

«Vi hadde ingen oppskrift»

Om ledernes koronakommunikasjon og minoritetsspråkliges opplevelse

Masterprosjekt i studiet Verdibasert ledelse ved VID vitenskapelige høyskole

Laila Erdal Aagesen, Oslo, mai 2021.

Hva lurte jeg på?

○ Hvordan kommuniserte lederne for å skape oppslutning rundt smittevern?

Individuelle intervjuer med byrådslederen og en bydelsdirektør i Oslo kommune

12. mars
2020

○ Hvordan opplevde minoritetsspråklige budskapet?

Fokusgruppeintervju med seks minoritetsspråklige kvinner

Mine hovedfunn viser at den komplekse koronakommunikasjonen var kjennetegnet av:

1. Lederne opplevde en ny situasjon «uten oppskrift», og tenkte nytt og inkluderende for å nå ut (f.eks. gjennom lokale budbringere)
2. Kvinnene fortalte om en nærmest kroppslig opplevelse av alvor, knyttet til tidligere opplevelser fra krig og unntakstilstand i hjemlandet
3. Behovet for informasjon var derfor desto sterkere hos den minoritetsspråklige gruppen
4. Begge parter uttrykte tillit til hverandre

Funn 1: Lederne hadde ingen oppskrift, og tenkte nytt og inkluderende

«Vi hadde ingen oppskrift, ingen ferdig pakka strategi»

Leder

- Usikker og ukjent situasjon, også for lederne.
- Oppslutning hos hele befolkningen var ikke bare viktig, men nødvendig.

Funn 2: Minoritetskvinnene opplevde et kroppslig alvor og krigsminner

«Jeg husker jeg ble redd,
og så var det sånn igjen»

Minoritetsspråklig kvinne

- I fokusgruppen ble opplevelsen av nedstengningen knyttet til tidligere opplevelser fra krig.
- Kvinnene kjente alvor et på kroppen og i hverdagslivet.

Nedstengningen kommuniserte et alvor + tydeliggjorde behovet for informasjon

Funn 2 og 3: Alvor og informasjonsbehov

- Å forstå alvoret er ikke det samme som å forstå hva du skal gjøre med det.
- Eksempel: mat med fem års holdbarhet.
- Kvinnene etterlyste enkel og tydelig informasjon.



**«Det er jo få ting jeg har
brukt mer tid på enn å gnikke
og gni på de ordene vi
braker»**

Leder

Lederne beskrev at ord og metaforbruk var gjennomtenkt, og at det blant annet handlet om å balansere «gulrot og pisk».

Ord som dugnad var bevisst brukt for å mobilisere og skape «bilder i hodet» på mottaker.

**«Vi hører masse
forskjellige nytt ord,
hver gang»**

Minoritetsspråklig kvinne

- Vanskelige ord og uttrykk
- Stort behov for informasjon
- Informasjonen endret seg raskt
- Uvant å følge nyheter daglig

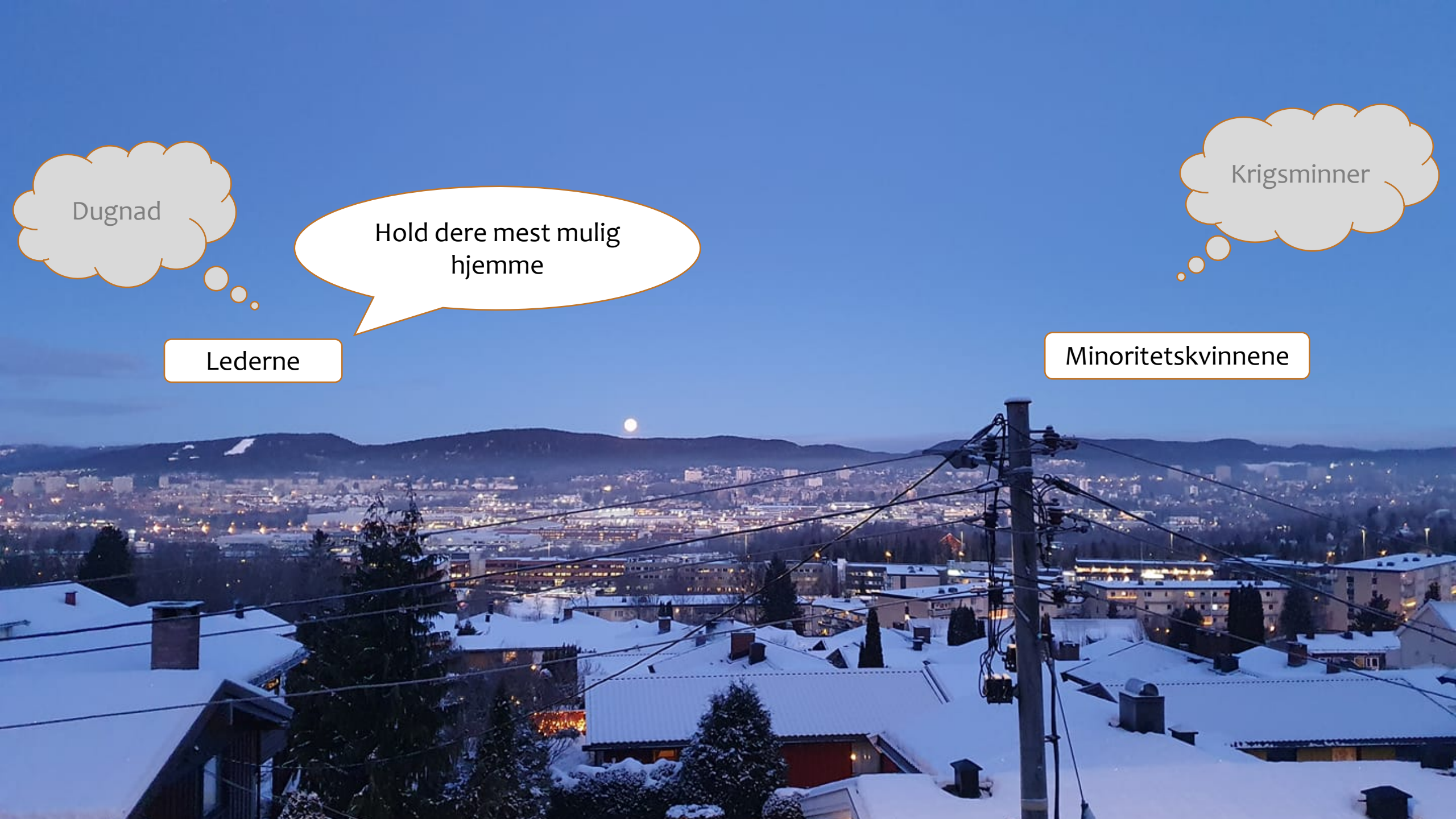
Dugnad

Hold dere mest mulig
hjemme

Krigsminner

Lederne

Minoritetskvinnene



Funn 1: Lederne hadde ingen oppskrift, og tenkte nytt og inkluderende

«Vi må også bruke de riktige kanalene og de riktige personene»

Leder

- Lederne var opptatt av bruk av budbringere som kjente lokale forhold, språk, kultur og som hadde tillit.
- Endre beredskapsplan.
- De antok at en del grupper ikke hadde tillit til norske myndigheter.

«Først vi var redd, men vi stoler på henne»

Minoritetsspråklig kvinne, om Erna Solberg

- Kvinnene uttrykte derimot tillit til norske medier og myndigheter.
- Tilliten var med på å dempe frykten.
- De søkte samtidig informasjon fra hjemlandet.

«Vi er jo helt avhengig av at folk følger opp»

Leder

- Lederne beskrev at de opplevde generelt stor tillit blant befolkningen, noe som også var avgjørende.
- De fortalte om både praktiske og symbolske grunner til at de kom med flere anbefalinger heller enn påbud.

«Fortell oss at vi må»

Minoritetsspråklig kvinne

- I fokusgruppen var det delte meninger om det tillitsbaserte f.eks. med råd heller enn regler.
- Bra at bøter og straff ikke var nødvendig.
- Det ble samtidig etterlyst mer tydelige regler, eller en «oppskrift» på riktig oppførsel.

Koronakommunikasjonen en modell

Lederne



Minoritetsspråklige

Hva kan vi lære av dette?

- Noen verdier (som inkludering) har blitt satt ut i praksis på nye måter, som ved bruk av budbringere og minoritetsorganisasjoner.
- Dette bør igjen få prege praksis ved å formaliseres som «oppskrifter».
- Toveiskommunikasjon gir åpenbare fordeler og bør legges til rette for, men minoritetsspråklige må ikke dermed glemmes i massekommunikasjonen!
-ja takk, begge deler.
- Frykt vekker stort informasjonsbehov, men kompliserer også kommunikasjonen. Tillit demper frykten og gjør det enklere å ta imot informasjon.
- Bevissthet rundt at kommunikasjon både er **ord**, **handling** og valg av **kanal**, gir flere muligheter for at budskapet når frem –til alle grupper, også i krise.

Takk for meg!

Laila Erdal Aagesen, laila.erdal@gmail.com