

Förhållningsätt
i samtalet för
tidigare
inkludering av
utrikesfödda
till
arbetsmarknaden

-EN VÄGLEDNING MED FRÅGEBATTERI

Kompetenscenter Timrå kommun | 2023
En metod för att utveckla individ och samhälle.

Innehållsförteckning

Inledning.....	4
Bakgrund.....	6
Metod.....	7
Analyser av möten.....	10
Hinder.....	20
Trauma och ohälsa.....	20
PTSD.....	21
Kulturella aspekter på psykisk ohälsa.....	23
Språk och litteracitet.....	25
Kulturella skillnader och jämställdhet.....	28
Mellanrum mellan stödjande funktioner.....	30
Möjligheter.....	33
Den viktiga handläggaren.....	36
Dansk forskning.....	37
Tillitsbaserad styrning med medborgaren i fokus.....	39
Känsla av sammanhang.....	41
Hur handläggaren ser på arbetet med målgruppen.....	43
Samtalet.....	47
Frågor att använda i det relationsbyggande samtalet.....	50

Inledning

Den här vägledningen är skriven som stöd för personal som i sitt yrke möter utrikesfödda som har liten eller ingen skolbakgrund och som är i processen mot en egen försörjning.

De möten som projekt Jämställd inkludering haft med utrikesfödda individer har varit en förutsättning för denna skrift. Svaren på frågorna har möjliggjort att vi nu kan utveckla och förbättra vårt arbetssätt med denna målgrupp. Så stort TACK till dem.

Tack också till de studenter från Mittuniversitetets samhällsvetarprogram som arbetade med att analysera intervjumaterialet, Ludvig och Ali.

Projektets referensgrupp med representanter från Mittuniversitet, Samordningsförbundet, Länsstyrelsen Västernorrland och Arbetsförmedlingen har bidragit med ovärderliga synpunkter till projektet. Stort tack.

Kompetenscenters handledare har svarat på enkätfrågor gällande målgruppen och har på detta sätt också bidragit till insamling av synpunkter på förbättringsmöjligheter.

Möten bygger människor.

1 kap. Socialtjänstens mål

1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

- ekonomiska och sociala trygghet,
- jämlikhet i levnadsvillkor,
- aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och gruppers egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Bakgrund

Projekt Jämställd Inkludering, Timrå kommun, har under år 2023 genomfört djupintervjuer med individer i målgruppen utrikesfödda som är språksvaga och/eller analfabeter, och som efter lång tid i Sverige ännu inte etablerat sig på den svenska arbetsmarknaden.

Dessa intervjuer har gett en djupare förståelse för de olika svårigheter som individerna möter på sin väg mot arbete. För några går det snabbare än för andra. Vi ville med projektet undersöka vilka faktorer som påverkar den tid det tar att komma till egen hållbar försörjning och i och med det förbättra vårt arbetssätt i kontakten med denna målgrupp.

Intervjuerna har haft utgångspunkt i dansk forskning vid Vaeksthusets forskningscenter som bland annat förordar handläggarens tro på individen och parallella insatser, som framgångsfaktorer för en snabbare etablering på arbetsmarknaden.

Frågebatteriet som använts vid intervjuerna har arbetats fram i samarbete med filosofiedoktor i Hälsovetenskap vid Institutionen för Hälsovetenskap på Mittuniversitetet.

Metod

Projekt Jämställd Inkludering har under år 2023 genomfört 38 djupintervjuer med 10 individer i målgruppen utrikesfödda språksvaga och/eller analfabeter, och som efter lång tid i Sverige ännu inte etablerat sig på den svenska arbetsmarknaden. Av de intervjuade var 9 kvinnor och 1 man. Individerna var alla mellan 37 och 59 år. Alla intervjuer har skett med telefontolk. Ibland i hemmet, ibland på arbets- eller praktikplatsen. Alla de intervjuade fanns i processen mot egen försörjning inom enheten för arbetsmarknad och integration på Timrå kommun.

Statistik visar att det är de utrikesfödda kvinnorna som hamnar i ett långvarigt utanförskap i och med att de kommer från analfabetism i hemlandet och saknar arbetslivserfarenheter.

Vi har också genomfört KASAM-13 frågor i början av projektet och i slutet, för att se om känslan av sammanhang förändrats under året.

Som stöd i arbetet med intervjuerna har "Metodguide för inkluderande intervjuer använts". Stelacon har arbetat fram metodguiden på uppdrag av Post- och telestyrelsen juli 2019.



Intervjutillfälle 1

I intervjutillfälle 1 lades fokus på bakgrund och tidigare erfarenheter från hemlandet. Frågorna vill göra möjligt för den intervjuade att öppna upp om sin resa och det byte av tillvaro som hen gjort. De ska ge en känsla av ”lära känna varandra”. Här lyftes också frågor kring vilken erfarenhet av skolgång man har från hemlandet och hur skolgången på SFI fungerat för dem.

Intervjutillfälle 2

Här togs frågor upp om självkännedom och vad man känner till om Socialtjänstens arbete. Några av frågorna är plockade till från kursen Biologdesigner som arbetsmarknadshandledare på Kompetenscenter använder sig av. Vi har också lagt till 13 st KASAM-frågor. KASAM-frågorna har skapats i ett Googleforms-formulär där vi tillsammans med telefonolk går igenom frågorna i dator och svaren skickas direkt till en

sammanställning och en exelfil med data. Dessa frågor ger individen en chans att reflektera över positiva sidor hos sig själv som också kan lyftas i jobbsökarsammanhang.

Intervjutillfälle 3

Nätverksfrågorna ville undersöka om det finns en röd tråd när det gäller känslan av att vara integrerad i samhället. Är man med i föreningsliv och är föreningslivet en väg till integrering? Ser man att kommunen fyller en viktig roll som informationskälla till kunskap om "samhället Sverige" eller hanterar man bristen på kunskap på andra sätt?

Hälsofrågor: Många av personerna har fysiska och/eller psykiska problem som ibland kan hindra dem att fokusera på framtid och jobb. Hur ser de själva på sin hälsa och hur mycket påverkar den dem? Hur mycket behöver vi som arbetar med målgruppen fokusera kring hälsan hos individen? Många har hjälp av sina barn som är bättre på språket men ska vi som handlägger individers stöd verkligen räkna med barnens hjälp?

Intervjutillfälle 4

Vid fjärde intervjun har frågor lyfts kring personens kunskaper om den svenska arbetsmarknaden och Arbetsförmedlingen. Frågorna handlar också om hur "jobbredo" man är. Har man kunskaperna som krävs för att söka jobb i Sverige? Eftersom det genom vårt arbetssätt finns många handläggare påkopplad på en individ kan svaren också visa hur pass medveten man är om det sammanhang man befinner sig i när man är i insatser.

Analyser av möten

Det är viktigt att handläggaren underbygger tillräckligt med kännedom och kunskap om en individs livsvillkor för att kunna erbjuda den hjälp som individen vill ha och behöver. Det handlar om att kunna förstå dess bakgrund, hälsa, familjsituation, tidigare arbetserfarenheter, utbildningsnivå och intressen.

Individernas bakgrund

Individerna vi träffat har jobbiga tider bakom sig i hemlandet och bytet av land är det svåraste man behövt göra i sitt liv.

”Min mamma dog när jag var 7 år. När jag var vuxen och hade man och barn flyttade vi från Afghanistan till Iran. Jag minns inte min barndom så mycket. Det var väldigt svårt i Afghanistan. Min man dog i Iran och jag blev ensam med 4 barn. Det blev mycket svårt.

Jag var hemmafru och har inte jobbat med något. Kvinnor jobbar inte utanför hemmet. Jag gick ingen skola. Jag drömde inte om något i framtiden då situationen var så svår i landet.”

Den bakgrund de kommer ifrån påverkar dem deras första tid i Sverige och det påverkar den tid det tar att ställa om till att börja tänka på en framtid i det nya landet.

”När jag kom hit blev jag förvånad över all snö. Vi kom inte in i lägenheten. Jag gick inte ut på 4 dagar utan jag iakttog svenskar från fönstret för att förstå hur de klarade att vara ute. Jag köpte nya skor. I Sverige finns regler, inte politik. Följer man reglerna går allt bra.

Jag vill lära mig systemet i Sverige och har också lärt mig ganska bra. Jag är tacksam för all hjälp man får i Sverige. Myndigheter hjälper. Det finns inget krig. Jag är glad och jag vill gärna leva i Sverige i resten av mitt liv.”

Erfarenheter av skola

Lärare man haft i hemlandet har varit stränga och våldsamma. Individerna kommer ofta från förhållanden där kvinnor inte har en självklar plats att utbilda sig.

”Jag talar Dari men jag kan inte läsa och skriva. Det fanns hemundervisning för barnen i Koranlära men min mamma slutade skicka mig dit för de som lärde ut slog barnen som inte kunde läsa och skriva. När jag var liten hade jag ingen information om att det fanns utbildningar. Jag trodde livet såg ut som det gjorde, i en by. I Iran förstod jag att min morbrors döttrar gick i skolan. Då blev jag sugen. Men jag hade förlorat så mycket tid. Jag var nästan vuxen”.

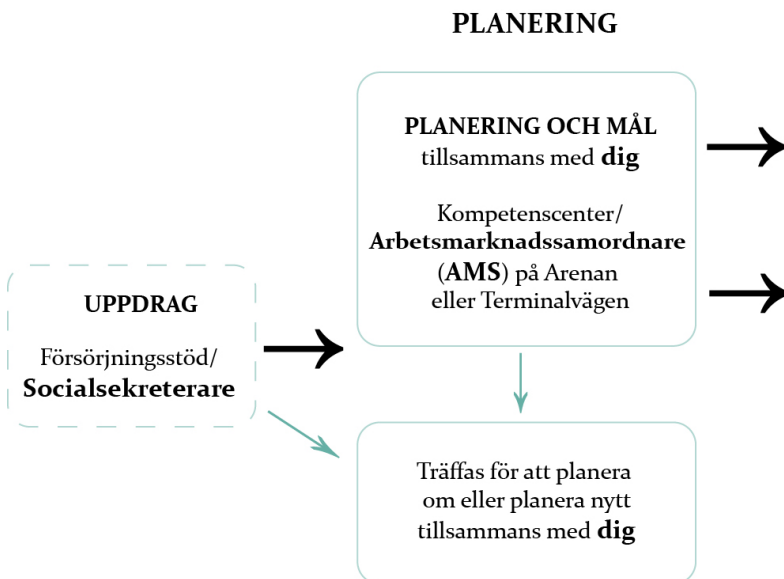
Individerna har haft långa perioder av SFI i Sverige och kopplar samman svårigheterna med inläring av språket med att man kommer från analfabetism eller dålig skolgång. Man har lärt sig att läsa och skriva lite men att tala språket är svårt och man vågar inte.

” Jag läste på SFI 4-5 år. Jag kom till A-nivå. Det är svårt att lära när man är analfabet. Bra lärare men svårt på grund av det. Sen fick jag ha praktik på dagis, Erikshjälpen och här samtidigt med SFI två dagar i veckan.”

Kunskaper om andra myndigheters funktioner och förståelse för det sammanhang man befinner sig i

Intervjuerna visar att man inte vet hur stödet mellan de kommunala och statliga enheterna hänger ihop. Man kan inte skilja på handläggare och handledare och de andra rollerna som är påkopplade på individen. Hos Timrå kommun ser processen för individen mot arbete ut som i illustrationen.

Det är svårt för handläggaren att förklara denna process, speciellt om man gör det med hjälp av en tolk. Det är ändå viktigt att göra ett försök eftersom när och om individen förstår hur handläggningen ser ut så ger det en ökad känsla av trygghet och förståelse för betydelsen av det egna ansvarstagandet i processen.



Det man kan se är att kunskapen om Socialtjänsten är låg. Nästan alla har fått hjälp med ekonomiskt stöd och vet att man kan få det, men utöver det så kan de flesta väldigt lite om socialtjänsten. Några få vet att socialtjänsten hjälper på andra sätt. Kunskapen är över lag låg om olika samhällsfunktioner.

Två av de åtta intervjuade vet vad Kompetenscenter är, men man vet inte vilken funktion de olika handläggarna har. Handläggare på försörjningsstöd, handläggare på Kompetens-center, handläggare på arbetsplatsen och praktiken. Uppfattningen är att alla som hjälper, som jobbar på kommunen, är handläggare. Några har språkpraktik, några har utvecklingsår, några har ersättningen från försörjningsstöd att leva på och andra har en betydligt högre inkomst via arbetsförmedling/ Försäkringskassan. För samma arbete.

INSATSER

INSATSER
med
Arbetsmarknadshandledare
(AMH)
Praktik, CV, Hälsoinsats m.m

INSATSER på ARENAN
Språkträning, studiecirkel m.m.

Insatser kan också planeras med
Försäkringskassan och
Arbetsförmedlingen eller utifrån
LSS och SOL-beslut.

Anställning av något slag är
planerad med Arbetsförmedlingen
och pågår under en begränsad tid.



För att förhindra att det skapas känslor av orättvisa är det mycket viktigt att förklara hur och varför det kan se ut så.

"För oss äldre invandrare är det viktigt att få jobba. Man mår bättre och lär språket bättre. Speciellt vi som inte gått i skolan. Att ha praktik länge knäcker självförtroendet. När man har lön så är det bra för självförtroendet. Vi gör samma saker här, presterar lika bra, men några har bara försörjningsstöd och några har lön. Det är orättvist."

Ingen av de tillfrågade visste om de hade en planering med Kompetenscenter och försörjningsstöd.

"Jag vet inte. Efter sommaren ringdes jag upp och bads komma tillbaka till Arenan eftersom jag hade en planering. Men det visste jag inte. Nu är jag där."

Majoriteten av de intervjuade vet vad Arbetsförmedlingen är, att de hjälper människor med jobb. Två av sju hade en felande uppfattning, att de hjälper med hyran samt att de tar hand om nyanlända.

"Arbetsförmedlingen säger att efter jag sökt jobb så hjälper de mig. Jag är registrerad men rapporterar inte."

De flesta vet inte om de är inskrivna på Arbetsförmedlingen. Två av sju sa ja. Att de inte vet visar på att individen inte har en helhetsförståelse för vad som händer i deras liv och hur planeringen ser ut.

De flesta säger att de inte fått någon hjälp av arbetsförmedlingen, och att barnen måste hjälpa till med aktivitetsrapportering. En hade fått en praktikplats i 6 månader, och en hade fått instruktioner om hur aktivitetsrapporteringen går till. Känslan av att inte fått

hjälp botten troligen i att man inte har relation till handläggare på Arbetsförmedlingen. Att få hjälp är starkt förknippat med att man har träffats och pratat och lärt känna varandra. Eftersom man måste göra mycket själv (aktivitetsrapportera, söka jobb m.m) förutsätter man också att individen kan läsa och skriva och bemästra datorer och digitala verktyg.

Individen upplever det också som svårt med kontakterna med hälso- och sjukvården. Det gäller bokning, uppringning, knapptryckning på telefon, kallelser, begära tolk i vissa fall. Samma gäller för kontakterna med Arbetsförmedlingen.

Barnen hjälper med allt. Det kan skapa frustration att känna att man är beroende av andra för att kunna få ett arbete och risken är att det tar bort den egna drivkraften och motivationen.

”Döttrarna hjälper mig. Jag kommer in på platsbanken men aktivitetsrapporteringen får jag hjälp av döttrarna med. Jag skäms att jag inte kan och måste ta hjälp av dem.”

Individen har en låg känsla av att själv styra och kontrollera den egna framtiden.

Hur man ser på handläggaren

De flesta av de intervjuade är nöjda med hjälpen de får från handläggare. Ungefär hälften säger att de inte har något negativt att säga om socialtjänsten och att hjälpen de har fått har varit bra. De flesta säger också att de inte hade hört någonting om socialtjänsten innan de kom till Sverige. Några har hört att de kan ta barnen ifrån en. Två hade negativa erfarenheter, de säger bland annat att

handläggaren inte lyssnade och hon ”var i händerna på handläggaren”,

att man måste göra allt själv samt att man bara blir skickad på praktik på olika platser.

På frågan om bemötande från handläggaren svarar alla att det är bra, jättebra.

En stor majoritet säger att de tror handläggare förväntar sig saker som: försörja sig själv, fixa papper, komma i tid, sköta praktiken, jobba, eller förväntar sig inget. Bara en person sa att handläggaren förväntar sig att man anstränger sig och gör allt man kan själv för att klara sig själv. Det är problematiskt att så få har en förståelse för att det egna drivet och ansträngning är det viktigaste för att få ett arbete.

De flesta känner att handläggarna tror på och stöttar dem. Alla utom en känner att de kan vända sig till handläggaren för stöd och hjälp. *”Nej, det känns inte så, att de tror på mig. Flera gånger vid möte ville jag ha jobb”.*

”Jag visste ingenting om försörjningsstöd, men när jag kom hit fick jag komma till en handläggare som hjälpte med ekonomin. Jag har lärt mig eftersom. Samma med Försäkringskassan. Det finns bara bra saker att säga om försörjningsstöd. Man får ekonomisk hjälp.”

Sammanfattningsvis har svaren om handläggarens bemötande och den hjälp man får av försörjningsstöd och på Kompetenscenter i stort sett varit positiva.

Hälsan

Endast en av de intervjuade har i dagsläget inga fysiska problem. Av åtta tillfrågade är det två som inte berättat om sina fysiska och psykiska problem för sin handläggare.

”Om de inte frågar berättar jag inte men om de frågar och är intresserad så berättar jag. Varför ska jag berätta? (Jag förklarar att om man får ont av det man gör på jobbet kan man få anpassningar och om man behöver stöd i kontakt med vården kan de också följa med dit.) Jag har inte pratat om hälsan med min socialsekreterare. Men jag har inga problem just nu.”

För de intervjuade är det en ständig avvägning mellan arbete och hälsa. Den allmänt dåliga hälsan hos dem påverkar deras motivation till att arbeta. Med tanke på att man inte har kunskaper om deltidsarbete, sjukskrivning på deltid så blir pressen stor när kravet är heltidsarbete. Arbetsförmågebedömningar i tidigare skede kan hjälpa den som har fysiska och psykiska besvär och stöttning till deltidsarbete kombinerat med sjukskrivning/sjukpension kan göra att arbetsliv, privatliv och hälsa blir hållbart i längden.

”De sa att jag måste jobba heltid. Det var jobbigt i början men sedan vande jag mig. Men när jag mår dåligt psykiskt vet jag inte hur jag ska orka.”

”Jag vill helst jobba med sömnad 100%. Men jag blir osäker. Jag behöver också läsa grundläggande svenska klart.”

”Hälsan vill jag bli bättre på att hantera. Det kommer alltid vara en del problem men jag vill lära mig hantera det. När det gäller jobb vill jag börja fokusera mer på mig själv. Mycket energi går åt till barnen och den dåliga hälsan. Jag vill vara frisk och oberoende av andra. Jag vill att det ska gå framåt när det gäller jobb.”

"Jag skulle vilja ha ett jobb som passar mig där jag inte behöver stå länge. Inte bära tungt. Jag vill att hörsel och värk blir bättre. När det värker i benet blir det även i ryggen. Jag vill jobba."

"Söka deltidjobb och jobba. Få rätt hjälp från vården."

"Hälsan är viktigast. Jag vill fortsätta jobba och jag vill lära mig mer om regler och lagar som gäller i Sverige. Jag vill bli bättre på språket. Jag vet inte hur. Man behöver kunna språket för att kunna försvara sig muntligt. När man inte kan det blir det en stor stress för kroppen. Språket har utvecklats här på Arenan men ibland förstår jag inte"

"Mitt mål är att vara frisk och kunna jobba och försörja mig själv. Jag ska kämpa och mitt jobb är anpassat efter hälsan. Jag ska tillbaka till Arenan på måndag. Jag skulle vilja jobba med bakning, kakor eller kanske städ."

"Jag vill må bra och jag vill jobba."

”Det är svårt att få syn på sin egen samtid.

Fiskarna ser inte vattnet dom simmar i, det är liksom självklart.

Det är ju bara vatten överallt. Det gäller också oss, vi är fiskar i vårt vatten.

Så hur gör man om man vill få syn på det förgivet tagna?

En metod är att kontrastera mot något annat.

Vill du få syn på vattnet, skapa en relation till gräset eller luften. Vill du få syn på samtiden, lär känna en annan tid.”

Jonna Bornemark, Horisonten finns alltid kvar

Hinder

Projektets individer möter många hinder i sin vardag. Adresserar man inte de hinder som faktiskt går att åtgärda är vägen till arbete ytterst lång för dessa personer. De har mycket svårt att t.ex ta körkort som ibland är ett krav för arbete. De styrkor och förmågor som de besitter har svårt att konkurrera på den svenska arbetsmarknaden där man kräver språklig förståelse, vana att arbeta digitalt och att kunna läsa och skriva.

Våra intervjuer har också kunnat se hinder att lära sig språket eller fungera på en arbetsplats, som är kopplat till fysiska problem som dålig syn och dålig hörsel. Kanske missar vi också neuropsykiatriska diagnoser hos dessa individer såsom ADHD, ADD och låg begåvning. Många av symptomen vid depression, PTSD och neuropsykiatriska funktions-nedsättningar är väldigt lika. I följande kapitel kommer vi att visa på några fler av de hinder som påverkar vägen mot egen försörjning.

Trauma och ohälsa

I våra intervjuer visade det sig att alla har varierande fysiska eller/och psykiska problem som; migrän, diabetes, ledvärk, hörselnedsättning, synnedsättning, tandproblem, ryggproblem, PTSD, ångest och stress, njursten, benskörhet, hjärtproblem, blodtrycksproblem. Man har besvär med huvudvärk, illamående, yrsel, dålig sömn, trött i sinnet, koncentration och minne, värk och jobbsituationen skapar frustration, ångest, press.

Hur ska handläggaren bemöta detta och prioritera var hjälpen ska sättas in? Vi har i intervjuerna noterat att

ohälsan påverkar Man upplever de fysiska och psykiska hindren som stora när det gäller att kunna jobba. Denna upplevelse ska vi som handläggare inte ignorera utan adressera, prata om och tillsammans hitta vägen mot både hälsa och jobb. Fyra av de intervjuade åtta kvinnorna känner att de inte klarar att jobba heltid på grund av sina fysiska och psykiska problem. Fem av åtta av kvinnorna har utsatts för våld.

PTSD

Socialstyrelsen har i en rapport skriven 2015 beräknat att 20-30% av de flyktingar som söker asyl i Sverige, har någon form av psykisk ohälsa. Det man undersökt är diagnoserna PTSD, depression och ångesttillstånd. Många utvecklar psykiska och/eller fysiska symptom som huvudvärk, koncentrations-svårigheter eller ångest. Att fly från ett land i konflikt, processen att ta sig till det nya landet och att få en trygg plats att bo på, ger stor stresspåverkan på en person. Den psykiska ohälsan är också större hos dessa som flyr förtryck och krig än de som flyttar på grund av jobb, utbildning etc. Hur man reagerar på stress är högst personligt. De flesta återhämtar sig från trauman medan en del utvecklar ett allvarligare psykiskt tillstånd som utbrändhet, depression eller PTSD.

PTSD är en förlängd stressreaktion efter en extremt traumatisk händelse. Hos flyktingar kan flera olika trauman läggas på hög över tid och utlösa PTSD. Det innebär att personer som varit med om olika trauman kan när man hamnar i Sverige efter en flykt eller flytt från hemlandet på grund av själva flytten kan ha byggt upp så pass mycket trauman att flytten blir det utlösande. Man kommer hit som en trasig person.

Skyddsfaktorer i detta läge kan vara att man har människor runt om som bryr sig, rutiner, sysselsättning och tillgång till hjälp via vården. Många av dessa faktorer saknas i många fall när personen kommer till Sverige. Det sociala stödet är en viktig del i tillfrisknandet.

Riskfaktorer som kan utlösa en PTSD-diagnos kan vara bristande kunskaper om samhället, utanförskap eller avsaknad av behandling för tidigare trauman. Postmigrationsstress kan också utlösa PTSD. Då handlar det om de problem man möter vid ankomsten till Sverige; t.ex. ekonomiska bekymmer, myndighetskontakter, lång väntan på uppehållstillstånd. Karolinska institutet har 2016 gjort en studie som visar att enbart erfarenheten att fly ökar risken för psykoser.

Men hur ska jag veta om den jag möter i min roll som handläggare, lider av psykisk ohälsa?

Problemen kan yttra sig i en svårighet att klara av vardagen med jobb, skola, vänner och familj. Migrationsrelaterad stress kan märkas genom att det är svårt att sitta still länge och lyssna, inte dyka upp på avtalade möten, glömma mötestider eller uppföljande uppgifter eller sämre inlärningsförmåga vad gäller SFI. (<https://hjärnkoll.se/projekt/psykisk-ohalsa-och-migration/fakta/>).

Vissa symptom kan vara viktigt att vara uppmärksam på.

- Hopplöshet, dålig ork, ingen lust att göra saker (depression).
- Undvikande beteende, hjärtklappning, snabb andning (ångest).

- Hög och långvarig stressnivå i kroppen kan ge koncentrationssvårigheter, sömnproblem och minnesstörningar.
- Påträngande minnen där man återupplever trauman, flashbacks, mardrömmar, undvikande beteende, överspändhet, minnesförlust, depression, skuld känslor (PTSD).
- Personen uppvisar en annorlunda verklighetsuppfattning än hen tidigare gjort (psykos).

Kulturella aspekter på psykisk ohälsa

Ofta upplevs psykisk ohälsa på liknande sätt oberoende av kulturellt ursprung. Därför kan den behandling som fungerar för svenskfödda personer ofta fungera lika bra med personer från andra länder. Däremot finns skillnader i hur man pratar om psykisk ohälsa. Man kanske uttrycker psykosomatiska problem som ont i magen eller huvudet medan det egentligen är psykisk ohälsa som ligger bakom. Kultur kan påverka hur psykisk ohälsa uttrycks och förstås, till exempel skam, stigma, eller att helt sakna begrepp.

När det finns många problemfaktorer hos individen blir det extra viktigt att individanpassa stöd och bemötande. Det kan behövas en större acceptans och välvillig tolkning av personens beteende, och ibland fler chanser än för andra individer. Det kan också krävas en större kreativitet för att kunna utreda och erbjuda hjälp.

*Källor: <https://www.migrationsinfo.se/psykisk-ohalsa/>
<https://hjarnkoll.se/projekt/psykisk-ohalsa-och-migration/fakta/>*

"We can't intentionally
change what we're not
aware of."

Kaisa Koskela Houtari

Språk och litteracitet

Alla intervjuade upplever och inser att deras språkbrist påverkar deras chanser till jobb. Vi ser också att vårt digitaliserade land skapar ännu mer hinder för denna målgrupp. Man blir beroende av andra för att kunna vara en del av samhället och ofta är det barnen som behöver översätta, förklara, följa med och rapportera och lämna in papper. Detta är också förödande för föräldrarnas självkänsla. Efter många år med beroende av andra och brist på känslan att kunna styra det egna livet framåt tappar man också motivation.

Det finns mer än en miljard analfabeter världen över – de flesta av dem bor i Asien, Afrika och Sydamerika. I dessa fattigare länder är skolgång vanligtvis inte obligatorisk och det finns bara ett fåtal skolor och utbildningsinstitutioner eftersom de är mycket dyra. Så många människor i de så kallade "utvecklings-länderna" har absolut ingen möjlighet att lära sig läsa eller skriva ordentligt. Av världens i dag en miljard vuxna analfabeter är 600 miljoner kvinnor.

Vårt svenska system och vår arbetsmarknad bygger på hög grad av litteracitet. Allt baseras på att individer kan läsa och skriva. Frågan är då om vi som möter målgruppen analfabeter, har förmåga att förstå hur den värld ser ut som dessa människor befinner sig i. Tar vi för givet saker för att vi kan läsa och skriva och använder datorer dagligen?

Att lära vuxna analfabeter läsa är svårt. En utvärdering av 32 olika program visar att enbart ungefär 56 procent av deltagarna lärde sig läsa och att enbart 12-60 procent av dessa kunde behålla sin förmåga under en längre tid. Det är alltså lätt att tappa läskunnigheten om den inte får övas tillräckligt.

Forskningen tyder på att de tre första studieåren är viktigast både för att lära sig läsa och behålla den kunskapen och för de goda beteendeeffekterna av läsning. (Källa: *Improving Adult Literacy Outcomes*, Världsbanken, 2003.)

I sin vardag hamnar de illiterata hela tiden i situationer där de måste läsa eller skriva något – vare sig det är i snabbköpet eller på en myndighet. Det är väldigt obehagligt och pinsamt för de flesta av de drabbade att inte kunna läsa och skriva. Lägg då till att inte heller förstå vad människor säger om man inte heller kan språket.

”Man behöver kunna språket för att kunna försvara sig muntligt. När man inte kan det blir det en stor stress för kroppen.”

Forskaren Martin Ingvar vid Karolinska institutet för klinisk neurovetenskap har kunnat visa i sin forskning att den vänstra hjärnhalvan som styr språket spelar mindre roll, är mindre dominerande, hos de icke läskunniga än hos de litterata.

Analfabeterna har samma språkutveckling som läsande, men de förstår inte lika bra det som kallas fonologi, det vill säga hur orden ljudmässigt är uppbyggda.

Brist på läskunnighet, att inte kunna sätta samman och förstå långa meningar, påverkar förmågan till abstrakt tänkande och därmed att förstå viktig information. Det gör att icke läs-kunniga har svårt att ta till sig innehållet i muntligt framförd mer komplicerad information.

Förmågan att identifiera tredimensionella figurer och abstrakta avbildningar som teckningar är lägre hos analfabeterna.

Det kan medföra att till exempel tecknad information blir mer svårförståelig.

Minnesförmågan är nedsatt hos analfabeter. De klarar sig sämre i minnestester både vad gäller ord och siffror. En förklaring kan vara att läskunnighet kräver ett väl fungerande och uppövat snabbminne eller arbetsminne. För att kunna läsa obehindrat måste en läsare kunna tyda och förstå sju ord på ca tolv sekunder.

Den nedsatta minnesförmågan påverkar det allmänna tänkandet och möjligheterna att fatta beslut liksom att bedöma olika situationer. Den minskade minnesförmågan och det sämre abstrakta tänkandet leder till ett motstånd att ta till sig nya data och att kritiskt ifrågasätta till exempel auktoritära figurer.

”Jag försökte mycket att lära mig men det skedde ingen utveckling. Kanske på grund av de operationer jag gjort. Minnet fungerar inte så bra. Jag glömmer fort. När man inte kan läsa och skriva innan SFI blir det svårt.”

*”När jag får brev hem försöker jag att förstå. Kallelser förstår jag. Om jag inte förstår ber jag någon jag känner som kan svenska bättre om hjälp. Jag får hjälp på Kompetenscenter också.”
(Medborgarservice).*

Kan man inte läsa av en klocka, kommer rädslan att missa möten, rädslan att komma för sent, rädslan att göra fel. Personens självkänsla påverkas och tron på att man klarar av ett arbete.

Allt detta behöver vi vara medvetna om i mötet med en person som varken kan läsa eller skriva eller prata det svenska språket.

Källa:

Cognitive processing in literate and illiterate subjects: A review of some recent behavioral and functional neuroimaging data.

Författare: Karl Magnus Petersson, Alexandra Reis, Martin Ingva. Karolinska institutet, Institutionen för klinisk neurovetenskap.

Källa: Analfabeters väg till arbete, Norrtälje Naturcentrum med stöd av ESF+. (2020)

Lästips: Analfabetism - det osynliga funktionshindret, Gulistan Kavak (2022)

Kulturella skillnader och jämställdhet

Det faktum att många av de kvinnor som intervjuats aldrig har arbetat utanför hemmet och sätter stor stolthet i att sköta hem och barn kan ibland krocka med den svenska bilden av kvinnors lönearbete i Sverige. Andra saker som kan vara ett kulturellt hinder mot arbete är att man inte kan arbeta med män eller klädsel och religiösa vanor som bön, då arbetsgivare i Sverige ibland inte tar hänsyn till detta. Det kvinnorna inte själva kan påverka är de strukturella bristerna i ett jämställt bemötande som möter dem när de söker stöd hos våra olika samhällsaktörer.

Studier har visat att kvinnor och män inte får samma likvärdiga stöd för sin arbetsmarknadsetablering.

(Matchningsinsatser för personer som nyligen fått uppehållstillstånd, Delrapport från projekt Jämställd etablering, 2020).

Utrikesfödda kvinnor tillskrivs egenskaper som ”svårjobbade” eller ”omotiverade” och kvinnor får färre möten, bristfälliga kompetenskartläggningar och anvisas i högre grad till insatser med syfte att uppfylla

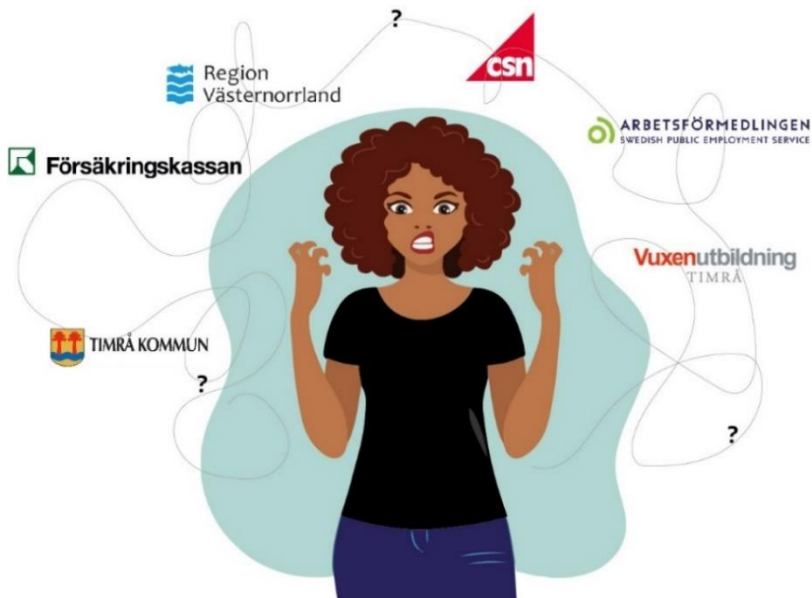
aktivitetskravet och med mindre fokus på att insatserna ska leda till jobb.

I samtal på försörjningsstöd fokuseras samtalet med kvinnor i högre grad på familjesituationen medan möten med män handlar om arbetssituationen. Kvinnor som bryter etableringsprogrammet på grund av föräldraledighet skrivs ur systemet. Detta finns nu förslag på bordet om att förändra inom kort, men likväl har vi kvinnor som hamnat i utanförskap på grund av att man är den av de två föräldrarna som föder barn. Dessutom blir de erfarenheter och eventuella utbildningar individerna har med sig från hemlandet svårbedömda när de söker arbete i Sverige. Arbetsgivare har dåliga kunskaper om hur utländska utbildningar fungerar och har svårt att omsätta erfarenheter till styrkor på en svensk arbetsplats. Man ställer också språkkrav på den arbetslöse som inte alltid behövs.

Att kvinnorna snabbt får kontakter med samhällets aktörer är av stor vikt för att kunna bli ekonomiskt självständiga. Våld och förtryck i hemmet eller påtryckningar från hemlandet kan också påverka den psykiska och fysiska hälsan som i sin tur påverkar möjligheterna att studera, jobba och få arbetslivserfarenheter.

Möjligheter till umgänge, skolgång, studier och arbete, i sammanhang där det finns samverkan mellan samhällets aktörer, minskar våldsanvändandet och ökar chanserna till etablering på arbetsmarknaden.

(Stärkta möjligheter genom samverkan, Jämställdhetsmyndigheten, 2022).



Mellanrum mellan stödjande funktioner

För den invandrade kan våra svenska system vara som en djungel att befinna sig i.

Kunskapsbristerna när det gäller hur det svenska stödsystemet är uppbyggt kan skapa ett hinder för individerna. Om man inte vet hur arbetsförmedling, socialtjänst, försäkringskassa och vård, är uppbyggt i Sverige har man också sämre möjligheter att ta del av det stöd som finns. Progressen blir låg mot en etablering på arbetsmarknaden.

Under etableringen erbjuds samhällsorientering till den nyanlände. Där berättas om allt som kan vara bra att veta som ny i Sverige. Däremot tas ingen hänsyn till om man befinner sig i migrationsstress eller har PTSD eller är analfabet. Det innebär att individen i många fall får till sig information men har inte förmåga att ”spara” informationen till dess att kunskaperna ska användas i det vardagliga verkliga livet.

Mellanrummen för individen finns mellan SFI och arbetsförmedlingen men också mellan socialtjänst/försörjningsstöd och Arbetsförmedlingen. Kommunernas arbetsmarknads-verksamheter blir ”sist på listan” av aktörer som ska skapa meningsfulla insatser för den språksvaga individen. Och alla mellanrum finns fortfarande kvar. Om individen skrivs ut från SFI på grund av låg progression finns mellanrummet mellan arbetsförmedling, kommun och försörjningsstöd. Mellanrummen kan för den enskilde innebära att man sitter hemma i månader och år för att sedan hamna i ett helt nytt sammanhang. Språkkunskaper är färskvara och behöver användas dagligen för att det ska ske en utveckling. Mellanrum finns också i hela processen mellan SFI och vården, socialtjänst och vården, arbetsförmedling och vården. De fysiska och psykiska problemen riskerar att hamna i periferi, trots att det i många av dessa individers fall är en av de bakomliggande orsakerna till att man inte klarar av att etablera sig på arbetsmarknaden.

Jämställdhetsmyndighetens rapport 2022:13 har kunnat se de trösklar som utrikesfödda kvinnorna möter på sin väg mot arbetsmarknadsetablering. Man har i denna rapport

dragit slutsatsen att fokus för att få fler utrikes födda kvinnor i arbete bör läggas på att skapa strukturella samt organisatoriska och systemrelaterade förutsättningar för att underlätta arbetsmarknadsinträdet.

De synpunkter från kvinnor som rapporten baseras på uttrycker att myndigheternas arbets sätt gentemot dem inte främjar ett förtroende i samtalen där de blir bemötta utifrån sina egna förutsättningar. Myndigheterna upplevs svåra att nå, de digitala kanalerna svårtillgängliga och de flesta uttryckte ett stort behov av en kommunikation ansikte mot ansikte.

I rapporten lyfts också att det inte går att informera bort bristande tillit. Upplever du inte sändaren av information som tillförlitlig kommer du inte uppfatta informationen som användbar. Därför krävs ett relationsbyggande där båda parter är villiga att arbeta med sina förutfattade meningar och medvetandegöra sig om sina egna värderingar. Detta kräver kontinuitet, tydlighet och ett gott bemötande.

Källa: Stärkta möjligheter genom samverkan -Insatser för att underlätta utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden Rapport 2022:13

Möjligheter

För att synliggöra och ta vara på det som framkommit i djupintervjuerna behöver handläggaren se över vilka möjligheter den har att förbättra arbetet med målgruppen.

Ibland får individen inte tillräckligt med information om vad olika insatser innebär eller syftet med dem. Det kan resultera i att man får ett resultat av samarbetet som man inte har förväntat sig. Saknas information om vad syftet är med t. ex. en praktikplats så kan individen bli "trött" på processen och tappar motivation till de olika insatser som handläggaren har planerat tillsammans med individen. Det ska inte finnas frågetecken hos individen gällande varför en viss insats är inplanerad. Dessutom ska individen få en chans att påbörja men också avsluta en insats som den inte känner ger den utveckling som hen vill ha.

Förväntningarna ska ligga i linje med vad som kan falla ut av insatsen. Lova inget som inte är säkert. Besvikelsen över ett uteblivet jobb kan annars landa på handläggaren.

- Tydligare information till individ och bättre kommunikation mellan handläggare och individ. Använd tolk.
- Samverka med alla aktörer som möter de utrikesfödda på vägen mot arbete.
- Behovet hos individen ska stå i centrum för de föreslagna insatserna vilket förutsätter noggrann

kartläggning och relationsbygge.

- Individen ska kunna ha makt över den egna utvecklingen vilket förutsätter tydlig information om vilka insatser som finns tillgängliga och syfte och mål med dem. Detta gynnar motivation och samarbete. Utvärdera de insatser som genomförts tillsammans med individen. Är vi på väg åt rätt håll?
- Se helheten i en individ. Hälsoaspekter, familjeförhållanden och analfabetism påverkar individens hela tankevärld.
- Informera om den svenska arbetsmarknaden, samhällets uppbyggnad och stödfunktioner. För att individen ska kunna känna att man förstår det sammanhang man hamnat i.
- Främja ett jämställt bemötande. Öka kunskapen om hur könsstereotypa föreställningar påverkar bemötande och bedömningar.
- Berätta alltid om allt som finns att ta del av för att individen ska kunna utvecklas. Motivation föds när begripligheten ökar. Om man inte vet vad som finns att tillgå kan man inte heller göra ett underbyggt val.
- Berätta hur det går till att söka jobb i Sverige och fråga om individen vill lära sig hur man gör.

- Fokusera på arbete men tänk också in deltid, sjukpenning och studier i ekvationen.

I den av Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Jämställdhetsmyndigheten, Länsstyrelsen Västernorrland, Migrationsverket och Socialstyrelsen framtagna *"Myndighetsgemensam plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden (2023)"* beskrivs en lyckad progress som; att ha ett långsiktigt perspektiv med uppsatta mål och delmål, att vara motiverad att nå dessa genom bland annat utbildning, språkkunskaper samt känna att framsteg görs.

Många insatser som erbjuds upplevs inte ha ett tydligt syfte och mål eller att de avlöser varandra utan att leda vidare framåt. Samma insats kan också erbjudas vid upprepade tillfällen och det finns en upplevelse att praktik ibland ersätter lönearbete. Sammantaget riskerar detta att påverka motivationen negativt och att progress uteblir.

Källa: "Myndighetsgemensam plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden (2023)"

Den viktiga handläggaren



Källa: Tillitsbyrå, Grums kommun.

De intervjuade individerna har uttryckt en önskebild av en handläggare och egenskaper som man uppskattar. Sammanfattningsvis vill man ha en handläggare med ett bra bemötande och att hen har förståelse, en helhetssyn på personen och bryr sig om att man utvecklas.

Man vill att hen ska vara hjälpsam och trevlig, ge råd och tips på hur man ska gå tillväga i olika situationer.

De ska stärka självförtroendet. Det är också viktigt att man

blir lyssnad på och att det finns en förståelse för personens behov och privatliv.

"Ingen vill lära känna mig och mitt liv. Handläggare ska älska att jobba med människor."

Det finns en hel del forskning och förhållningssätt som handläggaren kan implementera i sitt arbete när det handlar om möten och relationsbyggen i professionen. Nedan följer ett urval.

Dansk forskning

Syftet med det danska forskningsprojektet Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP) var att undersöka förhållandet mellan utvalda indikatorer på anställningsbarhet och sannolikheten för att komma i anställning för personer med komplex problematik.

Forskningsprojektet har gett kunskap som kan användas för att kvalitetssäkra och utvärdera effekten av arbetsmarknads-insatser till arbetslösa med svårigheter att nå arbete/studier.

Man har kommit fram till att en av de 11 indikatorerna spelar en extra stor roll när det handlar om att individer med komplexa problem kommer ut i arbete, nämligen handläggarens tro på att individen får jobb. Handläggaren är hörnstenen i de kommunala insatserna för individer som får ekonomiskt bistånd.

Den danska analysen menar att det i det kommunala arbetet med komplexa individer i process mot arbete bör

läggas fokus på handläggarens sätt att tänka, kommunicera och agera. Man ser också att organisering och ledning av de kommunala insatserna är viktigt.



Källa: Vaeksthusets forskningscenter, 2020: "BIP Indikatorer och jobbsanolikhet-Huvudpunkter"

Följande faktorer var mest avgörande för att en person med komplexa problem skulle komma i arbete:

- Handläggarens tilltro till att individen kom i arbete.
- Handläggarkontinuitet, att ha samma handledare under hela perioden.
- Kontinuerliga insatser utan avbrott.

- Arbeta med individens helhet och arbeta exempelvis med hälsa, vägledning, praktik etc. parallellt
- Hela tiden fokus på arbete/studier.

Vid låg tilltro, byte av handläggare, avbrott etc backade individen i sin progression mot arbete.

Tillitsbaserad styrning med medborgaren i fokus

Ett arbetssätt med fokus på verksamhetens syfte och medborgarens behov behöver att varje beslutsnivå aktivt verkar för att stimulera samverkan och helhetsperspektiv. Det behövs för att kunna bygga tillitsfulla relationer och säkerställa att handläggaren kan, vill och vågar hjälpa medborgaren.

Tillit är inte enbart en fråga om mjuka värden och ledarskap, utan lika mycket en fråga hur man styr, utvärderar och organiserar verksamheten.

Alla i organisationen, oavsett organisationsnivå, har ett ansvar för att aktivt verka för att stimulera samverkan och helhets-perspektiv och bygga tillitsfulla relationer. Bygger vi en organisation där dessa värden finns hos alla är det troligt att den trygghet som handläggaren känner i sin roll smittar av sig på den individ vi ska hjälpa.

Sju vägledande principer

Tillit Sträva efter att som utgångspunkt välja att lita på dem du samarbetar med och ha positiva förväntningar.

Medborgarfokus Sätt medborgaren och individens/klientens upplevelse samt kunskap i fokus och försök förstå vad som värdesätts.

Helhetssyn Uppmuntra alla att aktivt och gemensamt ta ansvar för helheten, det vill säga medledarskap, och samverka över gränser.

Handlingsutrymme Delegera befogenheter och mandat, välkomna medbestämmande.

Stöd Säkerställ ett verksamhetsnära, serviceinriktat och kvalificerat professionellt, administrativt och psykosocialt stöd i kärnverksamheten.

Kunskap Premiera kunskapsutveckling, ständigt lärande och en praktik baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet.

Öppenhet Sträva efter öppenhet genom att dela information, välkomna oliktankande och respektera kritik.

Källa:

<https://skr.se/skr/demokratiledningstyrning/styrningledning/styrledningssystemarbetssatt/styraforresultat/tillitsbaseradstyrning.46668.html>

Känsla av sammanhang

Det salutogena synsättet fokuserar i motsats till det patogena synsättet, på personers hälsa och hur man bibehåller denna, istället för på varför människor blir sjuka.

Då det salutogena synsättet går ut på att försöka förstå vad det är som gör att människor har god hälsa, behövdes ett instrument för att försöka mäta detta. Aaron Antonovsky, forskare och professor inom medicinsk sociologi, utvecklade ett instrument som han kallade för Känsla Av Sammanhang (KASAM).

Instrumentet bygger på tre delar som Antonovsky identifierade efter att ha genomfört ca 50 stycken djupintervjuer med personer som alla varit med om något traumatiskt, men som trots detta mårde relativt bra. De tre delarna var begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Begripligheten syftar på hur väl en person begriper situationer och information som denne möter. Om en person har höga värden av begriplighet förväntas han eller hon ha lättare att förklara och ordna oväntade situationer som uppstår.

I intervjuerna med kvinnorna är det tydligt att man har en lång väg kvar till att begripa och förstå det sammanhang man hamnat i.

”Vad hade du hört om socialtjänsten innan du träffat dem? Jag har inte hört annat än att man hjälper till med ekonomin. Att man hjälper med annat var nytt. ”

"De första åren hjälpte en kvinna på kommunen oss. F tror jag hon hette. Hon var utlandsfödd. Och vi hade hjälp av en tolk. Jag passade på att fråga. Allt har fungerat bra förutom arbetslivet. Vården och det ekonomiska stödet fungerar. Jag vill ha jobb. Jag får bara praktik och praktik. De hotar mig att jag måste gå på praktik annars får man inga pengar. Här är man beroende av myndigheterna. Man känner att man tappat kontrollen över sitt eget liv."

Hanterbarheten handlar om huruvida en person upplever att denne har verktyg att handskas med situationer som uppstår. Dessa verktyg kan tillhandahållas såväl av personen själv eller av personer i dennes omgivning. Med höga värden av hanter-barhet har man lättare att hantera jobbiga situationer som man möter i livet.

Vid intervjuerna är det mycket tydligt att analfabetismen och språksvagheten påverkar hur svårt man anser det vara att hantera vardagen.

"Kallelserna kommer hem och barnen översätter åt mig och följer ibland med. Handläggaren på försörjningsstöd följde med mig en gång också. Jag får sms ibland och barnen hjälper mig."

"I början (3 ½ år sedan) när vi kom var det mycket press. En hemsk situation. Vi hade det inte heller lätt i Iran innan vi kom hit. I början fick vi vänta flera månader på information från kommunen på grund av Corona. Sen skickades vi också till SFI vid samma tid ungefär. Vi förstod inte vad Försäkringskassan var eller vårdcentral. Vi fick lära oss med tiden. Fortfarande kan vi inte saker. Många stunder kan man inte de lagar och regler som gäller. I skolan med barnen har vi alltid haft tolk vid information. Jag och min man var på plats."

”Från början var det så svårt för det är så mycket att ta in. Man klarar det inte. Det blir för mycket information direkt.”

”Döttrarna hjälper mig. Jag kommer in på platsbanken men aktivitetsrapporteringen får jag hjälp av döttrarna med. Jag skäms att jag inte kan och måste ta hjälp av dem.”

Meningsfullheten berör motivation och känslan av engagemang hos en person. Den syftar också på i vilken grad personen känner att det finns en känslomässig mening i dennes liv. Om en person upplever att livet är meningsfullt blir det enklare att möta motgångar och försöka se en mening även med dem.

De flesta av kvinnorna ser att livet och de dagliga sysslorna ger dem glädje. Däremot finns stor frustration kring jobbsituationen och många har tappat motivation och mening med att ”jaga” efter jobb som aldrig kommer. För att motverka denna känsla är det viktigt att handläggaren alltid jobbar med att vara tydlig i kommunikation, berätta syfte och mål med insats och hur länge man ska prova denna insats, samt ge personen ett eget inflytande över den insats som planeras. Berätta varför, hur länge och vilka andra möjligheter som finns om inte denna insats skulle kännas bra.

De tre komponenterna är beroende av varandra där meningsfullheten är viktigast då motiverade personer har lättare för att hitta verktyg och information för att klara ett eventuellt problem. Därefter kommer begripligheten eftersom hanterbarheten förutsätter att man har en förståelse.

Hur handläggaren ser på målgruppen

Frågor har ställts med anonyma svar till de som arbetar som arbetsmarknadshandledare på Kompetenscenter.

Utmaningar i arbetet med målgruppen

- Individerna har brist på information om det svenska samhället.
- Mina egna brister i kompetensen om målgruppen. Kulturskillnader, förväntningar och personens egna uppfattningar om sin ställning i samhället och hemmet. Engagemang har svårt att hålla över tid om man har brister i kommunikationen mellan varandra. Förmågan att visualisera, drömma och återberätta är olika tränad hos olika personer. Det är också svårt att veta vad som är språkförbistringar eller intellektuella hinder.
- Målgruppen saknar tidigare yrkeserfarenhet. Hur får vi fram potentialen hos personen om det saknas formell kompetens. Hur erkänner vi och synliggör lärandet som sker hos dessa individer i vår verksamhet.
- Utanförskap i samhället. Språket, och att kunna förstå varandra utan tolk. Bristande språkkunskaper är definitivt ett hinder, som i vissa fall kan överbyggas i kontakten med arbetsgivare, men analfabetismen gör det väldigt svårt att komma in på arbetsmarknaden.
- Det finns en brist på förståelse för helheten och den egna rollen i samhället. Brist på arbetsmarknads-kunskap såsom tex arbetsgivares krav och hur konkurrensen med andra arbetssökande ser ut.
- Dåligt självförtroende, och ett tänk om att man bara kan en begränsad specifik sak - tex att sy, och att det då är

det man vill jobba med och har svårt att öppna upp sig för något annat.

- Liten vana att kunna se abstrakta saker såsom att visualisera sig själv i framtiden, drömmar, fantasier osv.

Vad kan påskynda etableringen på arbetsmarknaden, för denna målgrupp?

- Att fokusera på svenska språket. Språket är nyckeln till inkludering. Dela upp studietiden kombinerat med praktik på olika praktikplatser för att öka förståelsen för hur den svenska arbetsmarknaden fungerar.
- Spetskompetens och lärande för handläggarna i ärenden som handlar om utlandsfödda.
- Rekryteringsträffar, aktiviteter, individuell hjälp, uppföljning.
- Tidig kontakt med arbetsgivare (föreläsningar, studiebesök mm) så att de får berätta hur de rekryterar och vad de tittar på gällande egenskaper och kompetenser mm.

Hur brukar du tänka kring vad som skulle kunna hjälpa dessa kvinnor ytterligare? Konkreta förslag.

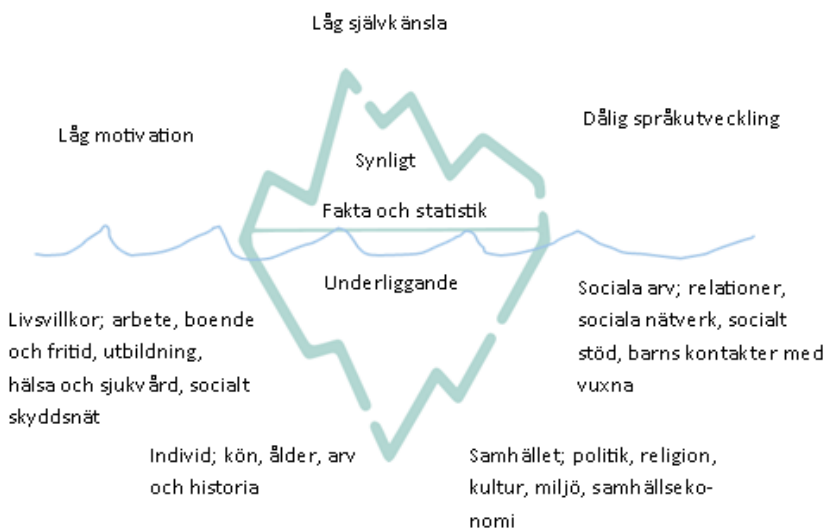
- Personligt stöd, mer tid och handpåläggning. Stöd vid möten och i kontakt med myndigheter och andra samhällsinstanser. Tät kontakt med handläggare och omvärldskunskap. Viktigt att de vet om sina rättigheter och skyldigheter samt får stöd i att aktivt navigera i samhället. Mer nätverksarbete med hela familjen.
- Motiverande samtal, skapa förtroende hos dem.

- Kvinnliga mentorer kopplade till varje individ på ett tidigt plan.
- Om progressionen på SFI är svag pga analfabetism behöver man hitta andra metoder för språkinläring.
- Såvida inte Arbetsförmedlingen har särskilda resurser för denna målgrupp så skulle man kunna tidigarelägga tillgången till kommunernas arbetsmarknadsinsatser.
- Ställa frågor som öppnar upp så att behoven blir tydliga.
- Nära samarbete mellan socialtjänsten och arbetsmarknadsenheter.
- Tiden är avgörande. Tidig kontakt med arbetsgivare/ arbetsmarknad.
- Planering som tydliggör vilka hinder som finns.

Samtalet

Sätt samtalet i rätt fokus. Samtalet bygger relationen. Relationen bygger samarbete. Vi vill ju gärna att de vi ska hjälpa ska samarbeta och driva den egna utvecklingen framåt. Ibland har individen inte verktygen till det och det är där vi handläggare kommer in. För denna målgrupp saknas många av verktygen för att göra den egna utvecklingen.

Samtalet ska ge dig som handläggare en kartbild över vilka delar denna person behöver hjälp med och prioritera rätt ordning på hjälpen. Det vi ser är bara toppen av isberget av den person du har framför dig.



Källa: Tillitsbyrån, Grums kommun.

Före samtalet. Tänk på det här

- Lär dig gärna hälsningsfraser på det språk som personen framför dig talar. Det är en viktig dörr-öppnare och visar att du är intresserad och vill lära känna personen.
- Vid val av lokal är det viktigt att överväga om samtalet ska ske i egna lokaler eller i en lokal som personen är bekant med sedan tidigare. Att hålla intervjun i en bekant lokal kan öka tryggheten.
- Vid val av datum och tid för samtalet är det viktigt att ta hänsyn till exempelvis högtider eller fasteperioder som kan påverka möjligheten att delta vid en viss tidpunkt. För att säkerställa att analfabeter och språksvaga vet om samtalet är det viktigt att även informera muntligen.
- Det är bra om den som leder samtalet både har kulturell och språklig förståelse för individen. Om det inte går att ordna, se till att använda tolk. Om det är en kvinna i samtalet är det bättre med en kvinnlig tolk. Undvik närstående som tolkar.

Var noga när du anlitar en tolk. Spansk tolk är inte samma som sydamerikans-spansk tolk t.ex.

- Ta till tid med tolk. Träffas ofta i början av ert relationsbygge (varannan vecka kan vara en utgångspunkt eller bestäm från början att ni ska ses 1 ggr/vecka i en månad och därefter 2 ggr/månad). Berätta varför t.ex. för att det är viktigt för att ni ska lära

känna varandra så att du kan hjälpa på rätt sätt och med rätt saker.

- Det ska vara tydligt vilket syfte och mål dialogen har. Det är också viktigt att tydliggöra i vilken utsträckning det finns möjlighet att påverka den egna planeringen.

Källa: *”Metodguide för inkluderande intervjuer”*. Stelacon har arbetat fram metodguiden på uppdrag av Post- och telestyrelsen juli 2019.

Fällor i samtalet

Prata inte om hälsofrågor i början av relationsbygget. När ni träffats flera gånger kan frågorna om hälsan lyftas.

När du haft ett samtal om något som är ganska invecklat att förklara är det viktigt att man vid nästa möte säkerställer att personen har förstått vad som sagts. Ta inte för givet att information har fastnat vid första informationstillfället. (se kapitlet om språk och litteracitet.)

Använd inte ett svårt och invecklat språk. Förenkla. Även tolkar kan ha svårt att förstå det komplicerade svenska språkbruket vilket gör att tolkningen kan bli felaktig.

Om du vill att individen ska berätta synpunkter, åsikter eller känslor (vilket vi ju oftast vill) är det en fördel att ha tolk på modersmål.

Frågor att använda i det relationsbyggande samtalet

Samtalen syftar dels till att skapa relation och dels till att få en så komplett bild av individens livssituation och bakgrund, mål och drömmar, som möjligt. För dig som handläggare kommer den grund du lägger när du skapar relation och ställer dina frågor att ge dig ett bättre utgångsläge när du tillsammans med individen tittar på vilka insatser som sedan ska planeras in.

Som stöd i dessa samtal har projekt Jämställd inkludering utarbetat ett frågebatteri som hjälper att dela in samtalet i olika fokus. Frågebatteriet bygger på de 11 indikatorer som påverkar individens anställningsbarhet enligt BIP-forskning.

Bakgrund

- Hur såg ditt liv ut i hemlandet? Hur såg dina dagar ut? Har du jobbat med något? Har du lärt dig andra saker?

- Drömde du om att jobba med något eller studera något när du var ung?
Hur kom det sig att du kom till Sverige? Hur kom du till Sverige?

- Vad förvånade dig mest när du kom till Sverige?
Vad var svårt i början?

- Vad känner du att du behöver hjälp med för att förstå det svenska samhället bättre?

- Har du permanent uppehållstillstånd?
Medborgarskap?

SFI och studiebakgrund

- Har du gått i skola i hemlandet? Hur länge? Vilket språk talar du? Vilket språk läser du och skriver du?
- Skulle du vilja studera till något nu när du är i Sverige?
- Har du läst på SFI? Hur länge? Kan du läsa och skriva på svenska?
- Vad var svårt på SFI? Skulle SFI kunna förändras så att det blir lättare att lära sig svenska?
- Vad skulle kunna hjälpa dig att ge dig mer kunskaper i svenska språket?

Självkänedom

- Vad är du bra på? Vad tycker du om att göra?
- Vad skulle du vilja prova på att göra?
- Hur är du som person, blyg, försiktig, utåtriktad, snäll?
- Hur skulle dina vänner och anhöriga beskriva dig?
- Vilka egenskaper hos dig tror du skulle vara bra att använda vid ett framtida arbete?

Socialtjänsten

- Vad vet du om Socialtjänsten i Sverige? Vet du vad socialtjänsten kan hjälpa till med? Har du fått hjälp?
- Vad hade du hört om socialtjänsten innan du träffat dem och vad är bra och mindre bra eller dåligt med socialtjänsten?
- Tror du att handläggare inom Socialtjänst/försörjningsstöd har/hade förväntningar på dig?
- Känner du att handläggare på försörjningsstöd tror att du ska lyckas komma till egen försörjning?

Nätverk

- Har du familj här i Sverige? Bor du med dem?
- Vad gör du på fritiden efter jobbet? Deltar du i några gruppaktiviteter? Är du med i någon förening? Dina barn? Din man?
- Tycker du att hela familjen har anpassat sig till ett liv i Sverige? Om inte, vad tror du skulle kunna hjälpa till att få hela familjen att känna sig som en del av det svenska samhället?
- Har du känt att du inte förstått hur saker fungerar i Sverige? Vilka saker i så fall?
- Vem har hjälpt dig att få information om saker i Sverige?
- Vad har fungerat bra sedan du kom till Sverige?

Hälsa

- Har du kontakt med Vårdcentralen och brukar använda dig av 1177.se? Vad tycker du är svårt i kontakten med vården? Behöver du kontakt med vården nu? Hur mår du idag? Använder du några mediciner i dagsläget, som är utskrivna av en läkare?
- Vågar du berätta om de fysiska eller psykiska bekymmer du har för vårdpersonal? Berättar du för dina anhöriga om din hälsa? Vad vet de?
- Har du berättat för dina handläggare om dina fysiska eller psykiska problem?
- Är du orolig för något?
- Känner du att dina fysiska och/eller psykiska besvär påverkar dig så att du skulle behöva arbeta mindre än 40 timmar i veckan på ett jobb? (heltid).
- Har du blivit utsatt för våld? I hemlandet? I Sverige? Har du varit med om traumatiska händelser?
- Vilket fokus vill du ha framåt när det gäller hälsa och jobb?

Arbete och ekonomi

- Vet du vad Arbetsförmedlingen är och vad de kan hjälpa till med?
- Är du inskriven på Arbetsförmedlingen? Vilken hjälp har du fått från Arbetsförmedlingen? Kan du logga in på minasidor på Arbetsförmedlingen?
- Vet du hur du söker jobb? Har du sökt några jobb? Har du varit på jobbintervju?
- Har du en bestämd bild av vad du vill jobba med? Har du varit på någon arbetsplats (jobb/praktik)? Vad lärde du dig där?

Ekonomi

- Vilken slags ersättning eller inkomst har du?
- Vilka svårigheter ser du med din ekonomi idag?
- Har du skulder?
- Om pengarna inte räcker till varje månad, vem hjälper dig då?

Kommunala arbetsmarknadsinsatser

- Vet du vad (namn på er arbetsmarknadsverksamhet) är och vad de kan hjälpa till med?
- Känner du till vilka handläggare du har och på vilket sätt de kan hjälpa? Deras olika roller.
- Om du gör det känner du att du alltid kan vända dig till hen om du har frågor eller behöver stöd eller hjälp?
- Hur kan stödet anpassas utifrån dina behov, din livssituation och dina förmågor?
- Vet du varför du har en (utvecklingsplan) planering tillsammans med handläggaren?
- Vilka insatser skulle du vilja ha i din planering som du tror ökar dina chanser till jobb?
- Vilket mål har du med att delta i insatserna och hur länge vill du prova den planerade insatsen?
- Vet du varför det är bra att kombinera olika insatser?
- Skulle du vilja ha möten med handläggare oftare för att få mer information hur din planering ser ut?
- Vilka framsteg känner du att du gör?
- Vad vill du att handläggaren ska fokusera på i stödet till dig?

Denna skrift är framtagen inom projektet
Jämställd inkludering på Timrå kommun, med stöd
av Länsstyrelsen Västernorrlands § 37a- medel.
Projektledare Jessika Karlsson är den som under
2023 har genomfört intervjuer med målgruppen. Vill
man kontakta Jessika finns hon på arbetsmobil
073-023625

