

Kulturorientering som fjernundervisning – utfordringer og muligheter

Proba-rapport nr. 2021–14, Prosjekt nr. 19061

ISSN: 1891-8093

JP, TB, AWE, SR/TT, 12. september 2021

--

Offentlig

--

Kulturorientering som fjernundervisning – utfordringer og muligheter

Utarbeidet for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Forord

Denne rapporten er utarbeidet som et tilleggsprosjekt til oppdraget *Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktninger*.¹ Prosjektleder har vært Jens Plahte, og Tonje Bentzen, Anette Enes og Susanne Rolandsen har vært prosjektmedarbeidere. Trude Thorbjørnsrud har vært kvalitetssikrer.

Vi vil rette en stor takk til ansatte ved IOM, både ved Oslo-kontoret, andre landkontorer, og ikke minst instruktørene, for deres bidrag med tilrettelegging og intervjuer. Til sist vil vi takke våre anonyme informanter blant nylig ankomne kvoteflyktninger.

Oslo, 12. september 2021

¹ Proba (2020): Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktninger. Proba-rapport 2020:10. Hentet fra: <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-10-Evaluering-av-kulturorienteringsprogrammet.pdf>.

Innhold:

SAMMENDRAG.....	1	
1	INNLEDNING, PROBLEMSTILLINGER OG METODE	2
1.1	Innledning.....	2
1.2	Bakgrunn.....	2
1.3	IOMs kulturorienteringsprogram	3
1.4	Problemstillinger og avgrensninger	4
1.5	Metodisk tilnærming	5
1.6	Rapportens oppbygning	6
2	FJERNUNDERVISNING I KULTURORIENTERINGSPROGRAMMER – NORGE, NEDERLAND, ITALIA OG FINLAND	7
2.1	Kort om det norske tiltaket.....	7
2.2	Erfaringer fra noen europeiske land.....	9
3	TEKNISKE UTFORDRINGER OG MULIGHETER.....	14
3.1	Tekniske utfordringer ved fjernundervisning	14
3.2	Det tekniske mulighetsrommet	16
3.3	Konklusjoner og anbefalinger	18
4	ORGANISATORISKE UTFORDRINGER OG MULIGHETER	20
4.1	Organisatoriske utfordringer	20
4.2	Tidsbruk på planlegging og gjennomføring	23
4.3	Konklusjoner og anbefalinger	24
5	MÅLOPPNÅELSE VED DIGITAL FJERNUNDERVISNING	26
5.1	Pedagogiske utfordringer og muligheter i fjernundervisningen.....	26
5.2	Instruktørens rolle.....	32
5.3	Deltakernes utbytte	33
5.4	Sammenfatning om måloppnåelsen	35

Sammendrag

På oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har vi utarbeidet denne rapporten om bruk av digital fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet. Kulturorienteringsprogrammet gjennomføres av den norske avdelingen av FN-organisasjonen International Organization for Migration – også det som et oppdrag for IMDi. Å tilby programmet som fjernundervisning kan være hensiktsmessig i situasjoner hvor tradisjonell gjennomføring med fysisk tilstedeværelse er vanskelig eller umulig, slik som under globale pandemier eller på lokaliteter der sikkerheten er utfordrende å ivareta.

Formålet med dette prosjektet var å opparbeide erfaringsbasert kunnskap om digital fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet, og på den basis utarbeide anbefalinger om eventuelle utviklingssteg som kan tas for å forbedre gjennomføringen.

Det empiriske grunnlaget er basert på dokumentstudier, observasjon av digital gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet, intervjuer og deltakelse på en internasjonal konferanse. Selv om det er IOMs aktiviteter som har blitt observert, og deres medarbeidere intervjuet, så anser vi at våre konklusjoner og anbefalinger vil ha gyldighet også for eventuelle andre framtidige leverandører av programmet.

Flere europeiske land har forsøkt fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammene sine, og vi registrerer en høy grad av sammenfall av utfordringer og erfaringer.

Dårlige internettforbindelser er den største utfordringen. Men selv med en fungerende forbindelse medfører fjernundervisning at viktige elementer i instruktør-deltaker-interaksjonen går tapt.

Vellykket gjennomføring forutsetter et godt samarbeid med lokale krefter i transitlandet; som regel fasilitatorer ved lokale IOM- eller UNHCR-kontorer. Videre er det nødvendig med hensiktsmessig teknisk utstyr – slik som mobiltelefoner, kameraer, skjermer, mikrofoner, høyttalere – i både «produksjons-enden» og på lokaliteten i transitlandet. Til sist må både instruktører og fasilitatorer ha tilstrekkelig kompetanse og ferdigheter i å bruke utstyr og medier som Teams og WhatsApp.

Vi anbefaler at det tilbys økonomisk støtte til at IOMs instruktører kan anskaffe hensiktsmessig utstyr på sine hjemmekontorer. Et alternativ som fortjener nærmere overveielse, er et enkelt produksjonsstudio ved IOMs Oslo-kontor, særlig siden det vil gi bedre kontakt mellom instruktør og den tekniske støtten.

Vi anbefaler at også virtuelt kulturorienteringsprogram gis over fem dager, eventuelt som et tre-dagers fellesprogram med to påfølgende dager med én-til-én-kommunikasjon med instruktør gjennom WhatsApp. Det ligger i dette at det bør utarbeides et eget tilpasset innhold og opplegg for kulturorienteringsprogrammet spesielt tilrettelagt for fjernundervisning. IOM Norge bør videreutvikle det virtuelle kulturorienteringsprogrammet til å bestå av fem dager som er delt mellom en undervisningsøkt og en økt der det blir gitt oppgaver og deltakerne får stille spørsmål via WhatsApp.

Kulturorientering gjennom fjernundervisning gir trolig en vesentlig lavere måloppnåelse i form av noe redusert utbytte hos deltakerne, men vi anser at måloppnåelsen likevel er tilfredsstillende – særlig tatt i betraktning at det i pandemi-situasjonen ikke har vært noen realistiske alternativer. Vi vurderer det slik at et ordinært kulturorienteringsprogram er det beste for å oppnå målsettingen med programmet, og at fjernundervisning kun bør benyttes der ordinær kulturorientering ikke er gjennomførbart.

1 Innledning, problemstillinger og metode

1.1 Innledning

På oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har vi utarbeidet denne rapporten om bruk av digital fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet. Å tilby programmet som fjernundervisning kan være hensiktsmessig i situasjoner hvor tradisjonell gjennomføring med fysisk tilstedeværelse er vanskelig eller umulig, slik som under globale pandemier eller på lokaliteter der sikkerheten er utfordrende å ivareta.

Formålet med dette prosjektet er å opparbeide erfaringsbasert kunnskap om digital fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet, og på den basis utarbeide anbefalinger om eventuelle utviklingssteg som kan tas for å forbedre gjennomføringen.

Vi har sett på hva som er tekniske og organisatoriske utfordringer ved fjernundervisning samt hvilke muligheter slik undervisning åpner opp for når det gjelder pedagogikk og innhold. Avslutningsvis vurderer vi hvorvidt målsettingen med kulturorienteringsprogrammet blir oppnådd med bruk av fjernundervisning.

1.2 Bakgrunn

International Organization for Migration (IOM) har siden 2003 på oppdrag fra IMDi tilbudt kulturorientering for overføringsflyktninger som har fått innvilget opphold i Norge. Kulturorienteringsprogrammet er et informasjonstilbud som gis til overføringsflyktninger før de ankommer Norge. IMDi er oppdragsgiver for kulturorienteringsprogrammet. Kulturorienteringen blir som regel avholdt i transitlandet der flyktningene bor forut for avreise til Norge. Tokulturelle instruktører fra Norge reiser til transitlandet og holder et femdagers kurs. Kurset inneholder undervisning om temaer som blant annet norsk kultur, norske verdier, det politiske systemet, skolesystemet og bosetting i kommunene.

Flere omstendigheter kan gjøre reise til transitland vanskelig, slik som politisk uro, usikker sikkerhetssituasjon eller pandemibekjempelsestiltak. For å tilby kulturorientering til enkelte flyktningegrupper som skal reise til Norge, har IOM derfor gitt programmet som fjernundervisning ved hjelp av digitale plattformer. Det er også aktuelt å benytte digital fjernundervisning overfor små flyktningegrupper, slik som for eksempel dossierflyktninger.

I 2019 og 2020 evaluerte Proba samfunnsanalyse IOMs kulturorienteringsprogram på oppdrag for IMDi. Hovedkonklusjonene i evalueringen var at:

[...] kulturorienteringsprogrammet bidrar til å gi et realistisk bilde av det norske samfunnet og en grunnleggende forståelse av bosettingskommunenes forventninger. Det bidrar også til å gi grunnleggende kunnskap om plikter og rettigheter, og til å redusere kultursjokk og andre utfordringer i gjenbosettings- og integreringsfasen.²

Denne rapporten er resultatet av et mindre tilleggsprosjekt som ble tildelt Proba samfunnsanalyse i etterkant av evalueringen. Formålet er å innhente erfaringsbasert

² Proba (2020): *Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktninger*. Proba-rapport 2020:10. Hentet fra: <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-10-Evaluering-av-kulturorienteringsprogrammet.pdf>.

kunnskap som et grunnlag for videreutvikling av bruk av fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet.

Prosjektet omfatter et utviklings samarbeid med IOM, som har blitt gjennomført ved intervjuer med bosatte flyktinger som har mottatt kulturorientering som fjernundervisning før avreise fra transittland til Norge, observasjon av fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet, deltakelse på en internasjonal konferanse, samt en presentasjon på et IOM-seminar.

1.3 IOMs kulturorienteringsprogram

IOM er FNs migrasjonsbyrå, og er den ledende mellomstatlige organisasjonen på migrasjonsfeltet. IOM samarbeider med regjeringer, mellomstatlige og ikke-statlige organisasjoner, og jobber for prinsippet om human og velorganisert migrasjon. Organisasjonen tilbyr rådgivning til både myndigheter og migranter. IOM Norge ble etablert i 2002.³ De primære oppgavene til det norske kontoret består i å støtte frivillig retur av flyktinger og re-integrering i opprinnelseslandet.

Formålet med kulturorienteringen er å bidra til at flyktingenes kunnskap om Norge er best mulig før ankomst. Flyktingene får relevant informasjon om Norge forut for ankomst, slik at de er forberedt på den første perioden i Norge.⁴ Hensikten med programmet er å gjøre det mulig for flyktingene å:

- få et realistisk bilde av Norge ved å få en grunnleggende forståelse av landets kultur, verdier og kommunikasjonsstil
- få en grunnleggende forståelse for bosettingskommunenes forventninger til dem
- få grunnleggende kunnskap om plikter og rettigheter i Norge
- lære om vanlige utfordringer de kan møte i gjenbosettingsprosessen, i et forsøk på å minske disse utfordringene

Programmet skal fungere som forberedelse til gjenbosetting i Norge. Programmet holdes på flyktingenes morsmål eller et annet språk de forstår godt. Dette skal sikre god forståelse og utbytte av kurset.

IOM har en «stall» bestående av 20–25 tokulturelle instruktører⁵ som skal dekke den kulturkunnskapen og de språkferdighetene som det til enhver tid er behov for. Disse innkalles til ulike oppdrag ved behov. De tokulturelle instruktørene har samme språk og kulturelle bakgrunn som flyktingene de skal undervise, og har selv bodd i Norge over en lengre periode. Noen har selv vært flyktinger.⁶ I tillegg til å beherske undervisningsspråket (eller -språkene), skal instruktørene beherske norsk.

Kulturorienteringsprogrammet skal tilbys både barn og voksne. Aldersinndelingen er fastsatt i IMDis konkurransegrunnlag for IOMs oppdrag. Her heter det at barn fra 8 til 16 skal få et aldersadekvat tilpasset program, og at voksne skal være i egne grupper. Mindre barn skal ha tilsyn, slik at foreldrene kan delta på kulturorientering. Informasjonen rettet mot barn omhandler i hovedsak skolesystemet, barne- og tenåringslivet i Norge, barns rettigheter, og fakta slik som årstider, mat, språk og religion. Informasjonen til ungdom

³ Hentet 5. september 2021 fra <https://www.iom.no/om>.

⁴ Se rundskriv G-15/2020, kap. 2, fjerde avsnitt. Der framkommer IMDis informasjonsansvar overfor overføringsflyktinger.

⁵ IOM bruker selv den engelske betegnelsen *Cross Cultural Facilitators*.

⁶ Hentet 9. september 2021 fra <https://www.iom.no/integrering>.

går noe mer i detalj, og handler i tillegg om ulike familiekonstellasjoner, hus og vedlikehold, (forebyggende) helse, og sosialt liv.⁷

1.4 Problemstillinger og avgrensninger

Vårt oppdrag har vært å belyse og besvare følgende fire problemstillinger:

- 1) Hva er de tekniske utfordringene knyttet til fjernundervisning, og hvordan blir de løst?
- 2) Hva er de organisatoriske utfordringene knyttet til fjernundervisning, og hvordan blir de løst?
- 3) Hvilke nye muligheter gir fjernundervisning med tanke på innhold og pedagogikk?
- 4) Hvordan påvirker bruk av fjernundervisning måloppnåelsen for kulturorienteringsprogrammet?

Dette prosjektet er, som nevnt, et oppfølgingsprosjekt av begrenset omfang i etterkant vår evaluering av kulturorienteringsprogrammet. Selv om hovedprosjektet var et evalueringssoppdrag, så er *evaluering* en mindre del av dette tilleggsoppdraget. De viktigste avgrensningene følger dels av denne innretningen, og dels av metodebruken i prosjektet, da disse determinerer det empiriske materialet som rapporten bygger på. Vi har ikke vurdert administrative eller økonomiske kostnader knyttet til gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet som fjernundervisning. Vi har utledet anbefalinger i den utstrekning vi har funnet dekning for dem i det empiriske materialet vårt.

Problemstillingene 1) og 2) skal dermed forstås slik at vi beskriver de utfordringer og løsninger som framkommer i vårt materiale. I et såvidt begrenset prosjekt har det ikke vært mulighet for å gå dypt og detaljert inn i de ulike tekniske løsningene. For eksempel finnes det et utall forskjellige løsninger for videooverføring. Vi vurderer ikke ulike digitale plattformer og sikkerhetsutfordringer knyttet til dem, men redegjør for de som per i dag er i bruk hos IOM i Italia, Nederland og Norge, og beskriver de utfordringene og løsningene knyttet til disse som framkommer i materialet vårt.

Dokumentgjennomgangen har ikke hatt til hensikt å være en full gjennomgang av litteratur eller dokumenter om digitale plattformer eller sikkerhetsutfordringer. Hensikten har vært å se på de overordnede dokumentene for enkelte land som kunne belyse ulike måter å gjennomføre fjernundervisning på. Vi fant imidlertid at slike dokumenter forelå i et svært begrenset omfang. Gjennom intervjuene med representanter fra kulturorientering i Italia og Nederland har vi innhentet tilstrekkelig informasjon til å kunne gi en beskrivelse av fjernundervisningstilbudene som her gis.

Et aktuelt bruksområde for fjernundervisning av kulturorientering er trolig overfor dossierflyktninger, altså i enkeltsaker som ikke er innvilget tillatelse som en del av et kommisjonsuttak. Her kan det være snakk om så små grupper at undervisning i transittlandet ikke er økonomisk forsvarlig. Dette diskuteres i IMDi's egen utredning om alternativer for gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet.⁸ En vurdering av mulighetene for å tilby fjernundervisning til dossierflyktninger ligger imidlertid utenfor rammene av dette prosjektet, da dette ikke omfattes av vårt empiriske materiale.

⁷ Jf. Re-submission of Tender: Cultural Orientation Programme – Information for and about Quota Refugees (NORCO) 2017.

⁸ IMDi (2020): Alternativer for gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet. Utredning etter oppdrag for Kunnskapsdepartementet. Juli 2020. Internt dokument.

Vi forstår problemstilling 3) dithen at vi skal undersøke og beskrive eventuelle muligheter knyttet til pedagogikk og innhold som vi har observert at fjernundervisning har åpnet for, og formidle erfaringer som aktørene eventuelt har gjort.

For å kunne besvare problemstilling 4) – om hvorvidt fjernundervisning påvirker måloppnåelsen i kulturorienteringsprogrammet – har vi også vurdert pedagogiske utfordringer knyttet til fjernundervisningen, selv om dette aspektet ikke framgår eksplisitt av problemstillingene.

I praksis er de tekniske, organisatoriske og pedagogiske aspektene innvevd i hverandre. Vi har prøvd å behandle disse separat, men noen gjentakelser viste seg å være unngåelige. Vi ber om at leseren her har oss unnskyldt.

Vårt empiriske materiale er i hovedsak basert på observasjon og informasjon fra intervjuer om hvordan IOM Norge gjennomfører digital fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet, men våre konklusjoner vil i hovedsak likevel være gyldige for nær sagt enhver framtidig aktør som IMDi måtte velge å tildele dette oppdraget til.

1.5 Metodisk tilnærming

For å belyse og besvare problemstillingene ovenfor har vi utført en intervjuundersøkelse og observert digital fjernundervisning. I tillegg holdt prosjektleder en presentasjon av evalueringen av kulturorienteringsprogrammet på en konferanse som IOM Norge holdt for sine tospråklige instruktører. Presentasjonen ble regnet som en del av utviklings-samarbeidet mellom IOM Norge og Proba.

Intervjuundersøkelse

Til sammen har vi intervjuet 18 personer med ulike innfallsvinkler til fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet, enkeltvis eller i gruppe. Samtlige intervjuer har blitt gjennomført enten som telefonintervjuer eller intervjuer på Teams. Det har blitt utarbeidet referater på norsk eller engelsk av intervjuene basert på personlige notater og egen hukommelse. Flere av intervjuene har blitt gjennomført med to av prosjektmedarbeiderne til stede. Sitater fra intervjuene som ble gjort på engelsk, er oversatt til norsk i rapporten.

Innledningsvis intervjuet vi sentrale medarbeidere i IMDi, for å høre om hvilke forutsetninger og retningslinjer de har for fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet.

Tidlig i prosjektgjennomføringen intervjuet vi representanter fra IOM Norge om deres erfaringer med fjernundervisning av programmet. Videre gjennomførte vi også et gruppeintervju av tokulturelle instruktører som har erfaring med fjernundervisning sammen med representanter fra IOM Norge som arrangerer undervisningen. I tillegg har vi intervjuet to instruktører enkeltvis om deres erfaringer.

For å få innsikt i erfaringene fra lokale fasilitatorer i transittlandene for det norske kulturorienteringsprogrammet, intervjuet vi ansatte ved lokale IOM-kontor og/eller UNHCR-kontor i Libya, Romania og Libanon.⁹

For å få del i erfaringer fra flyktningene selv, intervjuet vi fire flyktninger som har mottatt kulturorienteringsprogrammet ved fjernundervisning. De hadde bakgrunn fra Syria, Sudan og Eritrea. Da flyktningene var relativt nyankomne til Norge, benyttet vi tolk til intervjuene.

Vi ønsket også å få innblikk i erfaringer fra andre land som har gjennomført fjernundervisning av sine lands kulturorienteringsprogram. Vi fant at de mest relevante landene var

⁹ UNHCR: United Nations High Commissioner for Refugees. <https://www.unhcr.org/>.

Nederland og Italia, og gjennomførte derfor henholdsvis ett og to intervjuer med representanter for aktørene som gjennomfører kulturorientering i de to landene.

Observasjon

Vi har observert ti dager med fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet i april og mai 2021. Vi har fulgt ett helt 5-dagers program, der det ble gitt kulturorientering til en gruppe syriske flyktninger som oppholdt seg i Irak. Videre har vi observert tre av fem dager i et kulturorienteringsprogram som ble gitt til eritreiske flyktninger som bodde i Libya.¹⁰ I tillegg observert vi to av tre dager i et kulturorienteringsprogram til syriske flyktninger i Libanon. Observasjonene ble gjort ved å delta i Teams-møtet der kulturorienteringen ble holdt. Observatøren fra Proba og innleid tolk¹¹ var med i møtene med kamera og mikrofon avslått. Tolkning ble da gjort simultant via telefon.

En av prosjektdeltakerne observert også en internasjonal konferanse om fjernundervisning,¹² der deltakerne delte erfaringer fra gjennomføring av kulturorientering.

Dokumentgjennomgang

I oppdraget vårt lå det å gjennomgå foreliggende dokumenter som omhandler virtuell kulturorientering, både nasjonalt og internasjonalt. Vi har imidlertid funnet svært få slike dokumenter. I sluttfasen av prosjektet ble IMDi's interne utredning fra 2020 tilgjengelig for oss. Denne drøfter ulike alternativer for gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet, og var et oppdrag for Kunnskapsdepartementet. Vi har også gjennomgått noe skriftlig dokumentasjon vi har mottatt fra IMDi om andre lands kulturorientering.¹³

Utviklingssamarbeid med IOM

Prosjektplanen omfattet et utviklingssamarbeid med IOM, der vi skulle formidle erfaringer fra det første av to observasjoner av fjernundervisningsoppdrag med tanke på at IOM kunne få vurdert eventuelle justeringer og forbedringer i etterkant av vår observasjon av fjernundervisningsoppdrag nummer to. Dette lot seg imidlertid ikke gjøre, da våre observasjonsoppdrag falt tett sammen i tid, og tett opp mot tidsfristen for avslutningen av prosjektet.

1.6 Rapportens oppbygning

I kapittel 2 gir vi en kort bakgrunn for det norske initiativet med fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet, og vi beskriver tilsvarende tiltak i Nederland, Italia og Finland. I kapittel 3 ser vi på *tekniske* utfordringer og muligheter ved fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet. I kapittel 4 vurderer vi ulike *organisatoriske* muligheter og utfordringer. I kapittel 5 vurderer hvordan fjernundervisning påvirker *måloppnåelsen* i kulturorienteringsprogrammet. Her beskriver vi også ulike pedagogiske utfordringer som digital fjernundervisning medfører, og noen pedagogiske muligheter som åpner seg.

¹⁰ Da deler av dette programmet ble avholdt på helligdagene i påsken, fulgte vi ikke programmet i sin helhet.

¹¹ Alle tolkene var kvalifiserte og hadde erfaring med simultantolkning.

¹² En internasjonal konferanse, arrangert av ATCR/WGR, the Swiss Government, the Swiss Refugee Council og UNHCR

¹³ Personlig korrespondanse med IMDi 18. juni 2021.

2 Fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammer – Norge, Nederland, Italia og Finland

2.1 Kort om det norske tiltaket

IMDi orienterte Kunnskapsdepartementet i slutten av 2019 om utfordringer i å gjennomføre kulturorientering i Libanon som følger av politisk uro i landet. IMDi fikk derfor i oppdrag fra Kunnskapsdepartementet om å utrede ulike forslag til løsninger på hvordan oppdraget med kulturorientering kunne løses dersom det ikke var mulig å reise til transittlandet. IMDi hadde tett dialog både med IOM og Utlendingsdirektoratet for å utrede ulike alternativer i begynnelsen av 2020. Fjernundervisning var forslaget som IMDi anbefalte departementet i tilfeller der et ordinært kulturorienteringsprogram ikke er gjennomførbart.¹⁴

I henhold til dette interne dokumentet kunne kulturorientering som fjernundervisning være å anbefale fordi:

- Det ville være mulig å undervise mye av det samme innholdet som i et ordinært kulturorienteringsprogram dersom det ble gjennomført som fjernundervisning.
- Programmets innhold er tilpasset informasjonsbehovet overføringsflyktninger har forut for innreise til Norge. Et alternativ som kunne iverksettes før innreise var derfor å foretrekke.
- Tiltaket legger til rette for interaktiv læring.
- IMDi er ansvarlig for at overføringsflyktninger får relevant informasjon før ankomst til Norge. Fjernundervisning imøtekommer denne informasjonsplikten.¹⁵
- Fjernundervisning tillater at informasjon om en ekstraordinær situasjon, slik som en pandemi, gis på et tidspunkt hvor overføringsflyktningene kan nyttiggjøre seg av informasjonen.
- Fjernundervisningen kan tilpasses lokale forhold.
- IMDi var kjent med at andre europeiske land benytter seg av et format hvor kulturorientering, helt eller delvis gjennomføres som fjernundervisning, og det vil være mulig å hente erfaring om dette via EU-FRANK-nettverket.¹⁶
- Fjernundervisning via *Teams*¹⁷ vurderes som mest samfunnsøkonomisk lønnsomt med bakgrunn i måloppnåelsen for kulturorienteringsprogrammet. Samtidig er kostnadene noe lavere sammenlignet med ordinært kulturorienteringsprogram.

¹⁴ IMDi (2020): Alternativer for gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet. Utredning etter oppdrag fra Kunnskapsdepartementet. Juli 2020. Internt dokument.

¹⁵ Jf. rundskriv G-15/2020, kap. 2, fjerde avsnitt.

¹⁶ EU-FRANK-nettverket er et nylig avsluttet svensk-ledet EU-prosjekt. Navnet er en forkortelse for *EUs tiltak* for å legge til rette for *gjenbosetting og flyktningsopptak gjennom ny kunnskap*. Prosjektet hadde som målsetting å styrke innvandrings- og integreringsmyndigheter i medlemslandene sin evne til å gi internasjonal beskyttelse til flyktninger gjennom gjenbosetting. Prosjektet hadde en omfattende nettside som formidler ulike rapporter, evalueringer og standardiserte elementer som medlemslandene kunne benytte i gjenbosetting og -integrering av sine overføringsflyktninger. Nettsiden er i skrivende stund ikke lenger aktiv.

¹⁷ Microsoft Teams er en samlet kommunikasjons- og samarbeidsplattform som kombinerer blant annet vedvarende arbeidsplasschat og videomøter. Teams lar fellesskaper, grupper eller Teams delta via en bestemt URL eller invitasjon som er sendt av en teamadministrator eller -eier.

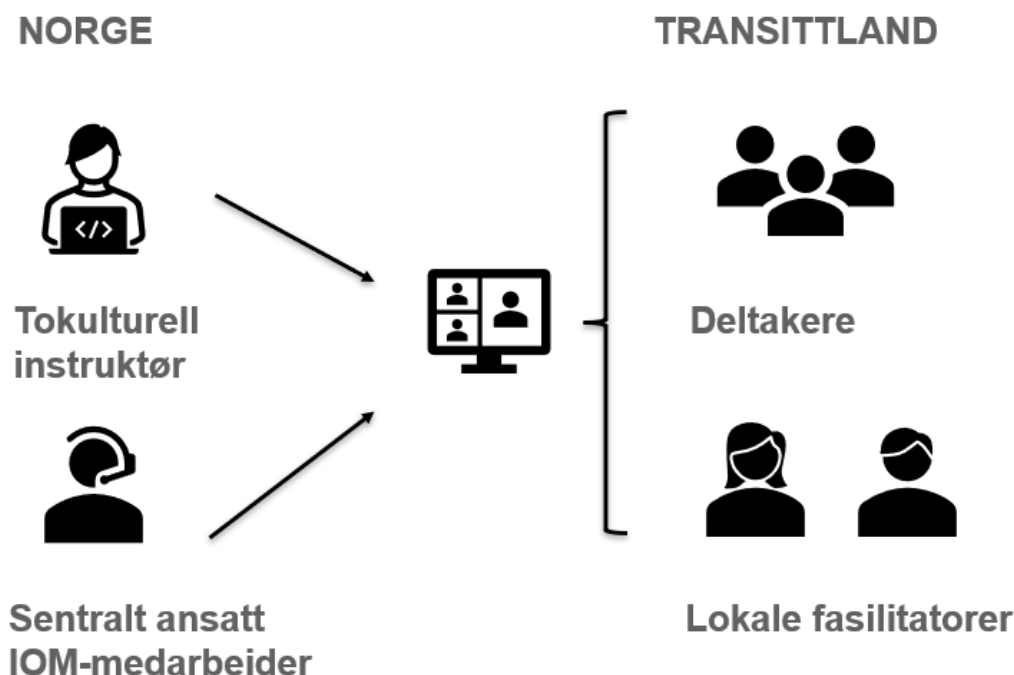
Kilde: Microsoft Teams. (13. august 2020). *Wikipedia*. Hentet 19. april 2021, fra https://no.wikipedia.org/w/index.php?title=Microsoft_Teams&oldid=20680227.

Det første kulturorienteringsprogrammet som ble gjennomført som fjernundervisning, ble fasilitert av IMDi, som opprettet kontakt mellom IOM og UNHCR i Romania for å planlegge hvordan dette best kunne gjennomføres.

I løpet av 2020 og 2021 har kulturorienteringsprogrammet vært gjennomført som fjernundervisning i Irak, Libya, Romania, Libanon og Kenya. Flere av disse har vært utsatt på grunn av COVID-19-relaterte restriksjoner på forsamlinger og reise i transittlandene.¹⁸

Fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet i regi av IOM Norge er i stadig utvikling, og endrer seg ettersom IOM får mer erfaring med gjennomføringen. Programmet har i hovedsak blitt gjennomført på to ulike måter: Den ene tilnærmingen er undervisning og interaksjon på Teams i løpet av fem sammenhengende dager. Innholdet i programmet er tilnærmet likt et ordinært kulturorienteringsprogram, som gjennomføres ved at et team med tokulturelle instruktører fra IOM Norge reiser til transittlandet. Den andre tilnærmingen består av en komprimert undervisningsdel på Teams i tre dager, med utgangspunkt i det ordinære undervisningsopplegget. Deretter får deltakerne mulighet til å stille spørsmål og gjøre ulike oppgaver på mobiltelefonapplikasjonen *WhatsApp*.¹⁹ Femdagers-programmet er det foretrukne alternativet, da det gir et fullt program. Kulturorientering over tre dager gis kun i tilfeller der det ikke er praktisk mulig å gjennomføre programmet over fem dager, av praktiske eller sikkerhetsmessige årsaker. Lokale pandemibekjempelsestiltak la begrensninger på antall deltakere i den grad at fjernundervisning ikke har blitt gjennomført overfor tenåringer og barn.

Figur 1. Aktører i IOMs virtuelle kulturorienteringsprogram.



¹⁸ Personlig kommunikasjon med William Paintsil, IOM Norge, 18. august 2021.

¹⁹ WhatsApp er en flerplattforms direktemeldingsapplikasjon for smarttelefoner og enkelte tradisjonelle mobilere med internetttilgang. I tillegg til å sende tekstmeldinger kan brukerne sende hverandre bilder, video og lydmeldinger. Kilde: WhatsApp (14. mai 2020). *Wikipedia*. Hentet 19. april 2021 fra <https://no.wikipedia.org/w/index.php?title=WhatsApp&oldid=20462902>.

En *tokulturell instruktør* fra Norge står for undervisningen, mens en *sentralt ansatt i IOM Norge* er med og bistår med praktisk og teknisk assistanse. I transittlandet er det *lokale fasilitatorer* som tilrettelegger for et norsk virtuelt kulturorienteringsprogram. Vedkommende kan være ansatt i IOM lokalt, eller i UNHCR. Fasilitatorene bistår med praktisk tilrettelegging, slik som forberedelse og tilrettelegging av undervisningsrom, registrering av deltakere, og bistand med digitalt utstyr, slik som PC, kamera, mikrofoner og høyttalere. I enkelte tilfeller vil vedkommende også bidra inn i rollespill, forklaringer, mv. *Deltakerne* i fjernundervisningen er overføringsflyktninger som har fått opphold i Norge. Figur 1.1 viser aktørene som er involvert i fjernundervisning slik det praktiseres av IOM per i dag.

2.2 Erfaringer fra noen europeiske land

Erfaringer fra Nederland

I Nederland er det Central Agency for the Reception of Asylum Seekers (COA)²⁰ som er ansvarlige for å gi kulturorienteringsprogrammet. I et ordinært kulturorienteringsprogram, reiser personer fra COA til transittland for å undervise i programmet. Vanligvis gjennomføres kulturorienteringsprogrammet ved tre anledninger over et halvt år, med fire dagers opplegg hver gang. Totalt går kulturorienteringsprogrammet over tolv dager. Bruk av WhatsApp har vært en viktig teknisk plattform for den ordinære gjennomføringen av det nederlandske kulturorienteringsprogrammet.

Etter at koronapandemien gjorde det vanskelig å reise, satset COA sterkere på digitalisering for å kunne gjennomføre kulturorienteringsprogrammet. Ved starten av pandemien hadde COA allerede gjennomført deler av kulturorienteringsprogrammet blant flyktninger i noen transittland. Innholdet i programmet ble oversatt til ulike språk, og de tok WhatsApp mer i bruk. Ettersom noen flyktninggrupper i noen land allerede hadde gjennomført deler av programmet og allerede hadde etablert grupper i WhatsApp, startet de først med de eksisterende gruppene.

Det ordinære kulturorienteringsprogrammet har nå blitt overført til WhatsApp, og det virtuelle programmet gjennomføres tilnærmet i sin helhet gjennom denne digitale plattformen, samt på Facebook. De lager grupper på Facebook og WhatsApp for deltakerne. Her legger COA ut informasjon og oppgaver to ganger i uken som deltakerne skal gjennomføre. De legger ut videoer, visuelle framstillinger, mer teoretisk informasjon, og sender ut oppgaver som deltakerne må besvare og sende tilbake til instruktørene. De inkluderer språkopplæring i nederlandsk i kulturorienteringen, og deltakerne deltar i videomøter der de får opplæring. De går også gjennom ulike tema i samlingene. Til noen av temaene har de digitale spill for barna for å lære om det nederlandske samfunnet.

Det er fokus på at informasjon og oppgaver som legges ut, skal være tilgjengelig for alle, også blant personer med dårlige eller manglende lese- og skriveferdigheter. Deltakerne sender inn oppgavene slik at COA kan se om de har forstått innholdet. Blant annet kan det dreie seg om å lage en video selv som de skal sende inn, en tegning eller de skal besvare ulike spørsmål.

I tillegg gjennomføres en halvtimes språkundervisning på videokommunikasjonsplattformen *Zoom* hver uke for mindre grupper og noen digitale møter. Det er utarbeidet en manual for instruktørene, en veileder til deltakerne innenfor hvert emne, oppgaver og

²⁰ COA er et såkalt *independent administrative body*. Organisasjonen har et eget styre, men er eid av justisdepartementet.

oppgaveark. Oppgavene legges ut på deltakernes språk, da alt materiell er oversatt til syv ulike språk. Oppgavene kan besvares ved for eksempel video, tegning eller tall, som gjør at det ikke er bruk for tolk for å oversette eller rette oppgavene. Det kan også sendes private meldinger tilbake.

Denne tilnærmingen til kulturorientering medfører imidlertid noen tekniske utfordringer: Ikke alle har smarttelefon eller tilgang til internett. Men – i og med at det legges ut oppgaver kun to ganger i uken, kan deltakerne svare når de har tilgang på telefon eller internett. Opplegget medfører således noe fleksibilitet. De ser ofte at deltakere samler seg hos de som har internettilgang, dersom de selv ikke har internett. Deltakerne får dermed kontakt seg imellom.

COA oppgir at når de går tilbake til ordinær kulturorientering, vil de fortsette å bruke det digitale opplegget de har laget. De anser WhatsApp som et godt supplement til klasseromsundervisningen i ordinær kulturorientering.

En pedagogisk utfordring er at COA ikke ser hvem som deltar. Når instruktørene for eksempel får besvarelse fra en familie, vet de at noen i denne familien har deltatt eller besvart, men ikke *hvem*. Det kan i realiteten bety at for eksempel kun far besvarer spørsmålene og får tilgang til informasjonen. I klasseromsundervisningen har COA større muligheter for å fange opp dette. Instruktørene har heller ikke mulighet til å observere dynamikken i familien.

Deltakerne kan også bruke videokommunikasjonsplattformen *Skype* for spørsmål og svar. COA bruker også 15-20 mentorer. I løpet av kulturorienteringsprogrammet kommuniserer de med deltakerne gjennom Skype. De har egne grupper for kvinner, menn og ungdommer. Videre arrangerer de Skype-møter med foreldre og barn. Mentorene vil også komme og møte dem på flyplassen.

Erfaringer fra Italia

I Italia gjennomfører IOM kulturorienteringsprogrammet – kalt *Pre-Departure Orientation* (PDO) på engelsk – på oppdrag fra italienske myndigheter. Kulturorienteringsprogrammet gjennomføres som et tredagers kurs av IOM i transittlandet. Det er instruktører fra det lokale IOM-kontoret i hvert transittland som gjennomfører undervisningen. De er altså ikke italienere, men trent opp til å kunne gjennomføre kulturorientering om Italia. Det er ikke behov for tolk, ettersom de snakker de lokale språkene.

Det er lagt inn et digitalt element i det italienske kulturorienteringsprogrammet. Det består av et videomøte med italienske innvandringsmyndigheter som befinner seg i Italia. Videomøtet varer i én til halvannen time i løpet av programmets andre eller tredje dag. Slik kan representanter fra Italienske myndigheter møte flyktingene og forklare dem om det italienske «systemet», aktuelle tjenester, ankomsten til Italia og hva som forventes av flyktingene etter bosetting.

Vanligvis består videomøtet først av en presentasjon. Deretter kan flyktingene selv stille spørsmål. På denne måten får flyktingene mulighet til å snakke direkte med aktører i Italia som kjenner samfunnet godt. De blir sikret korrekt informasjon, og videomøtet gjør det derfor mulig å unngå misforståelser eller rette opp i misoppfatninger som flyktingene kan ha hørt om fra andre steder. Italienske myndigheter snakker på engelsk, mens de lokale IOM-instruktørene tolker. Det blir også vist video av flyktinger som er bosatt i Italia. Filmene ansees som et hensiktsmessig tillegg til informasjonsbrosjyren som flyktingene får med informasjon om Italia.

Kulturorienteringen har blitt gjennomført som videomøter siden 2018. I dag gjennomføres et slik videomøte for nær alle kulturorienteringsprogram, med mindre tekniske utfordringer ved noen lokasjoner forhindrer dette.

Selv om representantene fra italienske myndigheter gir samme informasjon som instruktørene fra det lokale IOM, oppfatter Italienske integreringsmyndigheter at flykt-

ningene stoler mer på deres representanter. De får også positive tilbakemeldinger fra de lokale IOM-instruktørene. I følge våre myndighetsinformanter oppfatter flyktningene det som positivt at de kan få stille spørsmål direkte til ansvarlige myndigheter. En ulempe er imidlertid at alle spørsmål må stilles i plenum, da de ikke har kapasitet til samtaler med hver enkelt.

Noen ganger har de opplevd at det er tekniske utfordringer med lyden. Da har de gått over til en digital chat-kanal, der IOMs instruktører skriver inn spørsmålene fra flyktningene, og så svarer representantene fra Italienske myndigheter muntlig dersom det lar seg gjøre.

Erfaringer fra Finland

IOM Finland har tilbudt kulturorientering til overføringsflyktninger siden 2013, slik vi har redegjort for i vår evalueringsrapport av kulturorienteringsprogrammet. Nylig har de også utarbeidet en digital arbeidsbok med oppgaver og informasjon om Finland.²¹ Arbeidsboken gjenspeiler informasjonen som blir gitt i et ordinært kulturorienteringsprogram og gjennom nettsiden www.movingtofinland.fi.

Under koronapandemien har de i tillegg i enkelte tilfeller tilbudt kulturorientering over telefon. Telefonisk kulturorientering blir gitt til flyktninger når et fysisk program ikke er mulig, og der det er mangel på stabil internettilgang. Et slikt kulturorienteringsprogram dekker kun de mest elementære temaene, og blir gitt uten noen form for komplementære digitale verktøy som lysbilder, videoer, eller liknende. Lokale IOM-kontor i landet der deltakerne befant seg avtalte tidspunkt for oppringingen for deltakerne. I forkant hadde også deltakerne fått utdelt arbeidsboken og blitt oppfordret til å lese denne. Familiene som deltok i disse samtalene setter ofte telefonen på høyttaleren, slik at hele familien får høre. De får anledning til å stille spørsmål til den tokulturelle instruktøren fra Finland. Informasjonen var samtalebasert, med faste spørsmål fra instruktøren om hva flyktningene kan om Finland, og hva de ønsker å lære.

Kunnskapsbasen til EU-FRANK

EU-FRANK-prosjektet, som nå er avsluttet, har utviklet et sett med erfaringsbaserte veiledere (*Tools*) for bosetting av flyktninger. Ett av disse – *Tool 8: Checklist for Organisation of Orientation Sessions via Video Link* – omhandler fjernundervisning gjennom digitale videokonferanser. I et dokument på fem sider listes det opp 14 punkter med «*key aspects to be taken into consideration when planning and conducting a CO session via video conference.*» Her gis det svært konkrete og operasjonaliserbare råd om alt fra etablering av lokal støtte; anskaffelse av lokaler, tolk og transport; forberedelse av innhold; og bruk av basale pedagogiske grep. Spesifikke digitale plattformer omtales ikke utover at FaceTime, Google, Hangouts, Gotomeeting og Skype nevnes som eksempler på videokonferansesystemer, og dokumentet omfatter ingen drøfting av mulige problemer og utfordringer som kan oppstå eller hvordan man kan håndtere disse.²² I all hovedsak har vi inntrykk av at IOM planlegger og gjennomfører fjernundervisningen i samsvar med denne veilederen.

²¹ Hentet 5. september 2021 fra http://www.mof.fi/exercises/files/en/Moving_to_Finland_manual.pdf.

²² Nettsiden til EU-FRANK er nedlagt, men vi fikk tilsendt dokumentene *Checklist for Organisation of Orientation Sessions via Video Link – EU-FRANK Tool 8* og *Overview of EU-FRANK Resettlement Tools* fra det svenske Migrationsverket gjennom personlig kommunikasjon med Gabriela Figueiredo Prado.

Fra konferansen «*Working Group on Resettlement and Complementary Pathways*»

I februar og mars 2021 ble det avholdt en konferanse i regi av UNHCR, ATCR/WGR, sveitsiske myndigheter og The Swiss Refugee Council – *Working Group on Resettlement and Complementary Pathways*. Dette var en lukket konferanse med et begrenset antall deltakere fra hvert land. Fra hvert land kunne totalt ti personer delta, fordelt på representanter fra myndigheter, deltakere fra NGO'er, personer med flyktningbakgrunn og representanter fra internasjonale organisasjoner. Konferansen foregikk digitalt over fire dager, og vi deltok på en av dem.

Konferansen omhandlet gjenbosetting generelt, og har dermed berørt flere aspekter ved gjenbosettingsprosessen. På en av dagene var fokuset rettet mot gjenbosetting under Covid-19-pandemien, hvor blant annet virtuell uttakskommisjon (*remote selection missions*) og fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet (*remote pre-departure orientation*) ble tatt opp. Aktører fra ulike land fortalte om gjennomføring, muligheter og utfordringer.

Vår deltakelse ble avklart på kort varsel.²³ Vi fikk delta som observatør, og observatørstatusen medførte at vi ikke fant det hensiktsmessig å be om klarering til å kunne referere fritt fra konferansen. Vi kan dermed ikke formidle spesifikk og identifiserbar og re-identifiserbar informasjon fra møtet.

Vårt generelle inntrykk fra konferansen er imidlertid at flere av de andre landene har gjort seg samme erfaringer om tekniske og organisatoriske utfordringer som vi beskriver i denne rapporten. Samtlige har opplevd tekniske utfordringer, og har erfart at det kan være utfordrende å sikre at flyktningene har tilgang til internett. En annen utfordring har vært koordinering og samarbeid mellom involverte lokale aktører. I tillegg har flere opplevd at fjernundervisning er mer tidkrevende enn å gjennomføre fysisk program, og at det har vært nødvendig å redusere innholdet.

Det ble langt på vei identifisert noen felles suksessfaktorer. Det framstår som en nødvendighet å ha gode og støttende partnere i landet hvor flyktningene befinner seg og hvor undervisningen vil finne sted. Dette innebærer nært samarbeid og god kommunikasjon når det gjelder forberedelser og implementering. God planlegging framstår også som svært viktig. Flere opplever det dessuten som viktig med god opplæring av personell og tolker på digitale verktøy, samt at man har testet utstyr tilstrekkelig i forkant av gjennomføring.

På konferansen ble det også presentert en rekke ulike «modeller» for fjernundervisning med ulike kombinasjoner av videokonferanse, chat, telefonsamtaler, filmvisning, interaktive spill og deltakelse av IOM-ansatte eller andre lokalt ansatte medarbeidere. Å benytte seg av digitale selvstudium-verktøy som podcaster og lydbøker ble også nevnt.

Kort oppsummering

Ulike land har gjennomført virtuell kulturorientering på ulike måter. Noen land, som Italia, har det som fast innslag i alle sine kulturorienteringsprogrammer, men kun som en mindre komponent i kulturorienteringen. Andre land, som Nederland, har under Covid-19-pandemien gjort sitt kulturorienteringsprogram mer eller mindre heldigitalt ved bruk av WhatsApp. Felles for samtlige, uavhengig av innretning, er at de evner å tilby flyktninger informasjon om gjenbosettingslandet før de ankommer.

Til tross for ulike innretninger, er det noen fellestrekk når det gjelder utfordringer de har støtt på. Tekniske utfordringer går igjen hos flere. Dette dreier seg særlig om dårlig

²³ Vi ble informert om konferansen av en av våre informanter. Våre kontaktpersoner for deltakelse på arrangementet er ansatte i State Secretariat for Migration SEM.

internettilgang – særlig ved noen lokasjoner – samt svikt i teknisk utstyr (eksempelvis dårlig lyd som gjør at de må over til annet medium). En annen utfordring er at ikke alle flyktninger har tilgang til internett og/eller mobil eller annen teknisk plattform som fjernundervisningen fordrer. I tillegg mister instruktørene oversikt over hvem som deltar, og hvor mye hver enkelt deltar. Instruktørene mister også mulighet til å fange opp dersom flyktningene ikke forstår noe eller reagerer på noe som har blitt sagt, ettersom den non-verbale kommunikasjonen i svært stor grad utgår. Vi har også sett at gjennomføring av fjernundervisning kan være sårbart, og at godt samarbeid mellom involverte aktører er en forutsetning for god gjennomføring.

Vi skal se at det er mange felles trekk når det gjelder utfordringene (og mulighetene) som vi nedenfor redegjør for fra digital gjennomføring av det norske kulturorienteringsprogrammet.

3 Tekniske utfordringer og muligheter

Utvikling av ny teknologi, et mer utbygget internett og tilgjengeligheten på tekniske verktøy, skaper et stadig større mulighetsrom for digital samhandling. Stengte grenser og strenge smitteverntiltak har ført til en digital kompetanseheving for mange aktører. I dette kapittelet tar vi for oss hvilke *tekniske* utfordringer IOM har stått ovenfor ved å tilby fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet til deltakere i andre land, og hvilke muligheter IOM har erfart at teknologien åpner for.

3.1 Tekniske utfordringer ved fjernundervisning

Ustabil internett

IOM Norge har i løpet av det siste året gjennomført fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet i flere ulike land. Ustabil nettoppkobling og strømbrydd i landet der deltakerne befinner seg er et stort problem i gjennomføring av fjernundervisning. Gjennom intervjuene med de lokale fasilitatorene har vi fått innsikt i at det er store forskjeller i ressursene de besitter. Det medfører at det varierer i hvilken grad de klarer å tilrettelegge på en god måte for det norske kulturorienteringsprogrammet. Mens noen land har stabil strømforsyning og internettforbindelse, er det flere lokale fasilitatorer som peker på dette som den største utfordringen ved å bistå i fjernundervisningen. Dette er noe de ikke kan planlegge seg bort fra. Ustabil internettforbindelse kan være et vedvarende problem i noen land. Andre ganger kan det være mer forbigående utfordringer, slik man av og til erfarer i Norge. Internettkvaliteten er aldri sterkere enn det svakeste ledd, noe som gjør slike videokonferanser sårbare.

Flere av instruktørene vi intervjuet fortalte om store tekniske problemer i gjennomføring de virtuelle kulturorienteringsprogrammene: det var svært krevende å gjennomføre undervisningen med ustabil nettverk og skiftende lyd- og billedkvalitet. Stadige avbrytelser førte til at de måtte repetere igjen og igjen det som ble sagt, noe som ikke bidro til god interaksjon med deltakerne. Lav hastighet på internett gjorde at bilde ofte frøs og at de mistet oppkoblingen flere ganger om dagen. Noen filmer ble vist uten lyd, da dårlig internetttilgang gjorde at lyd og bilde ikke var synkronisert. Det var stor belastning for nettet å skulle vise filmer som blir spilt av fra Norge – bildet fryser, man ser bilde uten lyd, lyd uten bilde eller de blir ikke synkronisert med hverandre.

Instruktørene fortalte blant annet at i enkelte tilfeller ble dette løst ved at den lokale fasilitatoren benyttet sin mobiltelefon for å fortsette kulturorienteringen. Da ble det imidlertid ingen PowerPoint, ingen filmer, og undervisningen ble veldig monoton.

Instruktørene vi intervjuet sa at de hadde fått opplæring i å takle tekniske utfordringer og være løsningsorienterte. IOM Norge opplyser at opplæringen har vært gitt innenfor rammene av IOMs ordinære opplæringsrutiner, slik som beskrevet i vår evalueringsrapport.²⁴

Nettkvaliteten varierer fra land til land. Ustabil nettoppkobling var imidlertid ikke et problem i gjennomføringen av programmene som vi observerte.

²⁴ Proba (2020): *Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktninger*. Proba-rapport 2020:10. Kapittel 9. Hentet fra: <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-10-Evaluering-av-kulturorienteringsprogrammet.pdf>.

Mangel på tilstrekkelig teknisk utstyr

Instruktørene fortalte at det er svært forskjellig hvorvidt de lokale fasilitatorene har tilgang på godt teknisk utstyr og egnede rom. Flere av de virtuelle kulturorienteringsprogrammene har blitt gjennomført i lokaler der de har møterom med enkelt teknisk utstyr, men ikke konferanseutstyr. Konferanserom er ikke tilgjengelig alle steder der de avholder virtuell kulturorientering. Andre steder er det hensiktsmessig for det lokale IOM å avholde programmet i sine lokaler av praktiske og sikkerhetsmessige årsaker.

I kulturorienteringsprogrammene vi observerte, var de digitale fasilitetene ulike. I Irak var alle deltakerne samlet i ett rom med gode tekniske fasiliteter. De satt alle og så på en storskjerm. Vi antar at deltakerne så godt, da instruktøren ikke fikk noen tilbakemelding på at de så dårlig. Deltakerne ga heller ikke noen tilbakemeldinger på at lyden ikke var av tilstrekkelig kvalitet. I programmet vi fulgte i Libya var deltakerne fordelt i to ulike grupper på to lokasjoner; åtte personer på ett sted og to et annet. Så vidt vi kunne observere satt alle de åtte deltakerne rundt et bord der de tilsynelatende delte én mindre skjerm. Flere ganger ga deltakerne tilbakemeldinger på at de så innholdet på skjermen dårlig.

Hvordan kameraet er plassert ovenfor deltakerne vil bestemme hva instruktøren ser og er av stor betydning for samhandling. I programmet i Libya, der deltakerne satt på to ulike steder, ble samhandling et problem. En teknisk støyforstyrrelse vi observerte var at instruktøren hørte seg selv i ekko, som forstyrret undervisningen. Den ene deltakergruppen forsøkte å løse dette ved å sette egen maskin på lydløs og uten bilde, noe som igjen innvirket på kontakten instruktøren har med deltakerne. Gruppediskusjoner ble derfor vanskelig.

Videre var det slik at kameraene på de to lokasjonene i Libya ikke fanget opp ansiktet til alle deltakerne, noe som innvirket på samhandlingen. I programmet som ble overført fra Irak, sendte de mikrofonen rundt bordet. Lyden var relativt god, og instruktøren fikk stort sett med seg hva som ble sagt. Kameraet var stilt inn slik at instruktør så hele hesteskoen der deltakerne satt. Dette ga instruktøren god oversikt over rommet og deltakerne. Vedkommende kunne for eksempel se om det var noen plasser som stod tomme, eller om det var barn til stede. Det var imidlertid vanskelig å se ansiktsuttrykkene til deltakerne. I Libanon satt deltakerne i hesteko rundt et bord i et konferanse- eller møterom. Her måtte instruktøren flere ganger be deltakerne gjenta hva de spurte om på grunn av dårlig lyd. Flere av programmene ble gjennomført med en bærbar datamaskin koblet opp til en prosjektor. Instruktørene så da kun et par av deltakerne.

En annen utfordring med fjernundervisning er at det kan oppstå støy i mikrofonen. Særlig blir for eksempel barnegråt fanget opp i mikrofonen, og kan ofte bli forsterket i lydbildet. Barna skal i utgangspunktet ha egne barnepassere lokalt. Av og til blir likevel små barn av ulike grunner med inn i undervisningen med foreldrene. Vi observerte at småprat, lek og særlig gråt var svært forstyrrende for undervisningen. Lyden blir fanget opp i mikrofonen, og overdøver det meste annet. En løsning kunne her vært at de lokale fasilitatorene var enda mer aktive i selve undervisningen, og skru av mikrofonen når det blir mye støy. En ulempe er imidlertid at dersom det i undervisningsrommet er så mye støy at deltakerne ikke får med seg det som blir sagt, er det ikke mye poeng i å fortsette. En av instruktørene vi observerte håndterte dette relativt greit, og kom med råd til hvordan foreldrene kunne løse dette.

IOM Norge har valgt Teams og WhatsApp som sine digitale plattformer. En av forutsetningene for fjernundervisning er, som vi har nevnt, at man har en felles plattform for digital samhandling. I forberedelsene til kulturorienteringsprogrammet i Irak, ønsket det lokale IOM kontoret at programmet skulle gå over en annen plattform, «Bluejeans». De hadde digitalt utstyr som var bedre tilpasset denne plattformen. IOM Norge avslø dette, da de ønsket å benytte Teams og WhatsApp, siden disse plattformene var godkjent til bruk av IOM og de tokulturelle instruktørene deres var opplært i å bruke disse.

En av fordelene med å benytte Teams, er at mange instruktører trolig bruker dette i sitt ordinære arbeid.

Da alle instruktørene sitter i sine egne hjem, er det varierende hva de har av teknisk utstyr hjemme. Noen har to skjermer, mikrofon og høretelefoner, mv, mens andre kun besitter en bærbar datamaskin. I kulturorienteringsprogrammene vi observerte, var brukeropplevelsen betraktelig bedre når instruktørene hadde to skjermer enn med kun én. IOM Norge oppgir at de i enkelte tilfeller har måttet kjøpe inn teknisk utstyr som datamaskiner eller nettbrett for at fjernundervisning skulle kunne gjennomføres.

3.2 Det tekniske mulighetsrommet

Programvare og digitale plattformer

Kommunikasjons- og samarbeidsplattformen Teams blir en stadig mer utbredt programvare som mange har tilgang på. De som har abonnement på plattformen, kan også invitere andre inn i videomøter ved å sende dem en lenke. Teams er en kommunikasjons- og samhandlingsplattform som ofte er i bruk i de landene Norge gjenbosetter overføringsflyktninger fra.

Fjernundervisning muliggjør kulturorientering i situasjoner der fysisk kulturorientering er vanskelig. Det elektroniske samhandlingsverktøyet WhatsApp gir mulighet for personlig samhandling mellom instruktør og deltaker fordi applikasjonen kjøres på mobiltelefoner. Krypteringen av meldingene gjør også kommunikasjonen sikker. Da det er mulig å spille inn lydmeldinger, er dette et verktøy som også kan benyttes for deltakere med svake lese- og skriveferdigheter. IOM Norge opplyser at WhatsApp i hovedsak ble benyttet for å kompensere for at antall kursdager ble redusert fra fem til tre.²⁵

Mens undervisning over skjerm – slik som Teams for eksempel – sannsynligvis gir en dårligere brukeropplevelse, åpner bruk av WhatsApp nye muligheter for samhandling. Hver deltaker får mulighet til å stille spørsmål og kommentere det instruktøren har sagt direkte til instruktøren uten at de andre deltakerne hører eller får innsyn i hva som blir sagt. Denne personlige kommunikasjonen kan åpne for større grad av interaksjon. I en ordinær klasseromssituasjon vil det ofte være personer som tar mer plass enn andre og det vil ofte være personer som ikke er komfortable med å stille spørsmål eller bidra med sine innspill. For disse kan individuell kommunikasjon med instruktøren gjennom WhatsApp innby til mer deltakelse. WhatsApp kan også brukes som et supplement for å formidle lenker, informasjon og oppgaver, slik det gjøres i kulturorientering i Nederland.

I intervjuene med instruktørene var det flere som fortalte at de hadde brukt WhatsApp til å kommunisere med deltakerne. Der kunne deltakere stille spørsmål de ikke ønsket å dele i plenum. Det kan for eksempel være spørsmål av individuell karakter om hvordan de kan benytte utdannelsen sin, eller mer sensitive spørsmål. En av instruktørene kommenterte at kommunikasjon via WhatsApp skapte en form for tillit som ga rom for deltakerne til å stille individuelle spørsmål. Det er et viktig prinsipp at deltakerne blir sett og hørt. Vedkommende påpekte likevel at det ikke kunne sammenlignes med fysisk tilstedeværelse og en samtale ansikt til ansikt.

I kulturorienteringsprogrammene som ble gjennomført som fjernundervisning i Libanon, opprettet IOM Norge en WhatsApp-gruppe med deltakerne. Instruktørene var da tilgjengelige for å svare på spørsmål i de siste to dagene av programmet. De delte også lenker til informasjonsvideoer og annen informasjon, for eksempel informasjon om korona fra folkehelseinstituttets hjemmeside på arabisk. Deltagerne sendte meldinger til

²⁵ Personlig kommunikasjon med William Paintsil, IOM Norge, 18. august 2021.

instruktøren etter å ha sett videoene. De kunne sende skriftlig melding eller lydmedie, og fikk svar fra instruktørene. Hvis noen ville spørre om noe i en direkte samtale med instruktørene, kunne de også gjøre det.

IOM erfarer at mange tar direkte kontakt med instruktørene via WhatsApp, da de ikke vil at andre deltagere skal høre spørsmålene som angår mer personlige temaer. Samtidig fremhevet flere instruktører at mange deltakere ikke har egne smarttelefoner eller SIM-kort, noen er analfabeter, og noen har ikke internetttilgang. Instruktørene mente også at spørsmålene var færre enn i ordinært kulturorienteringsprogram. De påpekte også at spørsmålene hadde en annen kvalitet, og at det gjerne var menn som stilte spørsmålene. En av instruktørene fikk ingen spørsmål utover når de skulle komme til Norge.

Det var også utfordrende med deltakere som ikke kunne skrive. Noen deltakere hadde derfor kommunisert med instruktør gjennom lydfiler.

Vi observerte ikke interaksjonen via WhatsApp, men den ble referert til gjennom intervjuer med instruktører og i korrespondanse med sentralt ansatte i IOM Norge.

I Nederland bruker de WhatsApp, og gir deltakerne oppgaver gjennom appen. Deltakerne kan kommunisere med hverandre, noe de også kan bruke etter at de kommer til Nederland. Bruk av WhatsApp forutsetter imidlertid tilgang på smarttelefon. Vi kjenner til at særlig flykninger fra for eksempel Syria benytter smarttelefon i stor utstrekning, mens i andre flyktningsgrupper er smarttelefoner mindre utbredt.

Et alternativ til WhatsApp – altså ved bruk av Teams for eksempel – er at det settes av en tid med hver enkelt deltaker med instruktøren i klasserommet, slik at de kan stille spørsmål ansikt til ansikt i fortrolighet. For par kan de da for eksempel ha et eget møte med hver av ektefellene, slik at begge får ordet og kan stille egne spørsmål.

Teknisk infrastruktur

Vi har sett at ikke alle lokale tilretteleggere har tilgang på egnede lokaler eller utstyr for å tilrettelegge for et digitalt undervisningsrom. Flere av de tospråklige instruktørene har spilt inn på hva de opplever som viktig for å forbedre et virtuelt kulturorienteringsprogram. En av dem hevder at for at det skal bli et godt produkt, må alle deltakerne ha hver sin bærbare datamaskin eller hvert sitt nettbrett, slik at instruktøren kan samhandle bedre med dem. En annen instruktør påpeker behov for store klasserom med mikrofoner som er spredt ut i rommet.

En mulighet for å bedre forholdene for fjernundervisning, kan være at IOM Norge gir tilskudd til lokale IOM kontorer eller UNHCR for innkjøp av digitalt utstyr i enkelte land der de hyppig arrangerer fjernundervisning. Slikt utstyr kan for eksempel være konferanseutstyr til møterom eller et sett med nettbrett. Det kan også vurderes hvorvidt det er mulig å få noen til å bistå deltakerne med det tekniske. Ikke alle har teknisk kompetanse til å logge seg på et digitalt møte på nettbrett. Dette må eventuelt vurderes opp mot langsiktige planer og vurderinger om fjernundervisning er et godt alternativ for videre kulturorienteringsprogram i det respektive landet.

IOM Norge er utstyrt med utstyr som muliggjør fjernundervisning. Samtidig vil mange instruktører besitte teknisk utstyr de har anskaffet seg til privat bruk eller i jobbsammenheng. Det er relativt vanlig i Norge å ha en bærbare datamaskin med kamera, for eksempel. Tilsvarende ser vi i landene der kulturorienteringen foregår, at de lokale fasilitatorene har tilgang til eller leier lokaler med teknisk utstyr.

En del instruktører vil være vant til digital samhandling i sitt ordinære yrke. For eksempel vet vi at flere jobber i skole, opplæring, som tolk eller i flyktningsjeneste. De fleste av disse arbeidsplassene har i løpet av det siste året fått rikelig med trening i digital samhandling.

3.3 Konklusjoner og anbefalinger

En rekke *forutsetninger* må være på plass for at fjernundervisning via Teams skal fungere. For det første må alle involverte aktører ha *god og stabil oppkobling mot internett*. Dersom internettforbindelsen er for dårlig enten hos instruktøren eller hos deltakerne, kan det føre til at deltakerne ikke får tilstrekkelig utbytte av undervisningen.

En annen forutsetning er at alle de involverte parter har *tilstrekkelig teknisk utstyr*. Alle deltakerne må kunne se en skjerm der man enkelt kan se det som blir delt, webkamera og mikrofon. Det er også viktig at instruktørene har tilfredsstillende godt utstyr. De bør for eksempel ha to skjermer, slik at de kan både se deltakerne og sin egen PowerPoint og eventuelle notater. I tillegg er det vesentlig at de har en god mikrofon på egen pc eller en eksternt mikrofon. Videre er det en forutsetning at alle involverte aktører kan benytte seg av den samme *digitale plattformen* for informasjonsutveksling.

En tredje forutsetning som vi vil framheve, er *teknisk kompetanse*. For at programmet skal gjennomføres på en tilfredsstillende måte, må både de lokale fasilitatorene, den sentralt ansatte i IOM Norge og tospråklig instruktør som begge opererer fra Norge ha god teknisk kompetanse. De lokale fasilitatorene må forberede og tilrettelegge de nødvendige tekniske fasilitetene og de må følge opp underveis. Vedkommende som skal bistå praktisk fra IOM Norge bør også ha tilstrekkelig teknisk kompetanse til å kunne bistå ved utfordringer. I tillegg er det svært viktig at instruktøren har gode tekniske ferdigheter. Det er krevende å både skulle håndtere Teams, PowerPoint og spille av filmsnutter samtidig som de skal undervise og være i dialog med deltakerne. For å kunne gjøre det på en god måte, forutsetter det at instruktørene har fått både opplæring og praktisk trening.

IOM Norge kan med fordel vurdere følgende punkter i kompetanseheving og i prosessen med å sikre tilstrekkelig teknisk utstyr til sine tospråklige instruktører. I hovedsak mener vi punktene vil være relevante også for eventuelle framtidige andre leverandører.

Mer intern opplæring og praktisk trening til instruktørene

Instruktørene må besitte gode ferdigheter i Teams, WhatsApp, hvordan spille av videoer, hvordan skifte mellom PowerPoint, til video og til skjerm med kun bilde av seg selv. I løpet av en dag i kulturorienteringsprogrammet vil en instruktør skifte mellom kun bilde av seg selv, PowerPoint framvisning og ulike små filmer fra ulike kilder. Dersom det stadig stopper opp i disse skiftene, blir programmet lite effektivt, og det kan fort bli demotiverende for deltakerne. Vi observerte at de ulike instruktørene hadde varierende teknisk kompetanse og erfaring med denne typen undervisning. Noen var svært gode, mens andre viste manglende ferdigheter på dette området. Instruktørene som skal gjennomføre fjernundervisning trenger omfattende opplæring og praktisk trening før de gjennomfører kulturorientering med deltakere. De bør også legge inn tekniske tester i overføringen til landet der deltakerne er, både når det gjelder teams, PowerPoint framvisning og videoer som spilles av fra ulike kilder. Det kan være nyttig at noen andre kan delta i Teams-møtet for å gi tilbakemelding om hva tilhørerne faktisk ser.

Det bør sikres at alle instruktørene også får opplæring i hva man gjør når tekniske hjelpemidler ikke fungerer som de skal eller når internettet blir dårlig, mv. Det gjelder både dersom undervisningen kan fortsette, eller alternative opplegg dersom internettforbindelsen uteblir. Her kan man for eksempel utarbeide oppgaver i WhatsApp som deltakerne kan gjøre, eller som oversendes de lokale fasilitatorene på forhånd.

Støtte til innkjøp av utstyr

Det bør vurderes innkjøp av storskjerm, mikrofoner, høyttalere, nettbrett eller annet teknisk utstyr til land der IOM hyppig arrangerer fjernundervisning av kulturorienterings-

programmet. Det vil da være viktig med en viss grad av internasjonal standardisering, i og med at fjernundervisning foregår på tvers av både transittland og destinasjonsland.

Hittil har alle instruktørene sittet i hjemmet sitt på ulike steder i landet og gitt kulturorientering. Det ville være fordelaktig at instruktørene som hyppigst tilbyr kulturorientering virtuelt, får økonomisk støtte til innkjøp av nødvendig digitalt utstyr. Instruktørene bør som minimum ha en datamaskin med godt kamera og god mikrofon samt en ekstra skjerm til eventuell bærbar datamaskin. Høretelefoner kan i mange tilfeller også være hensiktsmessig.

En av de sentralt ansatte IOM-medarbeiderne mente at det kunne være et godt grep å innrede et undervisningsrom – eller et enkelt produksjonsstudio – i IOMs lokaler i Oslo. Vi mener at dette er et forslag som fortjener nærmere overveielse.

4 Organisatoriske utfordringer og muligheter

Dette kapitlet vil besvare problemstillingen om hva som er de *organisatoriske* utfordringene ved fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet og hvordan de blir løst. Da IOM er en internasjonal organisasjon, har de en stor fordel ved at de har et stort internasjonalt nettverk å spille på. Den lokale tilstedeværelsen i landene der kulturorienteringen gjennomføres, er svært verdifull i planlegging og gjennomføring av programmet – både når det gjennomføres fysisk, men i særlig grad når programmet gis som fjernundervisning.

4.1 Organisatoriske utfordringer

Behov for lokal tilrettelegging

I kulturorienteringsprogram som gjennomføres fysisk i transittlandene, bistår IOM lokalt med logistikk knyttet til gjennomføring av programmene, inklusive tolker, transport, lokaler, servering, etc. på bestilling av IOM Norge. Ved gjennomføring av kulturorienteringsprogrammet som fjernundervisning har IOM Norge også behov for en annen type tilrettelegging, som er mer knyttet opp til gjennomføringen av selve undervisningen. For å klare å gjennomføre fjernundervisningen, er IOM Norge helt avhengig av praktisk hjelp og støtte fra lokale fasilitatorer i IOM, UNHCR eller andre samarbeidspartnere i landet programmet blir gjennomført i.

Fjernundervisning krever mye planlegging og koordinering fra IOM Norge for hvert enkelt oppdrag («*mission*»). IOM Norge trenger lokale fasilitatorer for å tilrettelegge de tekniske hjelpemidlene som internettilkobling, PCer, storskjerm og mikrofoner. De må også løse tekniske utfordringer etter hvert som de oppstår, som for eksempel dersom strømmen går, dersom internettilgangen ikke er tilfredsstillende, eller dersom deltakerne gir tilbakemelding om dårlig lyd. Det er også behov for annen praktisk hjelp, som plassering av bord og stoler, sørge for at alle ser skjermen(e), at det legges fram notatpapir, at det skrives ut oppgaver eller evaluering på ark, kontakt med de som serverer mat til deltakerne, mv.

IOM Norge er prisgitt de lokale forholdene i landene de gjennomføres i, og samarbeidet med de lokale fasilitatorene og deres kapasitet til å bistå er derfor av stor betydning. Dette gir store variasjoner i gjennomføring av fjernundervisning, i likhet med oppdragene som blir gjennomført med fysisk tilstedeværelse. Det vil også ha betydning hvorvidt de lokale fasilitatorene har kjennskap til kulturorienteringsprogrammet. IOM Norge opplyser at IOMs hovedkontor har iverksatt opplæring av ansatte på landkontorene med tanke på å kunne fasilitere bruk av Teams i fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammer.²⁶

På den internasjonale konferansen vi observerte, var det flere deltakere som poengterte at den viktigste faktoren for et vellykket virtuelt kulturorienteringsprogram, var planleggingsfasen. Ansvarsavklaringen og oppgavefordelingen mellom de lokale fasilitatorene og de som gjennomfører programmet, framstår som helt essensiell.

IMDi har det overordnede ansvaret for et virtuelt kulturorienteringsprogram, mens IOM har ansvar for å iverksette programmet. Sentrale medarbeidere i IOM Norge påpeker at de er helt avhengig av de lokale fasilitatorene i landet der deltakerne oppholder seg. De trenger noen som kan dedikere seg hundre prosent i tre eller fem dager. Noen steder sier de nei til dette, andre steder har de kun kapasitet til å bistå i tre dager.

²⁶ Personlig kommunikasjon med William Paintsil, IOM Norge, 18. august 2021.

Vi finner at det varierer hvilken rolle de lokale fasilitatorene har. Noen har erfaringer fra å gi kulturorientering til flyktninger selv, og kan bistå i en aktiv rolle når det gjelder for eksempel praktiske øvelser eller å gi tilbakemelding til instruktøren i Norge om hvorvidt deltakerne forstår innholdet i det som blir sagt.

En av de lokale ansatte i IOM fortalte at de hadde deltatt på kurs og webinarer om hvordan de skulle tilrettelegge for virtuelle kulturorienteringsprogram. Enkelte ansatte ved nasjonale IOM-kontorer som har bistått praktisk, har erfaring fra flere ulike flyktninggrupper.

IOM Norge har mye kontakt med IOM lokalt eller UNHCR i forkant av et virtuelt kulturorienteringsprogram. I forkant av gjennomføringen av programmene vi har observert digitalt, har IOM Norge tatt initiativ til et felles Teams-møte med de lokale fasilitatorene, vedkommende fra IOMs Norges-kontor som bistår praktisk og teknisk i gjennomføringen og de norske instruktørene. Her har den praktiske gjennomføringen vært et tema, der de har gått gjennom programmet for de ulike dagene, hvordan lokalitetene i deltakerlandet er og hvilken teknisk og praktisk tilrettelegging det er behov for.

I flere tilfeller har IOM Norge sendt minnepinne med PowerPoint og filmer i forkant, i tilfelle det blir vanskelig å vise disse fra Norge. I undervisningsopplegget ligger det også noen dokumenter som bør skrives ut på forhånd som kan deles ut til deltakerne.

For at gjennomføringen av programmet skal gå så smidig som mulig, er det behov for god kommunikasjon mellom arrangør i landet der deltakerne er og IOM Norge. I gjennomføringen av kulturorienteringsprogrammet i Irak, løste de dette blant annet ved å benytte seg av WhatsApp i kommunikasjonen mellom IOM Norge og IOM Irak.

Hvordan gi instruktørene tilstrekkelig støtte?

I et ordinært kulturorienteringsprogram reiser instruktører og ansatt(e) fra IOM Norge til landet programmet skal holdes i som et team. De kan da diskutere med hverandre og støtte hverandre ved ulike utfordringer. Ved fjernundervisning er instruktøren alene i hjemmet sitt, og skal undervise deltakere som oppholder seg i et av transitlandene for flyktninger. Det er derfor vesentlig å tilby instruktørene god praktisk og mental støtte i gjennomføringen av fjernundervisning. IOM Norge opplyser at undervisning i bruk av Teams nå inngår i deres interne opplæringsopplegg, og at det gjennomføres en intern evaluering i etterkant av hvert fjernundervisningsoppdrag.²⁷

IOM Norge bistår med den praktiske og tekniske gjennomføringen. I de første virtuelle kulturorienteringsprogrammene styrte de også PowerPoint og filmer. Da vedkommende ikke forstod språket det ble undervist på, gikk det for fort, og lysbildene var ikke synkronisert med det som ble sagt. Etter hvert erfarte de at det ikke var hensiktsmessig. De gikk deretter over til at instruktørene hadde bedre kontroll ved å gjøre dette selv. PowerPoint i oppdragene som vi observert, ble styrt av instruktørene selv. Den tekniske bistanden fra hovedkontoret til IOM Norge var mer en ekstra ressurs i beredskap. Et produksjonsstudio hos IOM Norge ville kunne bedre interaksjonen mellom instruktør og teknikere.

De lokale fasilitatorenes rolle

Instruktørene vi har intervjuet har delte meninger om de lokale fasilitatorene kunne tatt over noen roller. En av dem presiserte at det kunne ha gått, men at det krever mer tid dersom man skal sette inn en lokal fasilitator i det som skal skje. En forutsetning er da at de har rikelig med tid. Det ville ta tid å kommunisere med den lokale fasilitatoren i

²⁷ Personlig kommunikasjon med William Paintsil, IOM Norge, 18. august 2021.

forkant og gi vedkommende en forståelse av det norske kulturorienteringsprogrammet, og for at han eller hun kunne sette seg inn i de ulike oppgavene. Instruktøren mente det kunne la seg gjøre i et femdagers program, men ikke i et program som kun går over tre dager.

En av instruktørene fortalte at da vedkommende hadde hatt fjernundervisning i kulturorienteringsprogrammet, samarbeidet hun med det lokale IOM-kontoret i landet der deltakerne var:

De så på oss og var selv instruktører for flere mottakerland for flyktninger. De kjente aktivitetene våre. Vi kunne forklare hva vi ønsket å gjøre i pausene og de kunne gjennomføre dem. (Tokulturell instruktør)

Dette var mulig da noen av aktivitetene er de samme innenfor IOM-systemet og benyttes i kulturorientering til flyktninger som skal både til Tyskland og USA i likhet med det norske programmet. De lokale fasilitatorene kan da hjelpe til med selve aktiviteten, men når det gjelder forklaringen etterpå må det tilpasses norske forhold og de norske instruktørene må da bidra.

I andre land var det en fra UNHCR som bisto de norske instruktørene. De hadde aldri sett eller deltatt i kulturorientering, og kunne derfor ikke bistå i aktiviteter. De skulle kun bistå teknisk.

Smitteverntiltak og sikkerhetsutfordringer

Gjennomføringen av kulturorienteringsprogrammene som vi har observert, har vært preget av strenge smitteverntiltak. Reiserestriksjoner grunnet koronapandemien var årsaken til at programmet ble gjennomført digitalt. Samtidig var det en rekke smitteverntiltak i landene der deltakerne var. Interaksjon blant deltakerne som alle satt med munnbind, gjorde det vanskelig for enkelte instruktører å høre hva som ble sagt.

Flere instruktører fortalte at smittevern hensyn la en demper på hvilke aktiviteter det var mulig å gjennomføre. De kunne for eksempel ikke involvere alle deltakerne i aktiviteter, da de ville komme for nærme hverandre.

En av de lokale IOM medarbeiderne uttrykte følgende på spørsmål om hva som var de organisatoriske utfordringene:

Hovedutfordringen rent organisatorisk, er koronapandemien. (Lokal fasilitator, i uttaksland/transittland)

Noen av de lokale fasilitatorene fortalte hvordan smittevernsituasjonen gjorde det vanskelig med barnepass, da det ville utsette barna for smitte.

Sikkerhetssituasjonen var også en stor utfordring i flere av de gjennomførte virtuelle kulturorienteringsprogrammene. Dette medførte blant annet at programmet måtte gjennomføres i en større by, og de lokale fasilitatorene anbefalte derfor et noe kortere program.

Lokaliteter og gruppesammensetning

Lokalitetene som de lokale fasilitatorene har tilgjengelig, varierer. Noen steder satt deltakerne ved pulter. Andre igjen melder om mangler på pulter, og at deltakerne sitter i en sofa eller på løse stoler. Det gjør det vanskelig for deltakerne å ta notater og gjøre skriftlige oppgaver som blir utdelt. Det varierer også hvorvidt deltakerne sitter i samme rom eller deltar fra ulike lokaliteter. Utfra observasjonene som ble gjort i de ulike oppdragene, anser vi det som det beste for deltakerne om alle deltakerne sitter i samme rom, med én stor skjerm. Her må vi imidlertid påpeke at det kan ha vært lokale variasjoner i smittevernregler, og at det kan ha vært begrensninger på hvorvidt det har vært mulig å sitte samlet.

I et ordinært kulturorienteringsprogram er gruppene gjerne på 20-25 deltakere. I de virtuelle kulturorienteringsprogrammene har det vært noe færre deltakere, mellom 10 og 20 i hver gruppe. Vanligvis setter IOM 15 deltakere som en maksimumsgrense. Flere av instruktørene vi har intervjuet, understreker viktigheten av at gruppene ikke blir for store.

Gruppene med deltakerne blir ofte satt sammen av de lokale fasilitatorene. I ordinære kulturorienteringsprogram pleier IOM Norge å gjøre dette selv. De legger da vekt på å skille ektepar, for å sikre at kvinnene får en egen stemme. En av instruktørene påpeker at det ikke var gjennomførbart i det virtuelle programmet, grunnet smitteverntiltak. Vedkommende var derfor usikker på om kvinnene kunne fremme egne spørsmål og ha en selvstendig rolle.

Noen steder klarer de ikke å gi et eget tilbud til barn eller barnepass for de små barna. Da blir det naturlig nok mange avbrytelser, som beskrevet ovenfor.

En av instruktørene forklarer sin opplevelse av den nye rollen på følgende måte:

Vi hadde ikke kontroll over klasserommet og hvordan undervisningen skulle foregå. Ikke kontroll verken over deltakeren eller timeplan. Vi ble redusert til kun undervisere, og ble avbrutt mange ganger. (Tokulturell instruktør)

4.2 Tidsbruk på planlegging og gjennomføring

IMDi opplyser at det har tatt lang tid fra uttakskommisjon til gjennomført fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet.²⁸ Ofte er det snakk om fire til fem måneder etter endt uttak. Det forekommer også at det tar lengre tid enn dette. IMDi anser dette som problematisk, da overføringsflyktninger skal reise til Norge innen seks måneder etter endt kommisjonsarbeid. IOM Norge opplyser at koronatiltak i transittlandene har vært den viktigste årsak til at flere fjernundervisningsoppdrag har blitt utsatt.²⁹

Lengden på den det virtuelle programmet varierer, som vi har sett, mellom fem dager med digital undervisning og tre dager med digital undervisning i tillegg til to dager med interaksjon via WhatsApp. IOM opplyser om at kulturorienteringsprogrammet i utgangspunktet skal vare i fem dager uavhengig om det blir gjennomført som digital fjernundervisning eller som et ordinært program med fysisk frammøte. De gjennomfører imidlertid tre dager med undervisning og to dager med kommunikasjon via WhatsApp i de landene hvor det er begrensninger med logistikk på grunn av smittevernrestriksjoner og sikkerhetstiltak. De ønsker å videreføre fem dagers undervisning på fremtidige virtuelle kulturorienteringsprogram, men vil tilpasse lokale forhold.

Flere av de virtuelle kulturorienteringsprogrammene har blitt avholdt i tre dager i stedet for fem. Noen ganger er det fordi noen av deltakerne må reise tidligere, andre steder ble det innført portforbud, andre steder ble det vanskelig med logistikken å få samlet alle deltakerne alle dagene. Instruktørene var da tilgjengelige de to påfølgende dagene på WhatsApp.

Flere av instruktørene var veldig skeptisk til å korte programmet ned til tre dager. I et tredagers program blir undervisningen veldig komprimert. Det blir ofte lengre økter, mindre pauser og mer statisk stillesittende enn med et fem-dagers program med noe mer fleksibilitet. Noen oppgir at det blir et jag etter å komme gjennom alt de mener det er viktig at flyktningene får med seg før de kommer til Norge – at det er så mange temaer som de bør få informasjon om. Dersom programmet blir for komprimert og intensivt, kan det føre til at deltakernes utbytte blir redusert.

²⁸ Personlig korrespondanse med Marius Askeland, IMDi, 7. juni 2021.

²⁹ Personlig kommunikasjon med William Paintsil, IOM Norge, 18. august 2021.

En av de vi intervjuet mente at tid var en viktig faktor for et godt virtuelt kulturorienteringsprogram.

Fem dager i felt er krevende. Tre dager er mareritt! Du har så kort tid og har ikke mulighet til å gjenta. Vi prioriterer de viktige temaene for å gi dem bedre plass. Men etter tre dager med utrolig mye informasjon – var de utmattet. Vi må sette av enda mer tid i fjernundervisning enn når vi er sammen. (Tokulturell instruktør)

Noen fra de lokale fasilitatorene mente at programmet var altfor statisk og lite aktiviserende. Vedkommende mente at det ville være mer fruktbart å gå ned i antall dager i programmet. For eksempel kunne man da ha tre dager med undervisning og to dager med spørsmål, svar og oppgaver. Vedkommende mente det var urealistisk med et såpass langt virtuelt program, og at flere av temaene med fordel kan vente til opplæring i Norge.

Vårt inntrykk var at fem dager var litt lenge å motta digital fjernundervisning. I ordinære kulturorienteringsprogram vil første dag være sterkt preget av at det er den første dagen, der deltakerne ikke kjenner stedet de er, det er ofte forvirring eller ulike preferanser rundt gruppeinndelingen, de kjenner ikke de andre deltakerne og barna har ofte vanskeligheter med å være alene i barnegruppene/-pass. Vi erfarte langt mindre oppstartsproblemer første dagen da vi observerte de virtuelle kulturorienteringsprogrammene. I hovedsak var nok det fordi det var færre deltakere og grupper å forholde seg til. I ordinære kulturorienteringsprogram går det også en del tid med til en formell overrekkelse av diplomer til deltakerne for gjennomført program siste dag. I Jordan for eksempel, kom lederen av IOM Jordan til det norske kulturorienteringsprogrammet og overrakte diplomene i en felles avslutningsseremoni. I fjernundervisningen blir programmet avsluttet ved at alle deltakerne får utdelt diplom mens de sitter på plassene sine. Denne prosessen tar kun få minutter.

Ved at både første og siste dag av kulturorienteringen tar langt mindre tid enn den ordinære gjennomføringen, kommer det færre spørsmål fra deltakerne, og de gjennomfører færre av de praktiske oppgavene. Vi anser at fem dager blir tilstrekkelig med tid til undervisning. Vi ser det som en bedre bruk av ressursene til IOM å legge opp til fem halve dager med undervisning, med påfølgende halve dager til oppgaver og spørsmål via WhatsApp i land det lar seg gjøre å ha et femdagers program. Vi antar også at dette er mer brukervennlig ovenfor deltakerne, noe vi dog ikke kan si med sikkerhet.

4.3 Konklusjoner og anbefalinger

IOM bør jobbe med bevisstgjøring av instruktørene når det gjelder de pedagogiske aspektene knyttet til hva deltakerne til enhver tid ser på skjermen. Dersom instruktørene både er mer bevisste og har bedre digitale ferdigheter for å raskt kunne skifte mellom PowerPoint, videoer og kun bilde av instruktøren, vil det bidra til en bedre brukeropplevelse for deltakerne. Vi antar at det vil bli lettere å bygge tillitt mellom instruktør og deltakere, samt bidra til mer interaksjon. Videre bør IOM satse på å styrke kontakt og dialog mellom instruktør og deltakere ved å i mindre grad lene seg på bruk av lysbilder og i større grad snakke til deltakerne ved å se rett inn i kameraet, ved at for eksempel kameraet er festet i nærheten til der deltakerne vises. Videre bør man i samarbeid med instruktørene gjennomgå de ulike praktiske øvelsene, aktivitetene og rollespillene for å se hvilke av de som egner seg for fjernundervisning. Videre kan de øve på disse aktivitetene slik at de kan gjennomføres i fjernundervisningen. Slike pedagogiske grep er uansett enklere å gjennomføre i et produksjonsstudio enn på instruktørens hjemmekontor.

Vi vurderer det som gunstig dersom IOM Norge videreutvikler det virtuelle kulturorienteringsprogrammet til å bestå av fem dager som er delt mellom en undervisningsøkt og en økt der det blir gitt oppgaver og deltakerne får stille spørsmål via WhatsApp. Dette forutsetter at deltakerne får bistand fra lokale fasilitatorer, med eventuelle utfordringer når det gjelder pålogging, hjelp med bruk av WhatsApp, mv.

5 Måloppnåelse ved digital fjernundervisning

I dette kapitlet vil vi besvare problemstillingen hvorvidt fjernundervisningen påvirker måloppnåelsen for kulturorienteringsprogrammet. For å kunne vurdere dette, må vi først vurdere hvordan pedagogikk og innhold påvirkes av de digitale mediene og tekniske løsningene som har vært i bruk.

Formålet med programmet er å formidle kunnskap om Norge for å gi flyktingene korrekt informasjon og et realistisk bilde av hva som venter dem. Videre skal programmet bidra til å lette tilpasningsperioden, fremme integrering, og bidra til at overføringsflyktingene kan takle utfordringene de måtte møte etter ankomst samt kunne ta selvstendige livsvalg.

I evalueringen av kulturorienteringsprogrammet vurderte vi disse faktorene.³⁰ Vi forstod dette spørsmålet slik at undervisningsmetodene skal bidra til å «gjøre det mulig» for deltakerne å tilegne seg den kunnskapen og forståelsen som beskrives i programmets formålsbeskrivelse. Dette innebærer blant annet at metodene er slik at deltakerne kan få utbytte uavhengig av ulike individuelle forutsetninger som for eksempel lese- og skrivekyndighet og skolebakgrunn, og uavhengig av ulike læringsstiler hos deltakerne.

Målsettingene reflekterer to dimensjoner. Programmet har en «empowerment»-dimensjon – eller på norsk «selvstendigjøring» – som tar sikte på å dyktiggjøre flyktingene til livet i et fremmed land. Men programmet har også en sosialiserende dimensjon, ved at det implisitt tar sikte på å øke graden av integrering.

I evalueringen konkluderte vi med at det er godt samsvar mellom innholdsbeskrivelsen og formålet med kulturorienteringsprogrammet. Videre var vår vurdering at undervisningsplanen og -materiellet i all hovedsak holder god faglig og pedagogisk standard, og formidler et realistisk bilde av Norge. Vi fant videre at kulturorienteringen vektlegger både integrerings- og selvstendigjøringsperspektivet. Undervisningen har fokus på både rettigheter og plikter – hvor pliktene framstilles som forutsetninger for at man kan ha rettighetene og godene. Videre formidles det at man kan nå sine mål i Norge gjennom hardt arbeid og egen innsats.

Vi vil her vurdere om digital fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet ivaretar begge disse to målsettingene. Men altså først en vurdering av pedagogiske utfordringer og muligheter.

5.1 Pedagogiske utfordringer og muligheter i fjernundervisningen

Det er stor variasjon i populasjonen *overføringsflyktinger* når det gjelder alder, sosioøkonomisk bakgrunn, utdanningsnivå og lese/skrivekyndighet, arbeidserfaringer, religion og om de kommer fra urbane eller rurale strøk. Disse forskjellene kan gjøre seg gjeldende ved at ulike kulturorienteringsprogram skal rette seg mot flyktinger fra ulike opprinnelsesland og som oppholder seg i ulike transittland. Forskjellene kan imidlertid også gjøre seg gjeldende innad i en gruppe på et gitt oppdrag. Vi har blant annet observert at det i samme klasserom sitter personer med høyere utdanning og analfabeter. Dette stiller derfor store krav til IOMs evner til å tilpasse et standardisert opplegg til hvert enkelt oppdrag, og dernest stilles det krav om at hver instruktør tilpasser ytterligere til hver enkelt deltakergruppe.

³⁰ Proba (2020): *Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktinger*. Proba-rapport 2020:10. Hentet fra <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-10-Evaluering-av-kulturorienteringsprogrammet.pdf>.

Kulturorientering skal bidra både til integrering og selvstendigjøring av migrantene i et nytt land. IOMs undervisnings-filosofi (jf. *IOM's Migrant Training Philosophy*) vektlegger formidling av objektiv og presis informasjon. Instruktørene skal vise deltakerne respekt og behandle dem med verdighet. De skal unngå en «pekefingermentalitet» og formidling av egne verdier og religiøse tro til deltakerne. De skal vise medfølelse og anerkjenne hver enkelt deltakers styrker og potensiale. Målsettingen med undervisningen er å oppmuntre til deltakelse, og å gi deltakerne læringsmuligheter slik at de står bedre rustet til å gjenboseses og integreres i et nytt samfunn (det vil si selvstendigjøring). IOM omtaler undervisningsfilosofien som en interaktiv og læringssentrert tilnærming. Fokus skal være på inkludering, der deltakelse oppfattes som en effektiv tilnærming med fokus på ferdigheter og holdninger snarere enn ensidig informasjonsformidling.

Innhold i undervisningen

I evalueringen av kulturorienteringsprogrammet der vi observerte et standard kulturorienteringsprogram i Jordan, så vi hvordan instruktørene benyttet visuelle, auditive, kinestetiske (via bevegelse) og taktile (via berøring) metoder, og vekslingen mellom dem skapte variasjon i undervisningssituasjonen. De brukte visuelle virkemidler som bilder, kart og filmer i kombinasjon med instruktørens muntlige formidling av faglig innhold, humor og eksempler fra eget liv.

PowerPoint-presentasjoner er et sentralt virkemiddel i kulturorienteringsprogrammet. IOM Norge har utarbeidet en standard PowerPoint-presentasjon som er oversatt til en rekke språk. Presentasjonen strukturerer undervisningen, og består av lysark med skriftlig informasjon, bilder, kart og figurer. Framvisning av mindre informasjonsfilmer er også en sentral del av IOMs undervisningsopplegg i kulturorienteringsprogrammet. Filmene viser både norsk natur, mennesker, bygninger, bysentrum og mer rurale strøk. De viser noen flyktningfamiliers møter med Norge og norsk hverdag samt om bosetting i kommunene og praktiske forhold i norske boliger. Siste dagen ser de en film om hvordan reisen fra transitlandet til Norge foregår – alt fra sikkerhetssjekk på flyplassen og hva man kan ha med på flyet.

Tabell 1. Undervisningsplan for kulturorienteringsprogrammet, standard

Dag 1	Dag 2	Dag 3	Dag 4	Dag 5
Velkommen til Norge	Introduksjonsprogrammet	Familiestruktur og sammensetning	Helsesystemet	Livet i en norsk kommune
Norge i et nøtteskall	Utdanningsystem	Rettigheter og ansvar	Bolig	Mitt nye liv i Norge
	Arbeidsliv	Forstå kultur og kultursjokk	Å bygge et fredelig Norge	Reisen
	Levekostnader, budsjettering og økonomihåndtering	Norsk kultur og sosial samhandling		Avslutningsseremoni

Kilde: IOM Norge

Informasjonen som gis til voksne handler om bosettingsprosessen i Norge, klima, religion, mat, politisk system, velferdssystemet, introduksjonsprogrammet, utdanningssystemet, arbeidsliv, levekostnader og husholdningsforvaltning, helsesystemet, hus og

vedlikehold, flyktningers bidrag til å skape et fredelig samfunn i Norge, samt vaner og normer.³¹ Temaene gis over fem dager, slik som framstilt i Tabell 1.

Instruktørene tilpasser innholdet til kulturell bakgrunn og dagsaktuelle situasjoner. For eksempel observerte vi at informasjon om smittevern i forbindelse med korona nå ble tatt inn i temaet helse/helsesystemet.

I vår evaluering av kulturorienteringsprogrammet vurderte vi at innholdet i undervisningsplanen og -materiellet i all hovedsak er relevant for og tilpasset målgruppene. Videre vurderte vi at undervisningspraksisen i hovedsak er godt pedagogisk tilrettelagt og velegnet for målgruppen.

Fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet har i perioden vi har fulgt disse blitt gitt i to ulike versjoner, slik vi beskrev i innledningen. Den ene er et fem dagers program, der innholdet følger undervisningsplanen for ordinært program (Tabell 1). Det andre varianten var et opplegg komprimert til tre dager, framstilt i Tabell 2. Deretter var det to dager der deltakerne kunne stille spørsmål til instruktørene individuelt via WhatsApp.

Tabell 2. Undervisningsplan for fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet.

Dag 1	Dag 2	Dag 3	Dag 4	Dag 5
Velkommen til Norge Introduksjon til undervisningen Tidsskjema Pre-kulturorienteringsquiz	Utdanningssystem	Helse	Diskusjon og besvarelse av spørsmål i WhatsApp	
Norge i et nøtteskall 1, geografi, klima, mat og beklledning	Arbeidsliv, Levekostnader,	Bosetting		
Norge i et nøtteskall 2; det politiske systemet, velferdsstaten	Kulturforskjeller og -tilpasning	Livet i en norsk kommune Ankomst i kommunen Hvem gjør hva? Mitt nye liv i Norge – muligheter og utfordringer		
Introduksjonsprogrammet	Familiestruktur og barneoppdragelse	Reisen Korona smitteverntiltak på reisen		
	Lov og orden	Post-kulturorienteringsquiz Evaluering Avslutning		

Kilde: IOM Norge

Dersom IMDi og/eller IOM vurderer at det er behov for å ha et godt utarbeidet alternativ med fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet, vurderer vi det slik at de bør utarbeide et undervisningsopplegg tilpasset denne undervisningsformen. Vi anser imidlertid at de er i god gang med dette allerede.

³¹ Jf. Re-submission of Tender: Cultural Orientation Programme – Information for and about Quota Refugees (NORCO) 2017.

Undervisningsopplegget bør bygge på det ordinære, men tilpasses digital fjernundervisning når det gjelder hvilke praktiske oppgaver som lar seg gjøre å gjennomføre digitalt. Kanskje noen av rollespillene de har brukt å gjennomføre i de ordinære kulturorienteringsprogrammene kan spilles inn med instruktører eller skuespiller og vises på video for senere å diskutere dem. Videre bør det vurderes om noen av de mer teoretiske undervisningsbolkene bør kuttes noe ned. Vi anser at det er mer krevende for tilhørerne å følge undervisning digitalt enn ved at instruktøren er fysisk til stede.

Instruktørenes formidling

Noen av instruktørene som vi observerte i fjernundervisningen, lyktes med å undervise med innlevelse, engasjement, smil, humor og småprat i pauser – tross avstanden den digitale undervisningen gir. En av instruktørene var særlig god på å ta «runden rundt bordet», noe som fungerte svært godt. Han ba dem starte i én ende av bordet, for så å gå videre. Det bidro til at alle deltok.

Det var stor variasjon i kvaliteten på undervisningen vi observerte. Selv om alle tokulturelle instruktører går gjennom den samme opplæringen, er det naturlig at de utvikler seg i noe forskjellig retning etter hvert som de får mer erfaring.

De som lyktes godt med å etablere en trygg og god stemning, la også grunnlag for at instruktøren kunne fortelle noe av sin migrasjonshistorie og integrering i Norge. Flere av instruktørene vekslet mellom lærerstyrt undervisning og interaksjon med deltakerne.

Flere av instruktørene spurte stadig deltakerne om de hadde noen spørsmål. Noen grupper var overraskende deltakende, mens det var større utfordringer i å mobilisere andre. Andre instruktører ba de lokale fasilitatorene samle inn spørsmål deltakerne hadde om Norge, enten i begynnelsen av programmet eller etter endt undervisningsdag. Da kunne instruktøren besvare spørsmålene i undervisningen de påfølgende dagene. Instruktørene avgjorde selv hvordan de ønsket å løse dette. De lokale fasilitatorene var stort sett til stede hele tiden.

Utfordrende å bygge relasjoner til deltakerne

I evalueringen av kulturorienteringsprogrammet fant vi at instruktørene var gode relasjonsbyggere.³² De benyttet ofte pausene til småprat og etablerte god kontakt med deltakerne. Når instruktøren kun er på skjerm, blir denne uformelle kontakten borte. Det er dermed ikke like naturlig for deltakerne å stille spørsmål av mer personlig karakter til instruktørene. Flere av instruktørene uttrykte frustrasjon over at de ikke klarte å opprette tilstrekkelig kontakt og tillit, noe som går utover engasjement og åpenhet hos deltakerne.

De stilte «standardspørsmål», men «bekymringsspørsmål» fikk jeg ingen av. (Tokulturell instruktør)

Instruktørene ga også tilbakemelding på at de ikke klarte å individuelt tilpasse informasjonen de ga, da de ikke kjente deltakerne.

Den største utfordringen er denne: jeg klarer ikke å fange opp reaksjoner og respons, slik jeg kan i et ordinært kulturorienteringsprogram ... I vanlige kulturorienterings-program kan vi prate i pausene og jeg kan finne det ut. Her har vi ikke denne muligheten. Jeg føler at de får en del ansvar, de må ta initiativ og komme med spørsmål – de

³² Proba (2020): *Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktninger*. Proba-rapport 2020:10. Kapittel 9. Hentet fra: <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-10-Evaluering-av-kulturorienteringsprogrammet.pdf>.

må be om en forklaring. Jeg klarer ikke å se det. Så da får de en del ansvar jeg mener de ikke bør ha. (Tokulturell instruktør)

Mangel på kroppsspråk og øyekontakt

I fjernundervisning der deltakerne kun ser instruktøren via en skjerm, er det viktig at vedkommende er bevisst på hvor de fester blikket. I virtuell undervisning er man ofte avhengig av å se notater eller følge med på rekkefølge og innhold i lysbilder som blir vist. Det er derfor viktig at instruktøren er bevisst på å så ofte som mulig å se inn i kameraet, slik at deltakerne får en opplevelse å ha «øyekontakt» med vedkommende. Dette for å klare å skape kontakt med tilhørerne og en god brukeropplevelse. Det kan virke demotiverende dersom instruktøren til stadighet ser på en annen skjerm.

Gjennom observasjon la vi merke til at instruktørene i varierende grad var bevisst på dette; flere ble sittende og se på en ekstern skjerm bort fra kameraet, og lysbilder ble ofte vist på skjermen selv om instruktøren ga eksempler fra Norge eller fra eget liv, eller stilte deltakerne spørsmål og stimulerte til deltakelse. Å være bevisst på hvilket bilde som synes og hvordan brukeropplevelsen er for deltakerne, er svært krevende og krever mye praktisk øvelse og god planlegging. Videre krever det at instruktøren har et tilpasset teknisk utstyr. At deltakerne får se ansikt og kroppsspråk til instruktøren er viktig for deres opplevelse og utbytte av undervisningen. Det er også viktig for å bygge tillit og skape et godt grunnlag for kommunikasjon.

Likeledes er det også viktig for instruktøren å se kroppsspråk og ansiktsuttrykk til deltakerne. Da instruktørene ikke ser deltakernes ansiktsuttrykk, er det blant annet vanskeligere å oppfatte signaler om at de ikke forstår eller er slitne. Det blir også vanskelig å gjøre impulsive grep. Tidspunktene for pausene blir derfor mer styrt av det planlagte tidsskjemaet enn av spontane grep utfra behovene til deltakerne.

Noen av instruktørene uttrykte det slik:

Informasjonen når fram. Jeg spør om de forstår, om det er spørsmål de ikke våger å spørre. De ser jo bare et ansikt, de ser jo ikke meg. Kommunikasjon er mer enn bare ord. De ser ikke kroppsspråket mitt.

Det er en utfordring for meg å se deres ansiktsuttrykk og respons på det som blir forklart. Jeg vet ikke hvordan de reagerer på ulike tema. Når vi viser fram film om for eksempel om LHBTIQ,³³ ser jeg på ansiktene om det er reaksjoner. Da må jeg komme med informasjon og utdype. Nå mister jeg denne muligheten. Det er veldig begrenset mulighet for interaktive metoder.

En av instruktørene nevnte også at hun savnet å se samspillet mellom de voksne deltakerne og barna deres. Vedkommende fortalte at dette er noe instruktøren legger merke til i pausene ved ordinært kulturorienteringsprogram. Deretter blir det brukt som eksempler i undervisningen. Dette var ikke mulig når det foregår digitalt.

Monoton undervisning

IOM omtaler undervisningsfilosofien sin som en interaktiv og læringscentrert tilnærming. Fokus skal være på inkludering, der deltakelse oppfattes som en effektiv tilnærming med fokus på ferdigheter og holdninger snarere enn ensidig informasjonsformidling.³⁴

³³ Forkortelse for: lesbiske, homofile, bifile, transpersoner, interkjønnpersoner og queerpersoner.

³⁴ Vi har trukket ut denne informasjonen av tre korte dokumenter: Migrant training programming; IOM Migrant Training Philosophy; IOM Mission Profile 2019 om Resettlement Support Centre MENA (Middle East and North Africa), som vi fikk utdelt av IOM i Jordan.

Evalueringen av kulturorienteringsprogrammet fant at slike pedagogiske virkemidler var svært effektive for målgruppen.³⁵ De stykket opp undervisningen, ga en mer praktisk tilnærming og skapte engasjement blant deltakerne. Virtuell undervisning vanskeliggjør slike praktiske aktiviteter.

I programmene vi observerte så vi imidlertid at instruktørene gjennomførte noen slike aktiviteter i undervisningen. De måtte da spille på de lokale fasilitatorene gjennom å finne fram fysiske hjelpemidler, som de trengte til de ulike aktivitetene. Instruktørene klarte i varierende grad å instruere deltakerne tilstrekkelig til at slike praktiske øvelser lot seg gjennomføre. En del øvelser i det ordinære programmet blir for kompliserte å gjennomføre når undervisningen gjøres digitalt. Instruktørene kunne imidlertid med fordel lagt opp til mer praktiske øvelser. En del av øvelsene burde være mulig å omarbeide slik at de lettere kunne benyttes i digital undervisning. En aktivitet er å lage sin egen CV. Her kan skjerm egne seg ved at instruktøren kan vise hvordan en CV ser ut, noe som lettere kan illustreres fremfor kun å forklares muntlig.

Flere av instruktørene fortalte imidlertid om hvordan de har utelatt praktiske øvelser som de mener er gode, men som ble for vanskelig å gjennomføre digitalt. Vi finner videre at mange involverte parter opplever undervisningssituasjonen som statisk og monoton, med mye stillesitting og lange økter.

*Det blir for lite aktivitet og rollespill for å være ærlig for min del. Man mister nærhet, det blir ikke mulig å etablere en relasjon, det blir ikke noe tillit. Jeg mener at det er viktig for at deltakerne kan åpne seg.
(Tokulturell instruktør)*

En av de lokale fasilitatorene vi intervjuet, mente at man kunne erstatte noen av de praktiske øvelsene med bilder som illustrerte det de vanligvis gjør praktisk. Deretter kunne man diskutere det i plenum.

Vi observerte at noen instruktører strevde med å få de kvinnelige deltakerne til å delta i den felles samtalen. Vi antar at årsaken ligger i at det i noen kulturer ikke er vanlig at kvinner uttrykker sine meninger i en gruppe med begge kjønn til stede. Noen instruktører lyktes imidlertid i større grad med dette, for eksempel med den ovenfor nevnte «runden rundt bordet», der det var forventet at alle deltakerne skulle snakke når det var deres tur.

Vanskelig å spille av videoer

Flere av instruktørene kunne fortelle at det var krevende å spille av filmsnutter via Teams, da filmavspilling forutsetter god nettforbindelse. En løsning på det kunne ha vært at lokal fasilitator kunne ha fått tilgang til filmene på forhånd, og at de spilte av filmene når de fikk beskjed fra instruktøren. Da ville man ha løst utfordringen ved at dårlig internettoppkobling gjør overføringen av videoene av dårlig kvalitet.

En utfordring med å overlate avspilling av filmene til lokale fasilitatorene, er at språket i filmene varierer. Ideelt sett burde alle videoer som vises vært oversatt til deltakernes språk, men det er ikke alltid mulig å få til. Instruktørene må derfor forklare innholdet i filmene til deltakerne. Noen filmer er kun med musikk, andre er på norsk, og andre igjen på engelsk. Kun noen av dem er oversatt til flere språk slik at deltakerne kan forstå dem. Når den tokulturelle instruktøren spiller av filmene som er på norsk eller engelsk, er det flere som setter dem på pause og forteller på deltakernes språk om hva som blir sagt. Dette er et godt pedagogisk grep, noe som vil være krevende å få til dersom filmene blir

³⁵ Proba (2020): *Evaluering av kulturorienteringsprogrammet for overføringsflyktninger*. Proba-rapport 2020:10. Hentet fra <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-10-Evaluering-av-kulturorienteringsprogrammet.pdf>.

spilt av lokalt. Å forklare handlingsinnholdet i etterkant av filmen er mindre hensiktsmessig med tanke på pedagogisk utbytte.

5.2 Instruktørens rolle

De tospråklige instruktørene skal ha etnisk eller språklig bakgrunn som ligner den flyktninggruppen de skal gi kulturorientering til, og de skal ha et godt norsknivå. Ideelt sett skal de ha samme morsmål som deltakerne. Videre skal de ha en solid forståelse av og erfaring med å leve i Norge.³⁶

Målsettingen er som nevnt at deltakerne skal både bli istandsatt til å ta fatt på egen migrasjonsreise og integreringsprosess, noe som kan bidra til selvstendigjøring av hver enkelt flyktning etter hvert som vedkommende blir sosialisert inn i et nytt samfunn. Instruktørene er lært opp i denne tankegangen. Som evalueringen av kulturorienteringen viste, er mange av instruktørene svært dyktige i denne rollen. Spørsmålet er imidlertid om det lar seg gjøre for instruktørene å inneha denne rollen også i fjernundervisning.

I de virtuelle kulturorienteringsprogrammene ser vi også at instruktørene vektlegger de personlige historiene om deres egen migrasjonsreise, om hvordan de og familien er integrert i det norske samfunnet. Vi vurderer at dette er et like viktig aspekt i fjernundervisning som i et ordinært kulturorienteringsprogram. Vi finner likevel at det er vanskeligere å skape den samme dynamikken digitalt som når man er sammen fysisk. Deltakere og instruktører går glipp av de ulike uformelle situasjonene for sosial samhandling, som tidligere nevnt. I de virtuelle kulturorienteringsprogrammene som vi har observert, har det variert i hvor stor grad instruktørene lyktes med å etablere god nok kontakt med deltakerne til at selvstendigjørings- og sosialiseringsperspektivet har blitt vektlagt. Noen instruktører har opparbeidet en god kontakt og delt sin migrasjonsreise, mens andre gjorde det i liten grad.

Gjennom digital observasjon har vi begrenset mulighet til å «måle» hvorvidt deltakerne fikk utbytte av programmet og hvorvidt instruktørene lyktes i å bygge en relasjon. Spørsmålene og de personlige historiene deltakerne kom med mot slutten av programmet, er en indikasjon på at instruktøren hadde lyktes med dette. I flere av programmene la vi merke til at deltakerne var svært åpne. De fortalte om hva de tenkte de ville tape på å migrere til Norge, og hva de håpet på å vinne ved å starte på nytt i et nytt land. Refleksjonene deres var svært personlige og reflekterte. Inntrykket var at de åpnet seg opp i en trygg atmosfære.

En av instruktørene vi intervjuet var tydelig i sin tilbakemelding:

Ansikt-til-ansikt-undervisning er så mye bedre! Du kan se ansiktene deres hvis de kommuniserer med deg og du kan se om de forstår. Kommunikasjonen blir mye bedre. Det er mer spontant når man er i et klasserom. Vi bruker pausene til å være med flyktingene og forstå problemene deres. Hvis de har private problemer og ikke kan snakke høyt [om det i plenum]. Vi bruker mye tid [sammen med dem]. Det gjør ting nærmere ... det er mye lettere å forstå dem i slike tilfeller. (Tokulturell instruktør)

Instruktørene var veldig opptatt av de mulighetene for relasjonsbygging som går tapt ved å ha digital fjernundervisning. De var ikke i stand til å tilpasse innholdet, vurdere om deltakerne får med seg budskapet og de opplevde heller ikke å få like personlige eller konkrete spørsmål som de pleier å få i et ordinært kulturorienteringsprogram. Dersom

³⁶ Hentet fra avtalen mellom IMDi og IOM, der IOM beskriver kvalifikasjonene til instruktørene.

kulturorienteringsprogrammet kun hadde bestått av informasjon om destinasjonslandet, hadde det vært relativt uproblematisk. Deler av den digitale kulturorienteringen kunne da med fordel ha blitt erstattet med opptak av informasjonen, ulike filmer, oppgaver til deltakerne, mv. Men IOMs kulturorienteringsprogram innebærer langt mer enn kun informasjon om destinasjonslandet Norge.

Den pedagogiske plattformen innebærer interaktiv metode og refleksjon. Ideologien bak er at de tokulturelle instruktørene skal være gode rollemodeller og veivisere til en ny tilværelse i Norge. Ideen er at de skal undervise i et standardisert program med faste temaer, men at de samtidig skal kunne komme med eksempler fra eget liv og sin egen migrasjonsreise. De skal være levende eksempler på at det er mulig å lykkes i et nytt land, at integreringsprosessen går ut på at man mister noe og vinner noe annet. Denne reisen kan ikke standardiseres, men må individuelt tilpasses hver enkelt flyktninggruppe og hver enkelt flyktning. Innspillene fra instruktørene viser at kulturorienteringsprogrammet er mer enn det som blir undervist i plenum. Det foregår vel så mye kulturorientering i småprat ut og inn av undervisningsrommet, i pauser og i private samtaler. Interaksjonen som foregår utenfor rommet, påvirker også hvordan instruktørene tilpasser undervisningen underveis og kommer med utdypninger og eksempler.

Noen av de lokale fasilitatorene i deltakerlandene har erfaring med å gjennomføre kulturorientering for flyktninger på oppdrag for ulike mottakerland. Noen av dem anser det som et bedre alternativ at lokalt ansatte medarbeider i IOM gjennomfører kulturorienteringsprogram på vegne av IOM Norge, når det ikke lar seg gjøre at instruktører fra Norge reiser ut for å gjennomføre programmet. Vi vurderer imidlertid det som et dårlig alternativ, da det ville miste verdien av de norske instruktørenes sosialiserende rolle i deltakernes selvstendiggjøringsprosess i egen migrasjonsreise. Det har vært unikt i den norske modellen av kulturorienteringsprogrammet å nettopp benytte tokulturelle instruktører som bor i Norge.

Å tilby kulturorientering ved fjernundervisning framstår som langt mer krevende for instruktørene enn undervisning i et ordinært program.

5.3 Deltakernes utbytte

Instruktørene formidler det samme innholdet i programmet i den digitale undervisningen som de gjør i de ordinære kulturorienteringsprogrammene. I hvilken grad deltakerne tilegner seg undervisningen og hvorvidt det vil begrense kultursjokk eller ikke, er vanskelig å vurdere.

Fra evalueringsskjemaene som deltakerne fyller ut ved slutten av programdeltakelsen, framgår det at deltakerne har forstått mye av informasjonen de har fått, ifølge medarbeidere i IOM Norge.

Å sikre det personlige perspektivet, det er det som er utfordrende. Men informasjonen er gitt og vi har sagt det flere ganger. (Tokulturell instruktør)

Vi gir informasjonen som må gis, men vi vet aldri hvordan de mottar det. Vanskelig for oss å kontrollere. [...] Jeg sitter igjen med følelse av usikkerhet om informasjonen har nådd fram. De hører meg, jo – men sitter det fast i hodet deres, har de reflektert, har de tatt det inn over seg? Det er vanskelig å vite når vi sitter bak en skjerm. Vanskelig uansett, men når vi er der på stedet ser vi responsen, og vi kan tilpasse undervisningen, språk og metode. Men med fjernundervisning er det bare å kjøre på ... (Tokulturell instruktør)

I intervjuene med tidligere deltakere spurte vi om hvilket utbytte de hadde hatt av kulturorienteringen som ble gitt som fjernundervisning. Noen av de bosatte flyktningene vi har intervjuet, uttrykte følgende:

Det var akkurat som det er nå [i Norge], det var slik vi så det. Det er ikke de tekniske utfordringer som vi husker. (Tidligere deltaker fra Eritrea)

Han [...] underviser på en forståelig måte. Vi har forstått det han har fortalt oss.

Det var ikke vanskelig. Vi forstod alt han fortalte oss. Hvis vi fikk noe vi ikke forstod, ga vi beskjed til ham, så forklarte han.

Vi ble opplyst ordentlig, slik at vi kunne roe oss litt ned.

For vår del var det en veldig fin opplevelse! Vi lærte mye og det var bare fordeler. Hun [instruktøren] viste oss en film om hvordan det er å være flyktning i Norge og hvordan livet er her.

(Utsagn fra ulike bosatte flyktninger)

Men også noen forbehold kom til uttrykk:

Hvis det hadde latt seg gjør at læreren er fysisk til stede, er det det beste. Grunnen til det er at det blir en samtale, du får informasjon og så har du noen spørsmål. [...] Det gir også håp at man har læreren der fysisk til stede – det gir noe håp. (Bosatt flyktning)

Med de sterkeste forbeholdene og motforestillingene kom først og fremst fra instruktører og andre på «arrangør-siden». Flere av instruktørene vi intervjuet understreket at fjernundervisning kun bør gis dersom det ikke er mulig å tilby et ordinært program.

Asylsøkere ser og lærer og prøver å tilpasse seg, for eksempel først til Italia og videre. Det i seg selv er en styrke. Men disse vet ikke hva de kommer til. De reiser fra Libya – pang! Min mening er at nærkontakten, tilstedeværelsen og den emosjonelle støtten de får fra oss er veldig viktig, synes jeg. Fjernundervisning ville ikke erstatte det [...] Jeg håper det blir fjernundervisning bare hvis vi må. (Tokulturell instruktør)

Digital kulturorientering kan ikke erstatte det tradisjonelle. Ikke alt blir formidlet. (Ansatt i IOM Norge)

Vi foretrekker alltid ansikt-til-ansikt undervisning. Det er det beste. (Lokal fasilitator)

En slik fysisk gjennomføring er imidlertid ikke alltid mulig. Da kan digital fjernundervisning fungere som et alternativ. Instruktørene og de sentralt ansatte uttrykte tydelig at et digitalt kulturorienteringsprogram sikrer at det blir gitt et tilbud til flyktningene, tross reiserestriksjoner.

Intervjumaterialet viser at også de lokale fasilitatorene er enig i at fjernundervisning tross alt er et bedre alternativ enn ingen kulturorientering.

Vi har en ny normalsituasjon – alt gjøres digitalt og i framtiden vet vi ikke hvilken situasjon det blir framover.

Å sende flyktninger uten kulturorientering er ikke bra. Det er godt for dem å motta dette. Jeg mottar ofte tilbakemelding fra land som ikke

har gitt kulturorientering – der får flyktingene et veldig kultursjokk. Å forberede dem er bedre, selv om det kun blir gjort på en mobil. Derfor tenker jeg at denne nye digitale formen for kulturorientering er svært nyttig med tanke på korona. Jo mer de utvikler den digitale fjernundervisningen, jo bedre er det for flyktingene og for myndighetene [i mottakerlandet]. (Lokal fasilitator)

Intervjuene viser at flyktingene synes de har hatt utbytte av fjernundervisning og at informasjonen er mottatt, forstått og at informasjonen er gjenkjennelig når de kommer til Norge. De har imidlertid ikke noe sammenligningsgrunnlag med alternativet – altså ordinær kulturorientering.

Vi anser gjennomføring av det ordinære kulturorienteringsprogrammet som det beste. Observasjonene våre tilsier at deltakerne får langt større utbytte av fysisk tilstedeværelse av instruktørene gjennom en hel uke enn ved å kun kommunisere med dem på skjerm, det gir også en langt bedre brukeropplevelse å se en instruktør fysisk, enn gjennom en skjerm.

5.4 Sammenfatning om måloppnåelsen

Å gjennomføre et kulturorienteringsprogram i flyktingenes transittland er en svært krevende operasjon, som krever omfattende planlegging og logistikk. Det kan være vanskelig å gjennomføre et ordinært kulturorienteringsprogram i henhold til lokale og norske smitteverntiltak, som har vært situasjonen i 2020 og 2021. I andre tilfeller kan det være sikkerhetssituasjonen som ikke tillater at representanter fra IOM Norge kommer til transittlandet, eller at det ikke er trygt å samle en gruppe mennesker på denne måten. Det er derfor vesentlig å utvikle et godt alternativt kulturorienteringsprogram for fjernundervisning.

Slik vi har redegjort for, er tekniske begrensninger i form av ustabile internettilforbindelser den største utfordringen ved fjernundervisning. Den utfordringen er det ikke noe hverken norske myndigheter eller involverte aktører kan gjøre noe med. Men det skal også sies at selv med en fungerende internettilforbindelse så går viktige elementer av instruktør-deltaker-dynamikken tapt i fjernundervisningen sammenliknet med fysiske samlinger. Vi anser at den uformelle, personlige kontakten mellom instruktør og deltaker er et nødvendig element for å oppnå målsettingen med programmet fullt ut.

Dette er hovedgrunnene til at vi vurderer fjernundervisning som et vesentlig dårligere kulturorienteringsprogram enn et ordinært program, til tross for at de tokulturelle instruktørene er svært kompetente i sin yrkesutøvelse, og at de gjør det beste ut av en krevende arbeidssituasjon. Likevel vurderer vi det slik at man gjennom fjernundervisning av kulturorienteringsprogrammet oppnår målsettingen med kulturorienteringen i tilstrekkelig grad til at det er en forsvarlig løsning når ulike forhold er til hinder for gjennomføring av «fysisk» kulturorientering.

Vi har ikke registrert at fjernundervisning har åpnet for nye muligheter når det gjelder innhold og pedagogikk. Så langt har arrangører trolig hatt fokus på å løse og håndtere tekniske og organisatoriske problemer og begrensninger med den nye teknologien. En mulig vei videre kan kanskje være å utvikle digitale løsninger som ikke krever at deltakerne samles i transittlandet. Flere fjernundervisningsoppdrag ble utsatt fordi koronatiltak ikke tillot forsamlinger av en viss størrelse, for eksempel. Man kan også tenke seg at hensyn til deltakernes sikkerhet kan være til hinder for samlingsbasert fjernundervisning. Det kan med andre ord tenkes at teknisk løsning som tillater deltakelse fra hjemmet eller fra en sikker lokalitet nær hjemmet kan bidra til at kulturorientering kan gjennomføres innen tidsfristene, selv når forholdene i transittlandet legger begrensninger på reising og forsamling.

