – i nabolaget, idrett, skolen, interesseorganisasjoner, frivillige organisasjoner eller i politikken. For alle disse kategoriene avhenger integrering av språklige, kognitive og normative barrierer. Noen innvandrere opplever at de ikke blir akseptert som et fullverdig medlem fordi de ikke kan eller vil tilegne seg disse elementene i kulturen (Schiefloe 2019, 127). Et eksempel på dette er innvandrere som ikke behersker norsk. De vil ha begrensede muligheter for å kunne kommunisere med majoritetsbefolkningen, og vil dermed utestenges fra det ordinære sosiale livet (Schiefloe 2019, 130).

2.3 Språk og kommunikasjon

Kommunikasjon er utveksling av informasjon mellom to eller flere parter – fra en sender til en eller flere mottakere (Eriksen og Sajjad 2015, 124). En enkel kommunikasjonsmodell består av elementene sender, budskap, kanal, støy og mottaker (Gjørund og Huseby 2015, 64). Det er likevel verdt å nevne at kommunikasjon ikke er fullverdig dersom det ikke finnes en mottaker, altså noen som oppfatter budskapet (Eriksen og Sajjad 2015, 124). Modellen tar for seg viktigheten av å være klar over at budskap kan misforstås dersom mottakeren feiltolker avsenderens hensikt.

En definisjon av kommunikasjon kan være *utveksling av meningsfylte tegn*. Dette kan være både verbale og nonverbale tegn, eksempelvis en setning, et ord, et klesplagg eller en fysisk gest. Verbale og nonverbale tegn er ikke alltid entydige, og må derfor tolkes (Eriksen og Sajjad 2015, 124). Neuliep (2012, 270) skriver at den nonverbale kommunikasjonen gjerne er mer ærlig, og derfor tolker vi ofte meldinger basert på de nonverbale tegnene.

2.3.1 Verbal kommunikasjon

Verbal kommunikasjon foregår gjennom språk, det vil si systematiske sett av lyder og regler (Neuliep 2012, 271). Mennesker har intet universelt språk, og hvilket språk som blir ens morsmål avgjøres av miljøet og kulturen en vokser opp i som barn (Neuliep 2012, 240–241). Hvilket språk som snakkes legger føringer for hvordan en tenker. Dette er hovedinnholdet i Sapir-Whorf hypotesen. Sapir (1929) mente at mennesker med ulike språk retter oppmerksomheten mot ulike observasjoner, og på denne måten blir språket en guide til sosial virkelighet. Denne tankegangen var utgangspunktet for Whorfs (1949) teori om at grammatikken i språket også er formgiveren av ideer. Satt på spissen kan dette bety at det vi ikke kan tenke på det vi ikke har ord for. Det betyr at interkulturell kommunikasjon kan være utfordrende, ettersom de kognitive verdenene til de som kommuniserer kan være svært forskjellige (Neuliep 2012, 237–238).

2.3.2 Tillit i kommunikasjon og samhandling

Schiefloe (2019, 324) skriver at vi går inn i en samhandlingssituasjon med bestemte forventninger om hva vi kan oppnå og hvordan andre vil oppføre seg. Å ha tillit til noen betyr å ha positive forventninger til vedkommendes atferd. Tillit innebærer en tillitsmottaker og en tillitsgiver, og dermed er tillit en egenskap i en sosial relasjon. Dessuten kan vi snakke om ulike typer tillit. Den tilliten vi har til et menneske eller en tillitsgiver basert på kjennskap kalles *direkte*, og hvis det gjelder spesifiserte saksområder kan det kalles *spesialisert tillit*. *Generalisert tillit* oppstår når vi stoler på personen som helhet, og *indirekte tillit* har vi når vi vet at tillitsgiveren har en bakgrunn vi kan stole på (Schiefloe 2019, 324–326). Til slutt skriver Schiefloe (2019, 326) at mangel på etterlevelse av de såkalte forventningene kan føre til mistillit og unngåelse av samhandling. Vrålstad og Wiggen (2017, 173) skriver at tillit er viktig på et samfunnsmessig plan fordi det tilrettelegger for samhandling og muliggjør økonomiske transaksjoner uten omfattende kontrollsystemer.

2.3.3.1 Somalieres tillit til medborgere og staten

Tillit til medborgere er ofte kalt horisontal tillit. En slik tillit kan bidra til at man i større grad ønsker å følge samfunnets regler og normer (Støren 2019). Levekårsundersøkelsen blant personer med innvandrerbakgrunn 2016 og Levekårsundersøkelsen EU-SILC 2013 viser at somaliere har noe lavere horisontal tillit enn befolkningen som helhet. Mens gjennomsnittet i befolkningen ligger på 7,2 på en skala fra 1-10, ligger somalieres gjennomsnitt på 6,2. Også

gjennomsnittet blant alle innvandrere er lavere enn resten av befolkningen på dette punktet, med et gjennomsnitt på 5,7 (Vrålstad og Wiggen 2017, 173–174).

Vertikal tillit er tilliten til styringssystemer og institusjoner, og har blant annet betydning for menneskers ønske og vilje til å engasjere seg i politikk og betale skatt. Støren (2019) skriver at tilliten gjør at borgerne stoler på og har forventninger til at offentlig forvaltning stort sett fungerer. De to undersøkelsene nevnt ovenfor viser at innvandrere har større tillit til det politiske systemet enn befolkningen generelt. Mens gjennomsnittet av befolkningen ligger på 6,1, ligger somalieres tillit på 7,1. Fellesnevneren for alle de landene med høyest tillit til det norske politiske systemet er at de har erfaring fra problematiske styresett, borgerkrig og autoritære regimer i opprinnelseslandet. Undersøkelsene viser at tilliten til rettsvesenet er større enn til det politiske systemet. Gjennomsnittlig i befolkningen ligger denne på 7,2, mens den ligger på 7,6 for somaliere. Tilliten til politiet for hele befolkningen har poengsummen 7,4, mens somalieres tillit til politiet ligger på 7,8, altså relativt høyt i forhold til de andre målingene (Vrålstad og Wiggen 2017, 174–177).

«Både for innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre har opplevelsen av å bli forskjellsbehandlet på grunn av innvandrerbakgrunn stor effekt på tilliten til både andre mennesker og til det politiske systemet,» skriver Støren (2019). Undersøkelsen fra 2016 viser at en av fem innvandrere har opplevd å bli diskriminert på grunn av sin bakgrunn, mens en av fire norskfødte med innvandrerforeldre oppgir det samme. Andelen som oppgir liten tillit til medborgere og det politiske systemet er høyere blant de som har blitt diskriminert, enn de som ikke har opplevd det.

2.4 Kampanjestrategier

Planlegging er en grunnstein for alt PR-relatert arbeid, og er viktig for å sikre at man utvikler effektive kommunikasjonstiltak (Smith 2017, 18). Kommunikasjon regnes for å være strategisk dersom den hjelper en organisasjon med å utføre sitt oppdrag. Strategisk kommunikasjon er som oftest intensjonell, og har som formål å vinne forståelse og støtte til perspektiver, holdninger, tjenester og produkter (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 125). En strategisk kommunikasjonskampanje består ifølge Smith (2017, 18) av fire faser: analyse, strategi, taktikk og evaluering. Vi skal nå ta for oss disse fasene.

2.4.1 Analyse

I den første fasen er hovedfokuset å skaffe innsikt i situasjonen man står ovenfor, og dette gjøres ved å analysere tre sentrale aspekter: situasjonen, organisasjonen og interessentene (Smith 2017, 18–19).

2.4.1.1 Situasjonen og organisasjonen

Først og fremst må man analysere situasjonen. Denne prosessen omtales gjerne som *risk management*, og handler om å identifisere, kontrollere og minimere skaden til situasjoner som oppstår (Smith 2017, 33). Videre er det viktig å skaffe innsikt og forståelse av organisasjonen, herunder organisasjonens ytelse, omdømme og struktur. Analyse av en organisasjon bør ta for seg hva organisasjonen er, hva den foretar seg og et målbilde for hvordan organisasjonen ønsker å være (Smith 2017, 47).

2.4.1.2 Interessentene

Til sist er det viktig å identifisere virksomhetens viktigste interessenter, og deretter forstå hvilke behov disse har for å kunne utvikle effektive strategier (Smith 2017, 63).

Interessentene er en sammensatt gruppe hvor man samhandler jevnlig med enkelte, mens andre er kun aktuelle for samhandling og oppfølging under konkrete kommunikasjonskampanjer (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 138). En interessentanalyse kan brukes for å identifisere de ulike interessentene og organisasjonens nøkkelaktører, altså uformelle opinionsledere. Ved å identifisere de viktigste nøkkelaktørene kan organisasjonen inngå effektive samarbeid, og dermed opparbeide støtte til organisasjonen. Det er ofte relevant å kategorisere interessentene etter hvor mye innflytelse de har, og hvilken betydning de har. *Innflytelse* dreier seg om hvor mye makt og overbevisningskraft en interessent har, mens *betydning* handler om hvilke av interessentene som bør prioriteres for at kommunikasjonen skal være vellykket (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 139). Ofte vil det være nyttig å gjennomføre en segmentering ut ifra demografi, psykografi og atferdstrekk. Det er innen PR-sammenheng spesielt viktig å se på atferdstrekkene, og måle interessentenes meninger, holdninger og/eller atferd både før, under og etter kommunikasjonstiltakene. Slik kan man si om kommunikasjonsarbeidet har hatt noen effekt, og om arbeidet har ført til en atferdsendring (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 140–142). Smith (2017, 90) poengterer også viktigheten av å forstå den kulturelle konteksten når man jobber med analyse av interessentene. Han trekker spesielt frem språk som en mulig barriere.

2.4.2 Strategi

Den andre fasen tar for seg strategien for kampanjen. Strategien kan sees på som den overordnede planen for hva organisasjonen ønsker å oppnå, samt hvordan den skal nå disse målene (Smith 2017, 103). Kommunikasjonsstrategier kan utformes på to ulike plan – organisasjonsmessig og kampanjemessig. Ifølge Brønn, Bonvik og Bang (2015, 149) er det seks ting som legges til grunn for en kommunikasjonsstrategi: posisjonering, målsettinger, strategi, taktikk, administrasjon og resultater. Vi skal nå kort beskrive de første tre stegene.

Posisjonering handler svært forenklet om å skape en positiv oppfatning blant interessentene av hva som skiller organisasjonen fra andre organisasjoner, og den bør baseres på tre faktorer: det unike, det troverdige og det attraktive (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 149–150). Videre bør det defineres mål og delmål. Målene kjennetegnes først og fremst ved at de er retningsgivende, og kan ifølge Patricia Swann (2010) typisk deles inn i tre kategorier: omdømmeorienterte mål, relasjonsorienterte mål og oppgaveorienterte mål. Delmålene på sin side beskriver hva strategien skal oppnå, og bør være konkrete og kvantifiserbare. Målene er viktig for å skape et godt grunnlag når man skal evaluere i etterkant (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 151). Når det gjelder strategi handler det om valg og formuleringer av retninger for å oppnå de definerte målene. Den bør henge nært sammen med innsikten man har om interessentene, slik at man kan utvikle treffende strategier (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 153). Det finnes både proaktive og reaktive strategier. De proaktive utvikles når virksomheten selv tar initiativ, mens de reaktive blir fremtvunget utenfra (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 147).

2.4.3 Taktikk

I den tredje fasen tas det stilling til hvilke kanaler og aktiviteter som skal tas i bruk, og den visuelle kommunikasjonen utformes og implementeres (Smith 2017, 20). Smith (2017, 255) deler de ulike kanalene inn i fire kategorier: personlig kommunikasjon, eide medier, fortjente medier og kjøpte medier. Disse fire kategoriene komplimenterer hverandre, og i de aller fleste tilfeller kreves det en kombinasjon av flere kanaler for å oppnå ønsket effekt (Smith 2017, 260).

2.4.3.1 Personlig kommunikasjon

Personlig kommunikasjon er utveksling av informasjon mellom to eller flere personer, og foregår ansikt-til-ansikt. Eksempler på personlig kommunikasjon er arrangementer,

demonstrasjoner, pressekonferanser og kurs. Personlig kommunikasjon er den kanalen som har størst troverdighet hos mottakerne (Smith 2017, 260–272).

2.4.3.2 Eide medier

Eide medier er de kanalene virksomheten distribuerer selv, og kan ifølge Smith (2017, 274) deles inn i fem kategorier: publikasjoner, direkte post, elektroniske medier, digitale medier og sosiale medier. Fordelen med å bruke eide medier er at organisasjonen har full kontroll over innholdet. Ulempen er imidlertid at innholdet ofte ikke når frem til interessentene uten kombinasjon av fortjente og/eller kjøpte medier (Smith 2017, 274–275).

2.4.3.3 Fortjente medier

Fortjente medier er publisitet organisasjonen ikke har betalt for eller laget selv, og er kommunisert gjennom en tredjepart. Noen eksempler på fortjente medier er nyhetsartikler, blogginnlegg og delinger på sosiale medier. Fordelen med fortjente medier er at de når ut til mange, koster lite og har stor troverdighet (Smith 2017, 295–296).

Jungeltelegraf, eller *word of mouth* på engelsk, er en form for kommunikasjon hvor et budskap blir spredt fra en person til en annen. Det kan skje både skriftlig og muntlig. Vi stoler på informasjon og anbefalinger vi får fra venner, familie og bekjente, og jungeltelegrafen er derfor ansett som en effektiv kanal (Solomon m.fl. 2016, 401). Den er spesielt effektiv i situasjoner hvor mottakeren er relativt ukjent med et fenomen (Solomon m.fl. 2016, 402). Imidlertid kan informasjon som går mellom flere ledd endres i prosessen, og budskapet til sluttmottakeren kan være helt annerledes fra hva det opprinnelig var fra den første avsenderen. Av denne årsaken kan man ikke alltid stole på slik kommunikasjon (Solomon m.fl. 2016, 404). *Opinionsledere* er nyttige som støtte til å generere jungeltelegraf-kommunikasjon. De fungerer som mellomledd mellom avsender og mottaker. Dette er mennesker som sitter med påvirkningskraft fordi de har tillit og respekt blant samfunnsmedlemmer. Opinionsledere er blant de forholdene som bidrar til å forme holdninger, meninger og handlinger hos borgere. Når opinionsledere genererer kommunikasjon kan det fremstå som mer troverdig enn når det kommer fra organisasjonen selv, da dette er uavhengige mennesker som snakker basert på egne erfaringer og meninger (Smith 2017, 72).

2.4.3.4 Kjøpte medier

Kjøpte medier er markedsføring som en organisasjon betaler for. Smith (2017, 322) deler denne kategorien inn i fire hovedseksjoner: trykte medier, elektroniske medier, out-of-home advertising og promotional items. Det kan for eksempel være annonsering gjennom sosiale medier, en reklamefilm eller bannerplass. Kjøpte medier er effektivt for å skaffe oppmerksomhet, og målet er som oftest å generere klikk til de eide mediene (Smith 2017, 322).

2.4.4 Evaluering

Den siste fasen tar for seg evaluering av kampanjen (Smith 2017, 20). Evaluering bør gjennomføres underveis i en kampanje for å kunne gjøre tilpasninger fortløpende. I tillegg bør man gjøre en helhetlig evaluering etter kampanjen er ferdig. Denne evalueringen gjøres først og fremst for å måle effekten av de strategiske og taktiske tiltakene, men også for at man skal kunne ta lærdom til senere prosjekter og kampanjer (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 193). Evalueringen starter allerede i strategifasen mens det settes mål for kampanjen. Her bør det opprettes såkalte *metrics*, som er en form for kriterier for hva som skal måles (Smith 2017, 365–366). Målinger bør i følge Macnamara (2005) gjennomføres på tre ulike nivåer: *utfall* (outputs), *uttak* (out-takes) og *resultater* (outcomes). *Utfall* er som regel de mest umiddelbare resultatene av en kampanje, og kan ofte måles underveis. Antall medieoppslag er et eksempel på en slik måling. *Uttak* handler om hvorvidt interessentene faktisk forstod budskapet, og om de kan gjengi disse på en eller annen måte. *Resultater* handler om kampanjen har ført til noen endringer i interessentenes meninger, holdninger eller atferd. Dette er ofte vanskelig å måle, men også det mest interessante å måle (Brønn, Bonvik og Bang 2015, 194–195).

Kapittel 3 – Metode

Samfunnsvitenskapelig metode handler om hvordan en forsker går frem for å innhente og analysere sosiale fenomener. Det er i hovedsak to dominerende metoder innenfor samfunnsforskning: kvalitativ og kvantitativ metode. Forskjellen på den kan forklares gjennom flere forhold, eksempelvis vektlegging av forståelse kontra forklaring av et fenomen. Ved å bruke en kvalitativ metode kommer forskeren nærmere sine informanter gjennom åpen interaksjon, og fortolker deres opplevelser og meningsdanning. Metoden skaffer innsikt. Kvantitative metoder forholder seg i større grad til tall og data. Utvalget som forskes på er langt større, og dermed er avstanden til respondentene større. Metoden skaffer oversikt (Tjora 2017, 24). Valg av metode er avhengig av hvilke aspekter ved fenomenet man ønsker å undersøke. I kvalitativ forskning går man inn med en åpen nysgjerrighet på hvordan sosiale fenomener oppstår, mens man i kvantitativ forskning går inn med en antakelse om spesifikke faktorer som kan forklare fenomenet. Forskjellen er at den kvalitative forskningen stiller spørsmål ved det som er tatt for gitt (Tjora 2017, 29).

Vår problemstilling spør *hva som har stått i veien for vellykket kommunikasjon til norsksomaliere*. Studien sikter på å gi innsikt, forståelse og fortolkning av ulike individer sin forståelse og erfaringer av fenomenet. Av denne årsaken har vi valgt en kvalitativ forskningsmetode. I dette kapittelet skal vi gjøre rede for våre metodevalg, samt belyse og begrunne våre valg av fremgangsmåter for å svare på problemstillingen. Ifølge Johannessen m.fl. (2010, 28) består en forskningsprosess vanligvis av fire faser: forberedelse, datainnsamlingsmetode, dataanalyse og rapportering. I dette kapittelet vil vi ta for oss de første tre fasene, og vil dessuten redegjøre for alle etiske hensyn vi har tatt underveis.

3.1 Forberedelse

Det er mange valg og overveielser som bør tas gjennom en forskningsprosess.

Forskningsdesign er prosessen hvor forskeren tar stilling til hva og hvem som skal undersøkes, samt hvordan studien kan gjennomføres (Johannessen, Tuft og Christoffersen 2010, 69). Det kan sees på som et rammeverk for hvordan å gjennomføre en studie, og skal hjelpe forskeren med å samle inn kunnskapen som hen trenger for å svare på problemstillingen (Skilbrei 2019, 86). Noen av de mest utbredte tilnærmingene er fenomenologi, etnografi, grounded theory og casedesign. I vår oppgave har vi valgt en fenomenologisk forskningsstrategi. I et fenomenologisk forskningsdesign tar man

utgangspunkt i teori og kobler dette opp mot informantenes utsagn. Forskeren ønsker å utforske et fenomen gjennom menneskers forståelse og erfaringer. Det er altså individer sine subjektive virkelighetsoppfatninger som legges til grunn for analysen (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 78).

3.2 Datainnsamlingsmetode

Datainnsamling omfatter prosessen hvor forskeren samler inn relevante data for å kunne svare på problemstillingen. Skilbrei (2019) skiller mellom tre former for datainnsamlingsmetoder innen kvalitativ metode. Disse er observasjonsstudier, intervjustudier og tekstanalyse. I vår oppgave har vi valgt å bruke dybdeintervjuer. Dybdeintervjuer har som hensikt å få informanten til å reflektere over egne erfaringer, holdninger og meninger rundt temaet som forskes på (Tjora 2021, 127–128). Vi valgte denne datainnsamlingsmetoden fordi vi er interessert i å undersøke enkeltindividers fortolkninger av et fenomen. Vi skal videre beskrive hvordan vi gikk frem for å planlegge og gjennomføre intervjuene.

3.2.1 Praktisk forberedelse av intervjuene

Før intervjuet gjennomføres er det ifølge Skilbrei (2019, 130) viktig å utarbeide en intervjuguide for å planlegge, og for å gjøre forskeren bevisst på hva intervjuet kan gi informasjon om. I vår oppgave benytter vi oss av en semistrukturert intervjuguide med utgangspunkt i en spørsmålsliste. I en slik intervjuguide kan spørsmålene eller temaene formuleres og listes opp, men trenger ikke stilles i tråd med den planlagte rekkefølgen (Skilbrei 2019, 127). Vi brukte Tjora (2020, 158–159) som utgangspunkt da vi utformet intervjuguiden. Han anbefaler at man deler opp intervjuet i tre ulike faser: oppvarming, refleksjon og avrundning. Å bruke en semistrukturert intervjuguide viste seg å ha flere fordeler. For det første hadde informantene våre ulike utgangspunkt, og dermed behov for ulike inngangsvinkler til spørsmålene. Vi intervjuet alle informantene om de samme temaene, men tilpasset spørsmålene etter deres rolle og deres innsikt i temaet. For det andre ga det oss mulighet til å forbedre og omformulere spørsmål vi merket at ikke fungerte særlig godt. Da vi utformet spørsmålene var vi bevisste på å lage åpne spørsmål, slik at informantene fikk rom til å komme med sine egne refleksjoner.

3.2.2 Utvalgsstrategi

I kvalitative studier kan man velge informanter basert på et ønske om å få en bredde i erfaringer og synspunkt, eller med et strategisk mål om å dekke spesifikke kombinasjoner av ulike erfaringer (Skilbrei 2019, 122–123). Datamaterialet som er grunnlaget for denne studien er basert på seks dybdeintervjuer. Skilbrei (2019, 121) skriver at identifisering av utvalg handler om hvem som kan bidra med kunnskapen forskeren trenger. Ettersom vi har et fenomenologisk forskningsdesign har vi behovd å samle data fra individer som har erfaringer fra fenomenet vi studerer (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 172). Utvalget er strategisk plukket ut i kraft av sine roller i arbeid og frivillighet, med den hensikt at de skal kunne snakke både for seg selv og for mennesker de har arbeidet med. I hovedsak er dette personer vi selv har funnet via internett og kontaktet direkte. Vi har også funnet informanter gjennom snøballmetoden, altså at vi fått tips til informanter gjennom førstekontaktene (Tjora 2021, 150). Det er ifølge Johannessen m.fl. (2010, 78) viktig å være klar over at ett og samme fenomen vil oppleves ulikt ut fra informantenes interesser, bakgrunn og forståelse. Vi har derfor forsøkt å få en bredde i kjønn, alder, bosted og utdanning blant informantene, med et mål om å oppnå datametning og for å sikre analytisk overførbarhet (Skilbrei 2019, 168).

3.2.2.1 Supplerende kilder

I tillegg til dybdeintervjuene har vi hentet supplerende informasjon fra andre relevante kilder. Ettersom vi studerer et dagsaktuelt tema er det mange kilder som har uttalt seg om saken, blant annet i mediene. Dette inkluderer avisartikler, episoder fra podkasten «Folkefeber» og to rapporter om fenomenet. Disse kildene vil vi presentere nærmere i kapittel 4.

3.2.3 Rekrutteringsprosess

Enkelte informanter kan være vanskelig å få tak i (Skilbrei 2019, 124). Av denne årsaken ble informantene kontaktet i god tid før gjennomføringen av intervjuene. Likevel opplevde vi å ikke få tak i enkelte av de ønskede informantene. Dette kan komme av at de har vært opptatt med pågående håndtering av pandemien, ikke har hatt kapasitet til å besvare våre henvendelser eller ikke ønsker å delta i intervjuene. Jacobsen (2015, 47) skriver at en etisk undersøkelse må oppfylle tre krav. For det første må informanten ha samtykket til forskningen, for det andre har informanten rett til privatliv og til slutt har informanten krav på å bli korrekt gjengitt (Jacobsen 2015, 51). Vi kontaktet informantene ved å sende e-post og SMS til de vi ønsket å snakke med, hvor vi introduserte oss selv, forklarte kort og presist hva bacheloroppgaven gikk ut på og redegjorde for hva slags informasjon vi ønsket fra dem. Vi

spurte deretter om de var villig til å stille som intervjuobjekt. Slik fikk vi et fritt samtykke fra våre informanter, og sørget for at de var godt informert om hva intervjuet innebar for dem. I tillegg gjorde vi det klart for informantene at deres identitet ville holdes skjult, og at vi gjennomførte intervjuene i tråd med personvernloven. Det innebar at vi ikke ville ta lydopptak av intervjuene, ettersom foreleser i kvalitativ metode på Høyskolen Kristiania anbefalte studenter å unngå dette. Opplysninger om informantene har ingen betydning for resultatet i oppgaven, så deres opplysninger vil senere i oppgaven bli erstattet med numre fra 1–6.

3.2.4 Gjennomføring av intervjuene

Alle var til stede under gjennomføringen av intervjuene. En hadde ansvar for å gjennomføre intervjuene og stille spørsmål, mens de to andre noterte og bidro med oppfølgingsspørsmål. Vi satt av en time til å gjennomføre hvert av intervjuene, og de fleste ble gjennomført på mindre tid. Intervjuene ble avholdt gjennom Zoom på grunn av smitteverntiltak. Dette førte til at det ble vanskeligere å observere informantenes sinnsstemning og kroppsspråk, men var ikke avgjørende for vår oppgave ettersom vi først og fremst var interessert i hva informantene hadde å si.

Vi startet intervjuene med å introdusere oss selv, samt gjenta informasjon om bacheloroppgaven, slik at informantene var klar over hva vi ønsket at samtalen skulle handle om (Skilbrei 2019, 129). Deretter ga vi informantene mulighet til å presentere seg selv for å understreke sin rolle og relevans for temaet. Dette var dessuten viktig informasjon for oss under analyse av intervjuene, slik at vi var klar over informantenes ståsted i saken. Videre spurte vi informantene hvilke grunner de tror det er til at vi har sett høye smittetall blant innvandremiljøer i Norge. Dette er et veldig åpent spørsmål hvor informantene kunne svare fra mange ulike inngangsvinkler. Vi stilte dette spørsmålet bevisst for å få samtalen i gang, med et mål om å gjøre informantene komfortable i intervjusituasjonen. Videre forsøkte vi å holde oss til strukturen i intervjuguidene, lyttet underveis og stilte oppfølgingsspørsmål. For å avrunde spurte vi informantene hva slags lærdom om kommunikasjon mot minoriteter de mener vi kan ta med oss fra koronapandemien. Dette gjorde vi med et ønske om at de skulle oppsummere deres viktigste synspunkter. Avslutningsvis spurte vi alle informantene om det var noe mer de ønsket å legge til, slik at de fikk mulighet til å komme med momenter som vi ikke kjente til (Skilbrei 2019, 129). Til slutt takket vi informantene for at de tok seg tid til å stille opp og dele av sine erfaringer.

3.3 Dataanalyse

Ved gjennomføring av en analyseprosess er det ifølge Skilbrei (2019, 182) viktig å jobbe systematisk slik at arbeidsprosessen ikke skygger for innsikt. Før gjennomføring av analyse bør man derfor redusere, organisere og kode dataene. Vi skal i dette delkapittelet beskrive hvordan vi gikk frem for å tolke og analysere dataene, før vi tilslutt vil komme inn på hvordan vi har jobbet med kvalitetssikring av våre innsamlede data.

3.3.1 Tolkning og analyse

Datamaterialet som er samlet inn må tolkes og analyseres. Kvalitative studier prøver ofte å forstå en større sammenheng ved å se på et eksempel. Det kalles teoretisering eller analyse når man forsøker å si noe om en helhet basert på funn rundt empiriske data. Analysering kan gjøres gjennom ulike innfallsvinkler: kategoribasert analyse, diskursanalyse og narrativ analyse (Skilbrei 2019, 179–180). Vår analyse er kategoribasert, hvilket betyr at vi har forsøkt å identifisere kategorier av temaer knyttet til fenomenet vi undersøker. Disse kategoriene er basert på hva informantene fremstiller som betydningsfullt, men også hva som er betydningsfullt i henhold til problemstillingen.

I praksis foregår en klassisk analyse av intervjuer gjennom tekstreduksjon, koding av materiale og utvikling av kategorier (Skilbrei 2019, 182). Ettersom vi ikke tok lydopptak av intervjuene, og dermed ikke har transkribert ord for ord, valgte vi å gjennomføre tekstreduksjon ved å skrive sammendrag av intervjuene, uten å kutte vekk informasjon fra notatene. For å kode materialet hadde vi utarbeidet noen kategorier på forhånd. Spørsmålene i intervjuguidene var inndelt etter disse kategoriene. På denne måten la vi opp til å gjennomføre en ryddig organisering av datamaterialet under intervjuene. Vi utførte kodingen på den måten at vi la til kommentarer til ulike setninger og avsnitt i intervjunotatene. I disse kommentarene skrev vi tema, undertema, sammenhenger og hvilke teorier det kunne kobles opp mot. Dessuten fant vi noen flere kategorier og temaer underveis, og brukte dette blant annet til å forbedre intervjuguiden, samt søke etter relevant teori for disse temaene. Koding og kategorisering ble dessuten utført mens vi utformet diskusjonskapittelet, ettersom vi fant flere sammenhenger etter hvert som vi skrev.

3.3.1.1 Forskerens ståsted

Forskerens egne erfaringer vil være med å påvirke hvordan dataene tolkes, og dette kan føre til mistolkninger av informantenes utsagn. Skilbrei (2019, 174) skriver at forskeren forstår sitt

datamateriale innenfor minst tre fortolkningsrammer. Disse er personlige erfaringer eller meninger, eksisterende kunnskap og faglige tolkningstradisjoner. Rammene gjør det mulig å tolke det man leser, og avgjør hva som får mest oppmerksomhet. I tillegg er studiens formål en sentral del av tolkningen (Skilbrei 2019, 174). Disse fortolkningsrammene har vi forsøkt å ha et bevisst forhold til gjennom analyse av våre resultater. For å forsvare oss mot feiltolkninger har vi under hele oppgaven samarbeidet og diskutert. Vi kan si at vår tolkning tar utgangspunkt i en fenomenologisk tolkningsramme ettersom vi undersøker hva informantene tror og forteller om vår empiri (Skilbrei 2019, 48). Vi anerkjenner at vår studie ikke kan karakteriseres som objektiv, da den er preget av våre fortolkningsrammer og informantenes subjektivitet. Objektivitet er heller ikke noe mål for kvalitativ metode ifølge Skilbrei (2019, 42).

3.3.2 Kvalitetssikring

En viktig del av forskningsprosessen er å vurdere om konklusjonene er gyldige og til å stole på. For å kvalitetssikre kvalitative data er det gjerne tre kriterier som legges til grunn; gyldighet, generaliserbarhet og pålitelighet (Tjora 2020, 259). Vi skal nå ta for oss disse tre kategoriene med utgangspunkt i vår oppgave.

3.3.2.1 Gyldighet

Gyldighet dreier seg om hvorvidt forskeren har dekning i dataene sine for å trekke konklusjoner (Skilbrei 2019, 88). I kvalitativ metode ønsker forskeren ofte å beskrive en virkelighet som ikke er direkte observerbar, men snarere en opplevelse mennesker har av et fenomen. Forskeren må derfor samle inn data fra noen studieobjekter, og med dette oppstår det tre spørsmål som er med på å underbygge gyldigheten; om informantene har gitt en sann beskrivelse av virkeligheten, om forskerens gjengivelse og fortolkning av dataene er riktig og hvorvidt funnene og konklusjonene faktisk gjenspeiler virkeligheten (Jacobsen 2015, 228–229).

For å underbygge gyldigheten ved vår studie har vi først og fremst forsøkt å rekruttere informanter vi tror og mener har et godt utgangspunkt for å besvare våre spørsmål. Her er det viktig å understreke at vi ikke kan vite om informantene kommer med informasjon som er sann. Vi har derfor forsøkt å se etter sammenhenger i det de ulike informantene forteller, og vil i analysen se motstridende uttalelser opp mot hverandre. Noe vi imidlertid kunne ha gjort er å sende oppgaven til informantene før innlevering for å få bekreftelse på våre funn, men dette hadde vi ikke kapasitet til. En ulempe er at vi ikke har rekruttert nok informanter, og

dermed ikke har et rikt datagrunnlag. For å sikre en faglighet har vi derfor bygget deler av diskusjonskapittelet på supplerende kilder og forskning, tillegg til uttalelser fra informantene. Det er imidlertid noe begrenset forskning på temaet fra før av, ettersom pandemien fortsatt pågår. Ideelt sett burde vi ha gjort en triangulering for å øke studiens troverdighet, men dette har vi ikke hatt ressurser til.

3.3.2.2 Overførbarhet

Overførbarhet omhandler hvorvidt funnene kan generaliseres til andre sammenhenger. Innen kvalitativ forskning trenger ikke funnene nødvendigvis å generaliseres til hele populasjonen – i stedet snakker man om analytisk overførbarhet (Skilbrei 2019, 88). For å generalisere våre funn til andre individer i minoritetsgruppen vi har studert, har vi forsøkt å få tak i så mange informanter som mulig med denne bakgrunnen. Som tidligere nevnt, fikk vi imidlertid ikke tak i alle vi ønsket. Vi kan derfor ikke påstå at vi har oppnådd fullstendig datametning, men ettersom flere av disse menneskene har jobbet tett på situasjonen vi studerer har de kunnet uttale seg på vegne av mange. I tillegg supplerte vi med informanter som kunne prate om minoriteter fra et overordnet perspektiv. Informantene er valgt ut med et mål om å skaffe bredde i utvalget.

3.3.2.3 Pålitelighet

Reliabilitet innen kvalitativ forskning handler om hvorvidt forskeren har skapt materiale på en pålitelig måte, og at leseren har grunn til å stole på at resultatene ikke skyldes feil eller skjevheter (Skilbrei 2019, 87–88). For å øke reliabiliteten bør forskeren etterstrebe transparens og åpenhet i alle ledd. Vi har derfor forsøkt å forklare alle valg vi har tatt underveis gjennom hele oppgaven slik at leseren skal kunne stole på resultatene våre, og forstå hva som ligger til grunn for våre valg og tolkninger. Vi har også valgt å ha et eget kapittel hvor vi presenterer resultatene for å gi leseren en mulighet til å komme tettere på empirien som ligger til grunn for diskusjonskapittelet (Tjora 2020, 265). Noe som kan svekke studiens pålitelighet er at vi ikke har tatt lydopptak av intervjuene, og dermed kan ha gått glipp av verdifull informasjon, samt at andre forskere ikke vil ha mulighet til å etterprøve funnene våre. For å veie opp for dette var vi to som noterte under intervjuene, og vi skrev sammendragene rett etter intervjuene mens vi ennå hadde det friskt i minnet. Etske hensyn spiller også inn på påliteligheten ved vår oppgave, ettersom vi ikke kan tilgjengeliggjøre informasjon om hvem våre informanter er.

Kapittel 4 – Empiri

I dette kapittelet vil vi presentere funnene vi har gjort, som sammen med teorien danner grunnlaget for diskusjonen i det neste kapittelet. Vi vil først legge frem resultatene fra intervjuene, før vi tar for oss de supplerende kildene.

4.1 Resultater fra intervjuer

I dette delkapittelet vil vi presentere resultatene fra våre intervjuer. Disse presenteres gjennom oppsummeringer og sitater. Sitatene er ikke direkte gjengitt ord for ord, ettersom intervjuene ikke har blitt transkribert. Vi har delt opp kapittelet slik at vi først presenterer en introduksjon til funnene, før vi ser på informantenes opplevelse av den statlige kampanjestrategien rettet mot det norsksomaliske minoritetsmiljøet.

4.1.1 Introduksjon til funnene

Innledningsvis spurte vi informantene hva de tror er årsakene til at det har vært høyere smitte i innvandremiljøer. De svarte da at det er komplisert og skyldes flere faktorer. Blant faktorene som ble nevnt er at de har hatt risikofylte jobber, store familier, trange boforhold og har en sosial kultur. Videre pekte de på språkbarrierer og manglende forståelse, som har kommet av både manglende norskkunnskaper og ukorrekte oversettelser til somalisk. Dette har gjort at enkelte ikke har forstått alvoret i situasjonen.

De nevnte også kapasitet, strategi og planlegging som en faktor. Det var en generell enighet om at regjeringen ikke hadde noen plan for en slik hendelse, og at mye ble tatt på sparket. Særlig ble kommunikasjonskanaler trukket fram i henhold til manglende planlegging. De kanalene norsksomaliere oppgir at de bruker mest ble ikke prioritert eller tatt i bruk i pandemiens startfase. Det opplyses også om at den strategiske bruken av tillit til avsender kunne vært bedre.

4.1.2 Kultur

4.1.2.1 Kulturell identitet

For å undersøke om kultur kan ha vært årsak til smitte, har vi også undersøkt hvilken kultur minoritetsgruppen identifiserer seg med. Det som kom fram av intervjuene er at den kulturelle identiteten er varierende. Mens en del er godt integrert i det norske samfunnet, prater godt norsk og følger med i norske kanaler, er det andre som står mer på utsiden av

samfunnet. En del følger også med på hva som skjer i hjemlandet, og holder daglig kontakt med slektninger der. Enkelte følger mer med på hva som skjer i hjemlandet enn hva som skjer i Norge. Informant 5 tror dette preger hvordan de ser på pandemien, og hvor mye oppmerksomhet de retter til den.

4.1.2.2 Kollektivistisk kultur

Da vi spurte informantene om de anså den somaliske kulturen som individualistisk eller kollektivistisk, var det enighet om at den er kollektivistisk. Eksempler som ofte ble trukket frem er hvordan de ofte omgås sine slektninger. Enkelte mente at dette kunne ha en sammenheng med smitten, men denne meningen var ikke utbredt. Informant 5 fortalte at kulturen kan påvirke ubevisst, ettersom man har mindre boforhold og hyppigere kontakt. Informant 4 sa imidlertid at somaliere har klart å redusere smitten raskt, og at det derfor ikke handler om at de ikke klarer sosial distansering. «Man kan ikke nekte for at somaliere er sosiale grupper, men det er ikke sånn at de er likegyldig,» påpekte han.

Noen informanter sa imidlertid at det er viktig å ta hensyn til dette kulturelle aspektet ved utforming og kommunikasjon av et budskap.

Informant 4: Myndighetene burde forstått fra starten av at dette er kulturer som kom til å slite fordi de er mer sosiale og besøker hverandre, og burde derfor bruke ekstra tid på å forklare og være synlige for dem.

4.1.2.3 Muntlig kultur

Noen informanter trakk også koblinger mellom kulturens kollektivistiske natur og måten de kommuniserer på. De fortalte at kulturen er muntlig og at jungeltelegrafene står sterkt. De sa at det er lite som skrives, og at man gjerne møtes tilfeldig og uformelt for å diskutere eksempelvis politikk. De fortalte at dette har hatt innvirkning på hva slags informasjon de har fått med seg og ikke.

4.1.3 Utfordringer i språket

Informantene påpekte at myndighetene i kommunikasjonen på norsk har brukt ord og en tone som har vært vanskelige å forstå, selv for etniske nordmenn. Det har også blitt tatt i bruk ord som er nye for de fleste, for eksempel kohort. For noen innvandrere har disse kommet på toppen av et språk de allerede sliter med å forstå. I tillegg har språket generelt vært for byråkratisk for enkelte av minoritetsgruppene – også språket på eget morsmål.

Vi spurte våre informanter om spesifikke ord som har vært vanskelige for minoriteter å forstå, eller som ikke har fungert av andre grunner. Da kom *anbefaling* fram som det største problemet.

Intervjuer: Hvordan har ordet anbefaling fungert?

Informant 2: Det er vanskelig å tolke og forstå hva det innebærer. Hvis de ikke er pålagt noe, så tenker de gjerne «det gjelder ikke meg». De kommer fra et land hvor ting er enten ja eller nei.

Informant 3: Anbefaling betyr at man kan velge selv. Dette med krav og anbefaling har vært veldig utfordrende for oss å formidle. Hvordan skal vi forklare at dette er anbefalt og ikke obligatorisk?

Enkelte trakk frem *karantene* som et utfordrende ord. De fortalte at mange i begynnelsen ikke forstod hva det egentlig innebar, og ikke forstod at man måtte være hjemme. Informant 4 sier: «Vi opplevde at mange, selv om de var i karantene, gikk ut for å handle eller gjøre ting, fordi de hadde ikke skjønt at dette kunne spre seg».

Når det gjelder ordet *dugnad* var det delte meninger om ordet har vært optimalt å bruke. Alle var enige om at ordet har en norsk tradisjon. Enkelte mente det ikke har fungert fordi somaliere ikke har samme forhold til ordet, mens andre mente at det fungerte fordi frivilligheten står høyt i den somaliske kulturen. En informant påpekte også at det somaliske språket har et ord som ligner, da det handler om å jobbe sammen.

Når det gjelder språket på eget morsmål mente informantene at dette har vært avansert og dårlig oversatt. Informant 5 fortalte at informasjonen på sitt eget morsmål har vært på et veldig formelt, høyverdig og komplisert språk, og mente at dette ikke appellerte til den riktige målgruppen. Informant 6 nevnte en informasjonsvideo som NRK har laget på somalisk, som var oversatt direkte fra norsk til somalisk. Informanten fortalte at dette var nesten uforståelig somalisk tale, enda personen som informerte kunne språket. Informanten sa at somaliere skjønnte hva hun snakket om, men at detaljene i innholdet var uklart, og at den derfor ikke hadde ønsket effekt.

4.1.4 Kommunikasjonskanaler

4.1.4.1 Nyhetsmedier

Vi spurte informantene hvilke kanaler norsksomaliere bruker for å tilegne seg informasjon og kommunisere, og funnene viser at det er stor variasjon. Mens flere følger med på norske nyhetsmedier, er det en annen gruppe som ikke gjør det i like stor grad. Ifølge informantene

er det flere i den eldre generasjonen som følger med på hva som skjer i hjemlandet, leser nyheter på eget språk og følger med på koronautviklingen derfra.

Informant 5: Informasjonen de får fra hjemlandet er annerledes fordi pandemien er på ulike stadier i ulike land. I Norge har vi mer fokus på korona i nyhetsbildet, mens i Somalia er det masse andre problemer. Hvis man har det som sin primære kilde får man ikke samme intensiteten på koronainformasjon.

NorSom News er en viktig nyhetsside for somaliere, som formidler og oversetter norske og internasjonale nyheter. Med over 70 tusen følgere på Facebook, forteller informantene at denne siden blir benyttet av norsksomalier i alle aldersgrupper for å følge med på det som skjer både i Norge og Somalia.

4.1.4.2 Jungeltelegraf

I tillegg trakk informantene frem jungeltelegraf som en viktig kilde til informasjon. Informasjonsdelingen foregår både muntlig og via sosiale medier. Flere av informantene understreket at bruken av appen WhatsApp er utbredt hos dem. Her foregår mye av kommunikasjonen via talemeldinger. I tillegg til at appen brukes til daglig kommunikasjon, har den også blitt brukt under pandemien til å spre informasjon om viruset. Andre nevnte dessuten Facebook, samt informasjon gjennom arbeid og skolen.

Det blir derimot påpekt av en informant at jungeltelegraf gjør at de tar informasjon de hører med en klype salt, fordi de noen ganger er skeptiske til kildens troverdighet.

Informanten sammenligner det med «hviskeleken», der budskapet blir endret hver gang informasjonen går gjennom et nytt ledd.

4.1.5 Tillit

4.1.5.1 Tillit til staten

En informant påpekte at innvandreres tillit til staten er helt avgjørende for hvordan de tar imot informasjon fra den. Da vi spurte informantene om hvordan de opplever norsksomalieres tillit til staten, svarte majoriteten at de har generelt god tillit til staten, men at det finnes enkelte unntak. Noen informanter sa at skepsisen kan ha å gjøre med hva menneskene tidligere har opplevd. «Hos enkelte institusjoner er det skepsis, og mye av dette bunner i at de er vant til korrupsjon og lignende fra hjemlandet eller Afrika generelt,» fortalte informant 2. Noen av informantene påpekte at det er ulik tillit til ulike institusjoner, og at de stoler særlig mye på politiet.

Imidlertid fortalte samtlige informanter at smitten ikke kan skyldes tilliten til staten direkte, men at det handler om forståelse. Informant 2 fortalte at forståelse bidrar til å skape tillit.

Et annet poeng informantene formidlet er viktigheten av at staten også har tillit til minoriteten. Et par informanter hadde opplevd stigmatisering i begynnelsen av pandemien.

Informant 4: Myndighetene bør bruke sunn fornuft når de presenterer resultater. Det jeg sliter med å forstå er hvorfor de skulle fortelle i mediene at så mange somaliere har blitt smittet. De har ikke forklart godt nok hva de skulle bruke det til, og da forårsaket det stigmatisering.

4.1.5.2 Tillit til talspersoner

Våre funn viser at norsksomaliere har god tillit til talspersoner fra eget miljø – gjerne de menneskene som står med en fot i den somaliske kulturen og en fot i det offentlige. Dette øker forståelsen fordi de snakker det samme språket, samt de har en naturlig tillit i sin rolle.

Intervjuer: Hvordan opplever du somalieres tillit til koronainformasjon kommunisert fra det offentlige vs. det somaliske miljøet?

Informant 4: De har mer tillit til de som de kjenner, som de identifiserer seg med. På den måten har vi mer tilgang til miljøene, enn det myndighetene har. Det handler om tillit og tilgang til informasjon som man forstår.

Informant 3 la særlig vekt på faglig ekspertise i talspersoner. Informanten mente at «outsourcing» av informasjonsdeling til innvandrer miljøene var bra, men uttalte bekymring for at det manglet helsekompetanse der. Ifølge informanten burde både helsekompetanse og minoritetskompetanse kombineres i en ideell talsperson.

4.1.6 Kampanjestrategi

4.1.6.1 Analyse

Da vi spurte informantene hva myndighetene har gjort for å skaffe seg innsikt i minoritetsgruppen i forkant av kommunikasjonen, var de fleste usikre, eller refererte til Koronakommisjonens rapport.

Intervjuer: Hva vet du om hva myndighetene har gjort for å skaffe seg innsikt i den somaliske kulturen?

Informant 4: Jeg er usikker. Jeg skjønner at det har vært vanskelig for dem å fokusere på enkelte grupper, og at de har hatt utfordringer knyttet til det. Men jeg tror de har skjønt at de ikke har hatt den tilgangen og tilliten som de trenger hos gruppene, eller at noen andre hadde en bedre tillit og mer tilgang enn de har.

Samtlige informanter pekte på viktigheten av å samarbeide med minoritetene for å skaffe seg innsikt i hvordan å kommunisere til disse på best mulig måte, og noen mener dette samarbeidet har kommet for sent under koronapandemien.

Enkelte nevnte FHI's minoritetsgruppe, men det var delte meninger om jobben de har gjort har vært god nok. Mens en informant mente FHI har jobbet bra med innsikt, mente en annen at de ikke hadde fått nok midler eller god nok kunnskap.

4.1.6.2 Strategi

På tross av at de fleste informantene mente pandemien har blitt håndtert godt i Norge, påpekte flere manglende strategi for kommunikasjon til minoriteter i forkant av pandemien.

Intervjuer: Hvordan har du opplevd strategien for kommunikasjon mot minoriteter?

Informant 5: Det har ikke vært noen strategi for noe som helst, alt har blitt til underveis. I første fase ble det nok underprioritert.

Informant 3: Man visste at folk som ikke snakker norsk hadde en ekstra risiko, det står beskrevet i beredskapsplanen for influensa, men det står ikke noe tiltak eller plan om hva vi skal gjøre.

Informant 3 la også frem at kommunikasjonen til innvandrere har vært Oslo-sentrert, og at minoritetsbefolkningen i andre byer ikke har fått like mye målrettet informasjon.

Informantene fortalte om ad-hoc grupper og frivillige som har startet opp ulike prosjekter som har vært til stor nytte under pandemien, spesielt for minoritetsgrupper. Likevel har mangel på pengestøtte eller mangel på planer vært med på å begrense suksessen av disse. «Når du har penger uten plan, så kan noen ha fått mer penger enn de egentlig trengte, eller ha brukt det uten at det har hatt noen særlig effektivitet,» sa informant 3.

4.1.6.3 Taktikk

Da vi spurte informantene hvilke kommunikasjonstiltak som har fungert, var det enighet om at det som ikke har fungert for somaliske innvandrere er lange og avanserte tekster, for eksempel nettsider eller brosjyrer – særlig på norsk. Informasjonsvideoer om koronaviruset med tale og visuelt innhold har fungert bedre. Oversettelse har vært viktig i denne sammenhengen. Ved å benytte et enkelt språk i disse videoene har man kvittet seg med misforståelser.

Som nevnt i kapittel 4.1.3 om tillit til avsenderen, mente samtlige informanter at talspersoner fra eget miljø og faglige eksperter har høy troverdighet hos norsksomalierne, og trakk derfor

frem bruken av disse talspersonene eller «mellommenn» som et velfungerende kommunikasjonsiltak. En informant foreslo å strategisk øke faglig kompetanse hos personer med minoritetskompetanse for best mulig formidling. En annen informant trodde imidlertid at slike personer kun har fungert på et lokalt nivå, men at dette kan ha sammenheng med at de ikke har hatt en nasjonal plattform å snakke på.

En del informanter trakk som nevnt frem informasjonsdeling og jungeltelegraf som et viktig tiltak. I den forbindelse nevnte de bruk av sosiale medier, mest av alt Facebook og WhatsApp, samt gjennom menighetene, imamer, skolen eller arbeidsplassen. Felles for alle disse kanalene er at det er steder norsksomalier har en tilknytning til. Også såkalt koronatelefon på somalisk har fungert fordi det har bidratt til forståelse.

En informant trakk frem viktigheten av evaluering for å vite hvilke kommunikasjonsiltak som har fungert, og fortalte at dette ikke har blitt gjort i tilstrekkelig grad. Informanten var forsiktig med å svare på spørsmålet rundt hva som har fungert, og sier følgende: «Å måle effekt er den eneste måten vi har å lære på til neste gang. Det kan hende at ting vi har gjort har virket mot sin hensikt og virket stigmatiserende. Så vi må vite».

4.2 Supplerende kilder

Vi har valgt ut et antall supplerende kilder for å få en større bredde i vår studie. Dette er to episoder fra podkasten Folkefeber (Lengle m.fl. 2020), som har intervjuet to norsksomalier om deres erfaringer med situasjonen vi tar for oss i oppgaven. Vi har også benyttet avisoppslag med uttalelser fra diverse viktige aktører i saken. Vi har dessuten brukt to rapporter, herunder rapporten «Myndighetenes håndtering av koronapandemien» av Koronakommisjonen (Helsedirektoratet 2021a) og rapporten «Informing hard-to-reach immigrant groups about COVID-19 – reaching the Somali population in Oslo» (Brekke 2020). Blant disse kildene har vi plukket ut uttalelser og elementer som går igjen i våre dybdeintervjuer og som kan understreke våre poeng. Vi har valgt å gruppere funnene ut fra temaer.

4.2.1 Introduksjon til funnene

Grunnleggeren av den norsksomaliske nyhetskanalen NorSom News, Said Mahamud Ali, forteller til NRK at det er en sammensatt årsak til at norsksomalier trenger tilpasset

kommunikasjon i pandemien. Han sier det handler om alt fra kulturelle og sosioøkonomiske årsaker til språklige barrierer og tillit (Strand 2020).

Aktivisten og sosionomen Faisa Warsame forteller at hun mener årsakene er komplekse, og peker særlig ut klasseskiller og arbeidssituasjon. Hun sier at de fleste som var smittet hadde kritiske samfunnsfunksjoner, som for eksempel taxi- og bussjåfører. Videre forteller hun at hun ikke tror smitten kan skyldes den sosiale kulturen, men at enkelte kan ha uttalt seg om dette i media for å forsvare norsksomalier mot stigmatisering. Hun nevner også forståelse og språkbarrierer (Lengle m.fl. 2020a).

4.2.2 utfordringer i språket

Koronakommisjonen konkluderer med at det er deler av innvandrerbefolkningen myndighetene ikke har lykkes godt med å nå ut til (Helsedirektoratet 2021a, 1). Ansvarlig for migrasjonshelse i FHI, Thor Indseth, sier til NRK at språkutfordringer kan være en del av årsaken til at norsksomalier har vært overrepresentert i smittestatistikken, samt at mange ikke leser norske nyheter (Strand 2020). Brekke (2020, 16) skriver at budskapene myndighetene kommuniserte på norsk i starten av pandemien ofte ble ansett for å være for kompliserte. Noen tekster ble oversatt til somalisk, men dette var problematisk fordi funn viser at det er få somalier som forstod dette, og det er enda færre som faktisk bruker skriftlig somalisk.

I en artikkel i Dagbladet forteller Faisa Warsame at hun tidlig så et behov for å opprette en egen koronatelefon på somalisk for de som ikke behersker norsk språk godt nok (Fransson 2020). Hun opprettet denne sammen med lege og norsksomalier Ayan Bashir Sheikh-Mohamed, og sistnevnte fortalte i en episode av Folkefeber at 50 personer hadde ringt allerede én dag etter telefonen var opprettet, med spørsmål om alt fra hvordan man tar test til hva man skal gjøre etter testen (Lengle m.fl. 2020b).

Når det gjelder oversettelsene til somalisk sier Warsame (Lengle m.fl. 2020a) følgende: «Jeg tror at når man har oversatt tekstene så hadde man ikke begreper på somalisk». Hun forteller at koronaviruset i begynnelsen av pandemien ble ufarliggjort ved at det ble omtalt som en forkjølelse eller en ufarlig infeksjon. Hun påpeker at folk gjerne drar ut og til venner når de er forkjølet. Som tidligere nevnt trakk en av våre informanter frem en somalisk video fra NRK, og fortalte at innholdet i denne var uklar. Brekke (2020, 17) skriver i sin rapport at en av grunnene til dette var at personen som snakket ikke kunne det somaliske språket godt nok.

4.2.3 Kommunikasjonskanaler

4.2.3.1 Nyhetsmedier

Ayan Bashir Sheikh-Mohamed forteller at NorSom News er en mediekanal med stor troverdighet i det somaliske miljøet (Lengle m.fl. 2020b). NRK skriver at NorSom News inngikk en avtale med Helsedirektoratet der målet var å lage informasjonsvideoer med somaliske ressurspersoner, leger og sykepleiere som skulle informere gruppen om farene ved viruset, og at dette hadde god effekt på smittetallene (Strand 2020).

4.2.3.2 Jungeltelegraf

Faisa Warsame forteller at jungeltelegraf er den mest effektive kanalen for å nå alle. Et eksempel hun trekker frem er grupper på det sosiale mediet WhatsApp, der blant annet sykepleiere og leger informerte med hensikt om at folk igjen skal spre budskapet videre. Hun sier også det er viktig å benytte moskeer og imamer til å formidle budskap, samt at nettverkene av familie og venner sprer informasjon seg imellom. Ifølge Warsame vil disse kanalene sammen skape en mer vellykket kommunikasjon enn hva somalisk koronainformasjon på nett kan gjøre (Lengle m.fl. 2020a).

4.2.4 Tillit

4.2.4.1 Tillitt til staten

Ifølge FHI kan lav tillit til myndighetene kan være en av årsakene til at mange innvandrere har vært koronasmittet. De forteller at smittesporing har vært krevende når enkelte ikke har villet oppgi sine nærkontakter, eller ikke har villet teste seg fordi de ikke stoler på hva testene vil bli brukt til. Overlege i FHI, Trude Margrete Arnesen, tror mange ikke tør å gjøre disse tingene fordi de er redd for eksempelvis barnevernet eller innvandringsmyndighetene, samt er redd for å miste inntekt (Strand 2021).

I Folkefeber kommer det fram at det somaliske samfunnet hadde sterke reaksjoner på at FHI gikk ut med antall smittede av somalisk bakgrunn, og Ayan Bashir Sheikh-Mohamed tror at noen unnlot å ta kontakt med helsevesenet og å teste seg fordi de ikke ville bidra til denne statistikken. Hun legger også til at det handler mye om den tilliten myndighetene har til minoritetene og den kompetansen som finnes blant disse (Lengle m.fl. 2020b). Faisa Warsame mener media har et ansvar når det gjelder «svartmaling» av minoritetsgrupper, og at de bør være forsiktig med hva de trekker fram om minoriteter i sine artikler (Lengle m.fl. 2020a).

4.2.4.2 Tillitt til talspersoner

Flere av våre supplerende kilder forteller at norsksomalier har en spesiell tillit hos norsksomalier. Faisa Warsame sier at det å være norsksomalier selv gir henne og andre et fortrinn i å spre et budskap: «Vi vet hvilke knapper vi skal trykke på og hvor problemet ligger, i motsetning til andre større organisasjoner» (Lengle m.fl. 2020a). Hun sier også at imamer har stor troverdighet i det somaliske miljøet (Lengle m.fl. 2020a).

Når det gjelder NRKs somaliske informasjonsvideo trekker Brekke (2020, 17) fram at et annet problem med videoen var manglende legitimitet og lite faglig kompetanse hos taleren. Grunnleggeren av NorSom News forteller også til NRK at norsksomalier kan ha større tillit til leger med somalisk bakgrunn som presenterer informasjon (Strand 2020).

4.2.5 Kampanjestrategi

4.2.5.1 Analyse

Brekke (2020, 1) påpeker at myndighetene under pandemien ikke har hatt den nødvendige forståelsen av målgruppen somalier i Oslo. I tillegg skrives det at myndighetene ikke har vært klar over de mulige utfordringene ved tolkning av tverrkulturell kommunikasjon (Brekke 2020, 16). I Koronakommisjonens hovedbudskap (Helsedirektoratet 2021a, 1) kommer det frem at en pandemi var den nasjonale krisen som var mest sannsynlig å inntreffe, men at myndighetene ikke var forberedt da pandemien kom. Videre skriver Koronakommisjonen at myndighetene ikke har klart å etablere seg som en informasjonskilde for deler av innvandrerbefolkningen, og at de manglet en plan for hvordan de skulle nå frem til spesifikke grupper i en krisesituasjon (Helsedirektoratet 2021, 175).

Myndighetene opprettet en arbeidsgruppe som skulle jobbe med koronainformasjon til innvandrerbefolkningen og gi råd om hvordan myndighetene best kunne bistå kommuner og frivillige organisasjoner i informasjonsdeling. Denne arbeidsgruppen besto av medlemmer fra Helsedirektoratet, FHI, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, Oslo universitetssykehus og Oslo kommune (Helsedirektoratet 2021b, 180). Warsame forteller derimot at det har vært mangel på mangfold i de store offentlige organisasjonene, at de ikke har inkludert frivillige innvandrerorganisasjoner godt nok og at de ikke har truffet målgruppen. «Når det kommer til utdeling av midler så er det de blendahvite organisasjonene som har fått disse, istedenfor norsksomaliske organisasjoner som vet hvor skoen trykker,» sier hun (Lengle m.fl. 2020a). Hun forteller at koronatelefonen hun opprettet sammen med Sheikh-Mohamed måtte legge

ned som følge av avslag på pengestøtte, og at dette rammet de svakeste gruppene hardt (Fransson 2020).

4.2.5.2 Strategi og taktikk

Helsedirektoratet (2021b) beskriver kommunikasjonsstrategien i starten av pandemien som én-til-mange heller enn én-til-én-kommunikasjon. Det kommer også frem av rapporten at regjeringen.no var den viktigste kanalen for å nå befolkningen. I tillegg er sosiale medier, etatenes egne nettsider, pressekonferanser og tradisjonelle medier nevnt som sentrale kanaler. Videre skrives det at målgrupper som er vanskelige å nå gjennom tradisjonelle medier måtte identifiseres og passende kommunikasjonsiltak måtte utarbeides. Kanaler som ble identifisert til dette formålet er SMS, kommunikasjon via organisasjoner og opinionsledere og digitale løsninger (Helsedirektoratet 2021b, 177). Brekke (2020, 16) skriver at video og tale er å foretrekke fremfor skrift for å nå somaliere.

Kapittel 5 – Diskusjon

I dette kapitlet vil vi analysere våre funn opp mot relevant teori. Vi vil først ta for oss kultur, herunder kulturell identitet og kollektivism – individualisme. Deretter vil vi reflektere rundt hvordan språkbarrierer kan ha påvirket norsksomalieres oppfatning av informasjon fra det offentlige, samt hvilken rolle tillit spiller i dette. Til slutt vil vi drøfte hvorvidt myndighetenes kampanjearbeid har vært tilfredsstillende, og basert på våre funn diskutere hvordan det kunne blitt gjort bedre. Målet med dette kapitlet er å undersøke om det finnes noen sammenhenger mellom våre funn og relevante teorier.

5.1 Kultur

5.1.1 Kulturell identitet

Dahl (2013, 21) skriver at globalisering fører til at innvandrere ikke trenger å skifte kulturell identitet i like stor grad som før. Konsekvensen av dette kan være at enkelte norsksomaliere ikke føler et stort behov for å engasjere seg i det norske samfunnet utover det helt elementære, og dermed ikke får med seg informasjonsstrømmen i majoritetssamfunnet. Av denne årsaken mener vi det er vesentlig å undersøke norsksomalieres kulturelle identitet. Informantene definerte denne i stor grad basert på om en følger med på norske eller somaliske kanaler. Som nevnt kom det fram av intervjuene at dette er varierende, og det er grunn til å tro at mange norsksomaliere har en blandet kulturell identitet. Det betyr at mens det finnes en gruppe som i større eller mindre grad deltar i norsk samfunnsliv og leser norske nyheter, finnes det også en gruppe som ikke gjør dette. Blant de tre kategoriene for integrering som Schiefloe (2019, 184) har identifisert handler det i størst grad om sosial og aktivtetsmessig integrering: om hvorvidt norsksomaliere sosialiserer med etnisk norske, deltar i norsk samfunnsliv og engasjerer seg i norsk politikk. Både funnene fra våre intervjuer og de supplerende kildene tilsier at den viktigste kulturelle barrieren i denne sammenhengen er den språklige barrieren – at de som ikke føler et sterkt bånd til norsk kultur og samfunn først og fremst har manglende evne til norskspråklig kommunikasjon. Dette kan resultere i at de ikke evner å tilegne seg kritisk informasjon selv, men er avhengig av tilrettelegging. Av denne årsaken bør kommunikasjon ideelt sett utformes slik at den også inkluderer de som står utenfor majoritetssamfunnet.

5.1.2 Kollektivism – individualisme

Informantene omtaler den somaliske kulturen som kollektivistisk. Det innebærer for eksempel at de bor tett, slik Hofstede (2001, 210) har skrevet om, samt at de møtes ofte og påvirker hverandres beslutninger. Likevel mener vi basert på vår empiri at den kollektivistiske kulturen ikke kan pekes på som en årsak til smitte. I podkasten Folkefeber ble det fortalt at norsksomalierne snakker om den sosiale kulturen i mediene for å forsvare seg mot stigmatisering, men at dette trolig ikke var en reell årsak. Noen mente kulturen kunne påvirke smitten ubevisst, men samtlige la vekt på at norsksomalierne har klart å få ned smittetall når viktig informasjon har nådd frem.

Likevel er det vesentlig å ta hensyn til kultur i utformingen av kommunikasjon. Som man kan lese i vår teori om kampanjestrategier er det viktig å forstå hvilke behov interessentene har og hvor mye oppfølging de trenger. Informant 4 mente myndighetene burde forstått at dette er en gruppe de burde være ekstra synlige for og bruke mer tid på å følge opp. Somalierne er sosiale i form av at de møter mange mennesker daglig, og det kan tenkes at terskelen for å droppe sosiale møter er høyere i en kollektivistisk kultur enn i en individualistisk kultur. Dessuten påvirker den sosiale gruppen informasjonsdeling og meningsdanning i en kollektivistisk kultur, og medlemmene føler en plikt overfor gruppen. Pliktfølelse til å redusere smitte kan imidlertid mangle dersom det ikke er en utbredt oppfatning i gruppen om at koronaviruset er alvorlig. Dette ble trolig ikke tatt tilstrekkelig hensyn til i første bølge av pandemien, og dermed kan mange ha blitt smittet før de forsto hvor alvorlig koronaviruset var. Vi mener derfor at man burde tatt hensyn til norsksomaliernes kollektivistiske kultur ved utformingen av koronakommunikasjon – for å sikre at de forstod budskapet, og dermed kunne endre atferden.

5.2 Språk og kommunikasjon

Språk er ifølge Schiefloe (2019, 129) en forutsetning for å kunne interagere utover det helt elementære, og det er gjennom språket vi kan dele erfaringer og tilegne oss kunnskap. En del informanter mente manglende forståelse av språk var en viktig årsak til smitte. På grunn av språkbarrieren ble det blant annet opprettet en egen koronatelefon på somalisk, og den store etterspørselen de hadde i begynnelsen av pandemien viser at behovet var stort. Samtlige informanter har lagt vekt på at myndighetene har utformet kommunikasjonen med et for avansert språk – både på norsk og på innvandreres morsmål. Dette er for eksempel ord som *karantene*, *kohort* og andre begreper, samt en formell tone som ikke appellerer til folk flest. Eriksen og Sajjad (2015, 124) skriver at kommunikasjon ikke er fullverdig dersom det ikke

finnes en noen som oppfatter budskapet. Vi kan dermed si at dette ikke er fullverdig kommunikasjon, ettersom det ikke har blitt tatt i betraktning at budskapet kan misforstås.

5.2.1 Informasjon på norsk

Våre informanter ga uttrykk for at det var noen ord i koronakommunikasjonen som var utfordrende for enkelte norsksomaliere å oppfatte, særlig fordi det kom på toppen av et språk de allerede sliter med å forstå. For eksempel fortalte informantene at noen norsksomaliere i starten av pandemien ikke forstod hva *karantene* innebar. Dermed fulgte de ikke reglene for karantene korrekt, noe som skapte vanskeligheter med å begrense smitte.

Interkulturell kommunikasjon kan være vanskelig fordi språket setter begrensninger for hva mennesker kan oppfatte, slik Sapir-Whorf hypotesen går ut på. De fleste informantene uttrykte at *dugnad* er et ord med norsk tradisjon som en del andre språk ikke har noe konkret oversettelse for. Funnene fra våre intervjuer kan tilsi at ordbruken ikke fungerte for å fremkalle en såkalt dugnadsånd hos norsksomaliere, ettersom det somaliske språket ikke inneholder ordet *dugnad*. Likevel står fellesskap og samarbeid høyt i kulturen, og en informant påpekte at det somaliske språket har et ord som ligner.

Det kom fram av intervjuene at anbefalinger og råd trolig ikke har vært ideell kommunikasjon til norsksomaliere. «De kommer fra et land der ting er enten ja eller nei,» fortalte informant 2. Informant 6 spurte seg selv hvordan hen skulle lykkes med å forklare til norsksomaliere at noe er anbefalt og ikke obligatorisk. Her kan vi se sammenhenger med Sapir-Whorf hypotesen. Når mennesker fra somalisk kultur er vant til å forholde seg til et enten/eller-prinsipp, vil det være vanskelig å finne en optimal måte å forklare en anbefaling på somalisk. En anbefaling må konstant vurderes opp imot omstendighetene, og for de som ikke er vant til å gjøre slike vurderinger vil ikke dette stemme overens med deres sosiale virkelighet. I stedet kan resultatet bli en «det gjelder ikke meg»-tankegang, slik informant 2 sa.

Vi kan dessuten trekke inn teorien om individualisme og kollektivism. Norsk kultur er ansett som individualistisk, og vår personlige oppfatning er at regjeringen har innført råd og anbefalinger for å ikke invadere privatlivets fred og frihet. I somalisk kultur, som er mer kollektivistisk, står antakelig ikke frihetsprinsippet like sterkt. Det vil kanskje ikke være lett å forstå hvorfor individer skal få vurdere selv om de vil følge et råd, ettersom verdiene i den

kollektivistiske kulturen setter gruppen høyere enn individet. Resultatet kan bli mangel på forståelse for anbefalingene.

5.2.2 Informasjon på eget morsmål

Det blir nevnt i Folkefeber at myndighetene i oversettelsen fra norsk til somalisk ikke har hatt de riktige begrepene på somalisk. Når språket fungerer som en guide til sosial virkelighet, slik Sapir-Whorf hypotesen går ut på, og språket ikke inneholder de korrekte ordene, blir kanskje ikke virkeligheten oppfattet like alvorlig som den er. Dette kan forklare hvordan koronaviruset i begynnelsen ble ufarliggjort, ettersom man på somalisk kun visste at det handlet om en forkjølelse eller en infeksjon. Ved første bølge av pandemien la myndighetene mye vekt på å redusere sosial kontakt og isolere seg, men dette er heller ikke naturlig å gjøre ved en vanlig forkjølelse. Det kan altså virke som de somaliske oversettelsene ikke reflekterte alvoret i den virkelige situasjonen.

Det samme gjelder for tonen og innholdet i språket. Enkelte av våre informanter pekte på at tonen i språket har vært formell og høyverdig, og at innholdet har vært komplekst. Denne informasjonen er ikke lett å forstå for en gjennomsnittlig somalier. Som vi var inne på i avsnittet om kulturell identitet er det enkelte norsksomalier som ikke forstår norsk, ikke interagerer med etnisk norske og ikke deltar i norsk politikk og samfunnsliv. Derfor mener vi det heller ikke er naturlig å forvente at de har god forståelse for høyverdig somalisk.

5.3 Tillit

5.3.1 Tillit til staten

Enkelte informanter presiserte at smitten ikke handler om tillit til staten, mens en annen påpekte at tillit er helt avgjørende for hvordan man tar imot den informasjonen man får. Informantene oppgir en generell god vertikal tillit til staten blant somalier, og det stemmer overens med KLI-rapporten fra 2016. Vi antar ikke at koronasmitte blant somalier kan skyldes dårlig tillit, men vi kan likevel se på hvordan tillit har påvirket denne situasjonen.

KLI-rapporten antyder at innvandrernes bakgrunn med et ustabilt politisk system i hjemlandet kan være årsaken til at de stoler så mye på det politiske systemet, rettsvesenet og politiet i Norge. På en annen side oppgir noen av våre informanter at dette også kan være årsaken til en eventuell skepsis hos noen. Vi kan derfor tenke at bakgrunnen har noe å si. En tredje tolkning er at de har høy tillit til autoriteter, og særlig politiet, som følge av situasjonen i hjemlandet. Vi kan tro de har en holdning til politiet som mektige og viktige på grunn av

hvordan politiet og andre autoriteter opererer i hjemlandet. Videre kan dette ha påvirkning på hvordan disse menneskene tar imot beskjeder her i landet. En teori er at anbefalingene ikke har vært like naturlige å følge som det lovene har vært, ettersom politiet ikke kan ilegge sanksjoner for brudd på anbefalingene. Denne teorien kan styrkes når vi ser på somaliernes tillit til medborgere. Ifølge Storen (2019) kan slik tillit bidra til at man i større grad ønsker å følge samfunnets regler og normer, og når denne verdien er noe lavere for somaliere enn for resten av befolkningen, er det naturlig at de ikke følger anbefalinger og normer for smittevern i like stor grad.

Trolig kan stigmatiseringen ved første bølge av pandemien ha fått negative følger for kommunikasjonen til norsksomalierne. At statlige aktører og nyhetsmedier offentliggjorde tall for den somaliske innvandrerguppen uten noen klar hensikt har følt diskriminerende ifølge noen av våre informanter og kilder, og dette kan ha bidratt til en lavere tillit. Det kan bety at mennesker som føler seg stigmatisert kanskje vil unngå å sette seg selv i situasjoner der de må samhandle med stat og medier – at de unngår å oppsøke informasjon eller ikke vil lytte til det de blir fortalt. Overlege i FHI fortalte NRK om hvordan enkelte har unngått å oppgi nærkontakter eller teste seg fordi de ikke visste hva informasjonen ville bli brukt til (Strand 2021). Sheikh-Mohamed fortalte at hun trodde noen unnlot å ta kontakt med helsevesenet og å teste seg for å unngå å bidra til statistikken (Lengle m.fl. 2020b). Disse tilfellene kan karakteriseres som unngåelse av samhandling, og er et resultat av manglende tillit. Av denne årsaken er det, som Warsame påpeker, viktig at myndigheter og medier er forsiktig med hva de trekker fram når de skriver artikler om en minoritetsgruppe (Lengle m.fl. 2020a). Informant 4 sier at dersom man skal trekke frem informasjon om en sårbar gruppe er det viktig at begrunnelsen er klar, slik at man kan unngå stigmatisering av denne gruppen.

5.3.2 Tillit til talspersoner

Talspersoner vil ha flere typer tillit ovenfor tillitsmottakerne. Det er direkte tillit når informasjon deles mellom mennesker som kjenner hverandre. Norsksomalierne kan også ha tillit til personer de ikke kjenner, men som er en del av det somaliske miljøet – da er det indirekte tillit. Når våre informanter sier at norsksomalierne har mer tillit til talspersoner fra eget miljø er det gjerne snakk om indirekte tillit – eventuelt direkte dersom det er personer de selv kjenner. De stoler på disse personene fordi de kan identifisere seg med dem og deler et felles språk med dem. Ikke minst peker våre funn på at disse talspersonene også har bedre

tilgang til det somaliske miljøet. Warsame forteller i Folkefeber (Lengle m.fl. 2020a) at det handler om at norsksomalierne vet best hvor problemet ligger og hva slags løsning som fungerer. Informantene sier dessuten at tilliten til imamer er stor, og vi kan si dette er en generalisert tillit ettersom somalierne stoler på disse personene som helhet.

Personer med helsekompetanse har man en spesialisert tillit til, ettersom de har kompetanse på spesifikke saksområder. Dette er også en viktig faktor å ta hensyn til, og ideelt sett burde kanskje tillitstypene nevnt ovenfor kombineres med spesialisert tillit innenfor helse. Dette understrekes også i Brekkes studie (2020, 17), hvor han poengterer at avsenderne må være faglig kompetente i tillegg til legitime i det somaliske miljøet. Viktigheten av dette kom frem i eksempelet med den tidligere omtalte NRK videoen: taleren hadde ikke den riktige bakgrunnen for å bli sett på som legitim. På denne måten får talspersonen flere ben å stå på i kommunikasjonssituasjonen, og vil klare å tilpasse et budskap om helse på best mulig måte.

5.4 Kampanjestrategi

5.4.1 Analyse

I en kampanje er det vesentlig å ha gjort en grundig analyse av situasjonen man står ovenfor, inkludert interessentene. Det bør utføres en såkalt risk management. Informant 3 påpekte at risikoer har blitt identifisert: «Man visste at folk som ikke snakker norsk hadde en ekstra risiko, det står beskrevet i beredskapsplanen for influensa». Det kommer også fram i Koronakommisjonens rapport (Helsedirektoratet 2021, 1) at pandemi var blitt identifisert som sannsynlig å inntreffe, og at det ville ha negative følger.

Som vi var inne på tidligere, bør en også identifisere behovene i de ulike interessentgruppene, og noen informanter vektlegger at myndighetene kunne gjort en grundigere jobb rundt norsksomalieres behov. At de fleste informantene var usikre på hva myndighetene egentlig har gjort for å skaffe seg innsikt i minoriteten kan også indikere at det har blitt gjort for lite, men vi anerkjenner at informantene ikke sitter i posisjoner der de kan vite dette med sikkerhet.

Vi vet fra Koronakommisjonens rapport at Helsedirektoratet opprettet en arbeidsgruppe til formålet å kommunisere med innvandrerbefolkningen, og at denne gruppen bestod av mennesker fra ulike offentlige etater (Helsedirektoratet 2021, 180). Likevel tror informant 4 at myndighetene har hatt utfordringer med å fokusere på enkelte grupper, samt forstått at de ikke har hatt den tilgangen de trengte til innvandrergruppene. Warsame påpekte at det er lite

mangfold innenfor myndighetene, og er klar på at norsksomalier selv vet best hvordan å kommunisere med andre norsksomalier (Lengle m.fl. 2020a). Brønn, Bonvik og Bang (2015, 139) skriver at organisasjonen kan identifisere viktige nøkkelaktører for å inngå effektive samarbeid. Selv om nøkkelaktører som talspersoner, politikere, leger, imamer og frivillige organisasjoner av somalisk bakgrunn har blitt identifisert og samarbeid har blitt iverksatt, tyder ikke våre funn på at samarbeidet har vært så utbredt som det kanskje burde. Noen av informantene mener at samarbeidet har kommet for sent. Andre peker på at det ikke har blitt lagt nok midler i slike samarbeid. Det er altså grunn til å tro at myndighetene ikke har inkludert norsksomaliske nøkkelaktører godt nok i sitt kampanjearbeid.

5.4.2 Strategi

Strategi er en overordnet plan for hva en organisasjon ønsker å oppnå, samt hvordan den skal oppnå det (Smith 2017, 103). Våre funn tyder på manglende strategi for både håndtering av pandemi og kommunikasjon mot minoriteter fra myndighetenes side. Våre informanter forteller at de ikke har noen opplevelse av at det har vært en konkret plan. Blant annet informanten som henviste til beredskapsplanen for influensa sier at det ikke står noen tiltak eller plan for hva man skal gjøre i denne. I tillegg skriver Koronakommisjonen at myndighetene ikke var forberedt da pandemien kom, og at de manglet en plan for hvordan de skulle nå frem til enkelte grupper (Helsedirektoratet 2021, 175). Som et resultat har det trolig blitt iverksatt reaktive strategier, og ressurser har blitt fordelt uten nøyaktig utredning av konsekvenser på forhånd. Informant 3 sier følgende: «Når du har penger uten plan, så kan noen ha fått mer penger enn de egentlig trengte, eller ha brukt det uten at det har hatt noen særlig effektivitet». For eksempel måtte koronatelefonen til Warsame og Sheikh-Mohamed legge ned som følge av manglende pengestøtte (Lengle m.fl. 2020a), og dette rammet de svakeste gruppene hardt. Det kan altså se ut som at ressursene har blitt skjevt fordelt.

Vi ser dessuten at mye av kommunikasjonen har vært sentrert rundt Oslo, antakelig på grunn av manglende planlegging i forkant, og dermed har kanskje ikke andre byer og deler av landet fått den hjelpen de har hatt behov for. Ideelt sett burde myndighetene hatt en mer proaktiv plan som inneholdt både posisjonering og målsettinger, samt en plan for å oppnå dette. Slik kunne de også gjennomført en nøyaktig evaluering av kommunikasjonstiltak i etterkant.

5.4.3 Taktikk

I taktikkfasen skal kanaler og aktiviteter identifiseres (Smith 2017, 20). Både Koronakommisjonens rapport (Helsedirektoratet 2021, 175) og våre informanter og kilder legger fram at myndighetene ikke har klart å etablere seg som en informasjonskilde for deler av innvandrerbefolkningen. Ifølge Koronakommisjonen har de viktigste kanalene under pandemien vært nettsidene til regjeringen og de offentlige etatene, pressekonferanser, tradisjonelle medier og sosiale medier (Helsedirektoratet 2021, 177). Våre funn viser at det er flere av disse kanalene målgruppen ikke benytter seg av, og dette kan være blant grunnene til at budskapene ikke har nådd frem. Når det gjelder hvilke kommunikasjonstiltak som har fungert og ikke fungert under pandemien, kan vi ikke vite dette med sikkerhet på nåværende tidspunkt, og våre antakelser er kun basert på informantenes subjektive oppfatninger. Årsaken er at det foreløpig ikke har blitt evaluert tilstrekkelig under pandemien, og dette viser viktigheten av å måle og evaluere kommunikasjonstiltak både fortløpende og i etterkant.

5.4.3.1 Tekst versus video

Informantene forteller at den somaliske kulturen er generelt muntlig, og at dette trolig har hatt innvirkning på hva slags informasjon de har fått med seg og ikke. Dette kan være årsaken til at våre informanter mener at lange tekster på nettsider ikke har fungert så godt for norsksomaliere. Når myndighetene har satset mye på denne kanalen kan det tenkes at norsksomaliere har hatt utfordringer med å få med seg mye viktig informasjon. Derimot forteller informantene at informasjonsvideoer og visuelt innhold har fungert bedre for norsksomaliere, noe som trolig kan skyldes at somaliere foretrekker å kommunisere muntlig. Ved hjelp av bilder har teksten vært lettere å forstå gjennom visualisering, og gjennom video med lyd kan man etterligne norsksomalieres foretrukne måte å kommunisere på, altså muntlig. Oversettelse har vært et viktig grep i videoer, på bakgrunn av at språk og forståelse har vært et problem for mange norsksomaliere under pandemien. Ved å benytte et enkelt somalisk språk i slike videoer løses flere av de kommunikasjon utfordringene vi tidligere har identifisert.

5.4.3.2 Jungeltelegraf

At myndighetene ikke har klart å etablere seg som en informasjonskilde for norsksomaliere kan skyldes at de ikke har benyttet jungeltelegrafen bevisst nok i sin kommunikasjon. Jungeltelegrafen kan fungere som et fortjent medium på den måten at organisasjonen selv gjør en bevisst innsats for å bli omtalt av en tredjepart. Både informantene og de supplerende

kildene trekker frem denne typen kommunikasjon som en sentral kanal og kilde til informasjon for norsksomalierne. Dette foregår for det første gjennom skole og arbeid, for det andre gjennom religiøse aktører, og for det tredje gjennom sosiale medier, hvor Facebook og WhatsApp er blant de viktigste mediene. I sistnevnte medium har norsksomalierne selv drevet bevisst informasjonsdeling i store grupper, og det kommer frem fra flere av informantene at denne typen spredning har vært svært effektiv. Likevel ser det ikke ut til at myndighetene har identifisert WhatsApp som en relevant kanal for å nå innvandrerbefolkningen. Basert på dette mener vi at jungeltelegraf og WhatsApp som kommunikasjonskanal burde legges mer vekt på i kommunikasjon til norsksomalierne. Ved å inngå samarbeid med relevante nøkkelaktører kan myndighetene dessuten påvirke og være med på å utforme budskapene, og dermed sikre at informasjonen er tilfredsstillende.

5.4.3.3 Nyhetsmedier

Funn fra intervjuene viser at det er en del norsksomalierne som benytter seg av somaliske nyhetsmedier, samtidig som mange følger med på norske nyheter. En av informantene trakk frem at når enkelte kun følger med på somaliske nyhetsmedier vil de få et ukorrekt bilde av pandemiens status i Norge. Dette kan være problematisk ettersom pandemien er på ulike stadier i verden, og myndighetenes tiltak vil variere fra land til land. Det kan tenkes at de også vil få et annet bilde av dagsorden, ettersom Somalia har andre samfunnsproblemer. Når koronaviruset får mindre intensitet i mediene grunnet andre saker som overskygger, kan det bidra til at viruset blir et mindre problem i forhold. Selv om dette ikke er noe en organisasjon kan påvirke, mener vi det er viktig å ta i betraktning. Det vil være spesielt viktig å fokusere ekstra på denne gruppen ved utforming av kommunikasjonstiltak – man bør sørge for at de blir godt eksponert for informasjonen i kanaler de bruker.

NorSom News kommer fram som et av de viktigste nyhetsmediene for å nå norsksomalierne som en helhetlig gruppe. Ved å benytte seg av denne kanalen kan man treffe både de som følger med på norske nyhetsmedier og de som ikke gjør det, fordi bruken av denne kanalen er så utbredt. Det kan tenkes at artikler fra NorSom News blir hyppig likt og delt på sosiale medier i det somaliske miljøet, og derfor kan informasjon i denne kanalen være med på å sette dagsorden blant norsksomalierne. Det kan virke som at myndighetene har vært bevisst på dette, ettersom Helsedirektoratet har hatt et samarbeid med den somaliske nyhetskanalen. Vi kan tro dette har fungert godt basert på at våre informanter og supplerende kilder har trukket

det frem som positivt, og vi mener det vil være verdifullt for fremtidig kommunikasjon å opprettholde et tett samarbeid med den somaliske nyhetskanalen.

5.4.3.4 Viktigheten av tillit

I alle kommunikasjonstiltak er det sentralt å tenke over tilliten avsenderen har. En informant nevnte at informasjon gjennom jungeltelegraf ikke alltid kan være like troverdig, både fordi avsenderen kan mangle kompetanse på området hen uttaler seg om, og fordi informasjon kan endre seg gjennom flere ledd. Av denne årsaken mener vi det er vesentlig å sørge for at avsenderen av informasjonen har tillit og troverdighet hos målgruppen – at de har en status som opinionsleder. Warsame (Lengle. m.fl. 2020a) nevnte at sykepleiere og leger har informert via WhatsApp og bidratt til informasjonsdeling med god effekt, samt at moskeer og imamer har vært gode avsendere av kommunikasjon. Det alle disse aktørene har til felles er at de har en slags kombinert tillit av både minoritets- og fagkompetanse. En av årsakene til at NRKs somaliske informasjonsvideo hadde manglende effekt var at personen som talte ikke hadde tilstrekkelig legitimitet i det norsksomaliske miljøet (Brekke 2020, 11–12). Dette får frem viktigheten av å velge ut talere og avsendere strategisk i henhold til hva slags kjennskap og tillit de har hos målgruppen, samt hva slags faglig kompetanse de har.

Kapittel 6 – Avslutning

6.1 Konklusjon

Formålet med dette studiet har vært å undersøke hvilke faktorer som har stått i veien for kommunikasjonen til norsksomalere under koronapandemien. Det mest fundamentale problemet viser seg å være at myndighetene ikke har hatt tilstrekkelig innsikt i den norsksomaliske målgruppen. De har ikke tatt nok hensyn til kulturforskjellene, og dermed ikke gitt denne gruppen den oppfølgingen de trenger. De har heller ikke hatt en fullverdig strategi for hvordan de å kommunisere for å gjøre seg forstått av denne gruppen. Da pandemien inntraff måtte myndighetene reagere raskt, og de hadde derfor ikke tid til å gjøre store utredninger før de satt i gang kommunikasjonstiltak. Dette understreker viktigheten av å ha en proaktiv strategi og identifisere mulige risikoområder på forhånd, slik at man er forberedt på interkulturelle kommunikasjonssituasjoner.

Funnene viser at det er en gruppe norsksomalere som har vært vanskelig å nå ut til. Dette er hovedsakelig de som ikke får med seg informasjonsstrømmen fra det norske majoritetssamfunnet. Utfordringene vi har identifisert i denne sammenhengen er fremfor alt manglende forståelse på grunn av språkbarrierer, både på norsk og somalisk.

Kommunikasjonen har heller ikke vært klar, ettersom mange smitteverntiltak har vært «frivillige» å følge. Informasjonen har dessuten ikke kommet i de kanalene og formene som norsksomalere foretrekker. Det burde ha vært tatt i betraktning at kulturen er generelt muntlig, og at jungeltelegraf står sterkt. Funnene viser også at avsenderen av kommunikasjonen bør ha en tillit gjennom at vedkommende er faglig kompetente og har bakgrunn fra minoritetsgruppen selv. Av denne årsaken tyder funnene på at kommunikasjon gjennom opinionsledere kunne blitt benyttet i større grad.

6.2 Begrensninger og forslag til videre forskning

En av oppgavens største begrensninger er at vi ikke fikk tak i nok informanter til å kunne oppnå datametning, slik vi har skrevet om i kapittel 3. Av denne årsaken vil vi ikke si at konklusjonen kan generaliseres til andre, verken til den norsksomaliske befolkningen eller til andre minoriteter. Likevel mener vi at studien er et viktig steg på veien til bedre forståelse av dette temaet. Vi kan også se at de antakelsene vi har fått gjennom våre intervjuer og

diskusjon reflekteres i den pågående offentlige debatten. Dette kan tyde på at våre funn har hold i virkeligheten.

Vi er også klar over at dette temaet er langt mer komplekst enn det vi har tatt for oss i denne oppgaven. Vi har valgt å fokusere på enkelte aspekter ved kultur, enda det finnes flere faktorer som er med på å påvirke hvordan kommunikasjon mottas. Dette er for eksempel sosioøkonomiske faktorer, for eksempel sosial klasse og arbeidssituasjon, hvilket vi ikke har lagt stort fokus på. For større forskningsprosjekter burde derfor andre faktorer og sammenhenger kartlegges i enda større grad.

Vår tematikk og problemstilling er noe som burde forskes mer på, slik at man er bedre rustet til liknende situasjoner i fremtiden. Vi mener derfor det burde forskes ved bruk av flere metoder, slik at man kan få rikere data og et mer nyansert bilde av virkeligheten. Vår studie er fenomenologisk, altså tar utgangspunkt i hva informantene forteller om sin livsverden. For et mer nyansert bilde kunne temaet blitt forsket på gjennom observasjonsstudier, fordi det er forskjell på hva mennesker sier de gjør og hva de faktisk gjør. Vi mener også dette burde gjøres kvantitativ forskning på.

Vår studie er konsentrert rundt enkelte storbyer, og da særlig Oslo. Dette er en svakhet fordi at det også trengs data fra mindre byer i andre deler av landet for å kunne få et nyansert bilde. For å få data som dekker mer av landet mener vi derfor dette burde gjøres mer forskning på, gjerne kvantitativ kombinert med kvalitativ metode, slik at man kan få fram både de subjektive opplevelsene og de ulike oppfatningene som finnes i de ulike byene.

Litteraturliste

- Brekke, Jan-Paul. 2021. *Informing hard-to-reach immigrant groups about COVID-19 – Reaching the Somali population in Oslo*. Journal of Refugee Studies. Lesedato 26. mai 2021: <https://doi.org/10.1093/jrs/feab053>
- Brønn, Peggy Simic, Øystein Bonvik og Tor Bang. 2015. *En Innføring i PR: Teori, Prosess Og Praksis*. Bergen: Fagbokforlag.
- Condon, John C. og Fathi Yousef. 1975. *An introduction to Intercultural Communication*. New York: Macmillan.
- Dalton, R. J. 2004. *Democratic Challenges, Democratic Choiced*. Oxford: Oxford University Press.
- Dahl, Øyvind. 2013. *Møter mellom mennesker: Innføring i interkulturell kommunikasjon*. 2. utg. Oslo: Gyldendal.
- Dypedahl, Magne og Henrik Bøhn. 2017. *Veien til interkulturell kompetanse*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sørheim. 2006. *Kulturforskjeller i praksis: Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. 4. utg. Oslo: Gyldendal.
- Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sajjad. 2015. *Kulturforskjeller i praksis: Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. 6. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Fransson, Line. 2020. «Regjeringen vil nå innvandrere: - Skuffet over myndighetene.» *Dagbladet*. 9. desember. Lesedato 23. mars 2021: <https://www.dagbladet.no/nyheter/skuffet-over-myndighetene/73157494>
- Gjøsund, Peik og Roar Huseby. 2015. *To eller flere: Basiskunnskaper i gruppepsykologi*. 4. utg. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Helsedirektoratet. 2021a. *Kommisjonens hovedbudskap (NOU 2021: 6 kapittel 2.2)*. Lesedato 26. mai 2021: <https://files.nettsteder.regjeringen.no/wpuploads01/blogs.dir/421/files/2021/04/Kommisjonens-hovedbudskap.pdf>
- . 2021b. *Koronakommisjonens rapport om myndighetenes håndtering av koronapandemien*. Koronakommisjonen rapport, 14. april. Lesedato 16. april 2021: <https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/koronakommisjonens-rapport-om-myndighetenes-handtering-av-koronapandemien>
- Hofstede, Geert. 2001. *Culture's Consequences – Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organisations Across Nations*. 2 utg. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Indseth, Thor, Ingeborg Hess Elgersma, Bjørn Heine Strand, Kjetil Telle, Angela S. Labberton, Trude Arnesen, Karin Maria Nygård og Anna Godøy. 2021. *Covid-19 blant personer født utenfor Norge, justert for yrke, trangboddhet, medisinsk risikogruppe, utdanning og inntekt*. FHI rapport. Lesedato 19. mai 2021: <https://www.fhi.no/publ/2021/covid-19-blant-personer-fodt-utenfor-norge-justert-for->

[yrke-trangbodddhet-me/?fbclid=IwAR3aCMN-QO2_LccKEimGPq9qYzQfkCWIPDqTxSzUzLfHvb0h6xLXP3Mm7Ak](https://www.ssb.no/yrke-trangbodddhet-me/?fbclid=IwAR3aCMN-QO2_LccKEimGPq9qYzQfkCWIPDqTxSzUzLfHvb0h6xLXP3Mm7Ak)

- Jacobsen, Dag Ingvar. 2015. *Hvordan gjennomføre undersøkelser*. 3. utg. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Lengle, Emma, Ida Sofie Rettedal Skjæveland, Sine Grude og Amanda Hylland Spjeldnæs. 2020a. *Aktivisten: Faisa Warsame*. Universitetet i Oslo. Podkast.
- . 2020b. *Legen: Ayan Bashir Sheikh-Mohamed*. Universitetet i Oslo. Podkast.
- Neuliep, James W. 2012. *Intercultural communication: a contextual approach*. Los Angeles, California: SAGE Publications.
- Schiefloe, Per Morten. 2019. *Mennesker og samfunn*. 3. utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Skilbrei, May-Len. 2019. *Kvalitative metoder: Planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Smith, Ronald D. 2017. *Strategic planning for public relations*. 5. utg. Abingdon: Routledge.
- Solomon, Michael R. Gary J. Bamossy, Søren Askegaard og Margaret K. Hogg. 2016. *Consumer Behaviour: A European Perspective*. 6th ed. Harlow: Pearson Education.
- Statistisk Sentralbyrå. 2020. *Fakta om innvandring*. Lesedato 10. februar 2021: <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>
- . 2021. *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. Lesedato 26. mai. 2021: <https://www.ssb.no/statbank/table/09817/>
- Strand, Tormod. 2021. «FHI: Lav tillit i noen innvandremiljøer gjør smittesporing vanskeligere.» *NRK*. 1. mars, Lesedato 23. mars 2021: [https://www.nrk.no/norge/fhi - lav-tillit-i-noen-innvandremiljoer-gjor-smittesporing-vanskeligere-1.15393011?fbclid=IwAR3gIa4x4_K7Mdg_YAHAer1Oct0C0_ikwGzblC7qPr7skLn_cFp3bunmGsyI](https://www.nrk.no/norge/fhi-lav-tillit-i-noen-innvandremiljoer-gjor-smittesporing-vanskeligere-1.15393011?fbclid=IwAR3gIa4x4_K7Mdg_YAHAer1Oct0C0_ikwGzblC7qPr7skLn_cFp3bunmGsyI)
- . 2020. «91 norsksomaliere var innlagt for korona – nå er smitten nesten null» *NRK*. 18. juni. Lesedato 23. mars 2021: [https://www.nrk.no/norge/91-norsksomaliere-var-innlagt-for-korona- -na-er-smitten-nesten-null-1.15057449](https://www.nrk.no/norge/91-norsksomaliere-var-innlagt-for-korona--na-er-smitten-nesten-null-1.15057449)
- Støren, Kristina Strand. 2019. *Innvandrere har mindre tillit til sine medmennesker*. SSB. Lesedato 20. mai 2021: <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/innvandrere-har-mindre-tillit-til-sine-medmennesker>
- Søegaard, Erik Ganesh Iyer og Zhanna Kan. 2021. «Koronasmitte i Oslos bydeler.» *Tidsskrift for Den norske legeforening*. 141:1–5. Lesedato 19. mai 2021: <http://dx.doi.org/10.4045/tidsskr.20.1022>
- Tjora, Aksel. 2017. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 3. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- . 2021. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 4. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Vrålstad, Signe og Kjersti S. Wiggen. 2017. *Levekår blant innvandrere i Norge 2016*. Statistisk Sentralbyrå (rapport). Lesedato 20. mai 2021: <https://www.ssb.no/sosiale->

[forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/ attachment/309211? ts=177710adf90](#)

Vedlegg

Vedlegg 1 – Intervjuguide

Spørsmål

Innledende spørsmål

1. Kan du begynne med å introdusere deg selv?
 - a. (Alder, kjønn, etnisitet osv.)
 - b. (Hvilken rolle har du hatt i koronakommunikasjonen mot minoriteter?)
2. Hvilke grunner tror du det er til at vi ser så høye smittetall blant innvandremiljøer i Norge?
3. Hva skjedde i det somaliske miljøet under den første bølgen av pandemien?

Kultur spørsmål

I vår teori bruker vi begrepene kollektivism og individualisme, som beskriver det sosiale aspektet kulturer. Kjenner du til disse begrepene?

(Forklaring: Individualisme er en ideologi som setter enkeltmennesket sine mål høyest – ikke så opptatt av fellesskap, «jeg-kultur», mens kollektivism er motsetningen – handler om gjensidig avhengighet mellom individer og prioriterer gruppens mål over individets mål, «vi-kultur».)

4. Hvordan vil du beskrive den somaliske kulturen med tanke på dette?

Påstand: «Globaliseringen fører til at migranter kan opprettholde kontakt med hjemlandet, og ikke trenger å skifte kulturell identitet på samme måte som før. Dette fører til at man ikke trenger å engasjere seg i vertssamfunnet mer enn man selv ønsker» (Dahl 2013, 21).

5. I hvilken grad føler du dette stemmer for norsksomalier?
 - a. (Oppfølgingsspørsmål: Hvordan?)
6. I hvor stor grad (basert på din generelle oppfatning):
 - a. Bruker norsksomalier, hovedsakelig utenlandsfødte, norske nyhetsmedier?
 - i. (Oppfølgingsspørsmål: For å oppsøke informasjon om korona?)
7. Hvilke kanaler bruker norsksomalier, hovedsakelig utenlandsfødte, mest for å tilegne seg informasjon?

Spørsmål om tillit til staten

8. Hvordan opplever du norsksomalieres tillit til den norske staten?
 - a. Hvordan opplever du norsksomalieres tillit til koronainformasjon og tiltak kommunisert fra det offentlige?
 - b. Hvordan opplever du norsksomalieres tillit til koronainformasjon og tiltak kommunisert fra det somaliske miljøet?
9. Hvordan kan eventuelt tilliten til/forholdet til staten i hjemlandet påvirke hvordan norsksomaliere ser på norske myndigheter?

Spørsmål om kommunikasjon, språk og ordlyd

10. Hvilke ord i koronakommunikasjonen er det som ikke har fungert så godt i det somaliske miljøet?
 - a. Hvordan har ordet *dugnad* fungert?
 - b. Hvordan har ordet *anbefaling* fungert?
 - i. (Oppfølgingsspørsmål: Har de en norm for å følge anbefalingene?)

Spørsmål om kampanjestrategi

11. Hvilke kommunikasjonstiltak har fungert særlig godt for å nå ut til norsksomaliere?
 - a. (Oppfølgingsspørsmål: hvorfor?)
12. Hvilke kommunikasjonstiltak har ikke fungert særlig godt for å nå ut til norsksomaliere?
 - a. (Oppfølgingsspørsmål: hvorfor ikke?)
13. Hva opplever du at det offentlige har gjort for å skaffe innsikt i den somaliske kulturen når de har utarbeidet kommunikasjonstiltak?
 - a. (Oppfølgingsspørsmål: har det vært et samarbeid mellom det offentlige og norsksomaliere som du vet om?)

Avrundingspørsmål

14. Hva slags lærdom om kommunikasjon mot minoriteter mener du vi kan ta med oss fra koronakommunikasjonen?
 - a. (Oppfølgingsspørsmål: Hvordan kunne kommunikasjonen blitt gjort bedre?)
15. Det var spørsmålene vi hadde forberedt. Er det noe mer du ønsker å legge til før vi avslutter?

Vedlegg 2 – Godkjenning av bruk av bilde til forsiden

Re: Forespørsel om bruk av bilde

Max Gustafson <mejl@maxgustafson.se>

ti. 06.04.2021 16:15

Til:

Hej!

Japp, gör så. Om ni kan stå ut med att den är på svenska. 😊

Mvh Max

