Att informera nyanlända

– En kartläggning av arbetet i mottagandeteam och socialtjänst

FoU-rapport nr 38/2020
Christofer Lindgren & Anneli Muhr

FoU NORDOST

FoU Nordost är en forsknings- och utvecklingsenhet för de nordostliga Stockholms-kommunerna Danderyd, Lidingö, Norrtälje, Täby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker. FoU Nordost ska genom praktiknära forsknings-och utvecklingsinsatser utgöra en resurs för utveckling och utvärdering inom socialtjänst samt närliggande hälso- och sjukvård för äldre. Region Stockholm är medfinansiär av den verksamhet som rör inriktningen mot äldre.

www.founordost.se

Att informera nyanlända
– En kartläggning av arbetet i mottagandeteam och socialtjänst
© FoU Nordost 2020
Omslagsfoto: Hans-Peter Gauster on Unsplash, www.unsplash.se
FoU-rapport 38/2020
ISBN 978-91-985973-3-2

Förord

Personer som är nyanlända till Sverige får under den första tiden en stor mängd information från olika myndigheter om hur de ska gå till väga för att etablera sig i landet. Att få information, och att ha möjlighet och förmåga att ta till sig den, är av största vikt för att kunna göra informerade val avseende sin framtid. Arbetet med att informera och vägleda nyanlända har identifierats av FoU Nordosts ägarorganisationer som ett område med utvecklingspotential. Denna kartläggning syftar därför till att ge en nulägesbild av hur informationsarbete gentemot nyanlända bedrivs i Stockholms nordostkommuner. Rapporten belyser informationsarbetet från två perspektiv, de professionellas och de nyanländas, och resultaten relateras till tidigare forskning och kunskap om informationsarbete. Kartläggningen kommer ligga till grund för vidare insatser från FoU Nordost i att stödja nordostkommunerna med deras utvecklingsarbete av informations- och vägledningsinsatser för nyanlända. Vi hoppas också att den kan vara till nytta för enskilda verksamheter som önskar arbeta med verksamhetsutveckling inom detta område.

Vi vill rikta ett varmt tack till de tjänstepersoner och nyanlända som deltagit och delat med sig av sina erfarenheter i rapportens intervjuer.

Danderyd, 21 december 2020

Lina Palmlöf
Verksamhetschef, FoU Nordost

Innehållsförteckning

1. INLEDNING **5**
Bakgrund 6
Syfte och frågeställningar 6
Material och metod 7
Studiens begränsningar 7
Upplägget av rapporten 8
Några begrepp 8

2. INFORMATIONS- OCH VÄGLEDNINGSARBETE FÖR INTEGRATION **10**
Varför är information och vägledning viktigt för nyanlända? 10
Att se individens behov av information 14
Vad är ett bra informationsarbete? 17

3. TJÄNSTEPERSONERNAS ARBETE OCH ERFARENHETER **21**
Om mottagandeverksamheten i nordostkommunerna 21
Att anlända till nordostkommunerna 22
Informationsarbetet under tvåårs-perioden från ett verksamhetsperspektiv 23
Svårigheterna i arbetet 26
Vad behövs i verksamheten? 30

4. DE NYANLÄNDAS PERSPEKTIV PÅ MOTTAGANDET OCH INFORMATIONEN FRÅN KOMMUNEN **37**
De nyanländas bakgrund – hemlandet och vägen till Sverige 38
Den första tiden i Sverige; hjälp och information från kommunen/socialtjänsten ... 40
Faktorer som kan försvåra informationsarbetet 41
Framtid – vart är de nyanlända på väg? 45

5. SAMMANFATTNING OCH TÄNKBARA UTVECKLINGSBEHOV **49**
Utvecklingsmöjligheterna 50

REFERENSER **54**

1. Inledning

> *”Jag brukar säga att det ska vara ’lätt att göra rätt’. Men det är nästan omöjligt att göra rätt om du är nyanländ. Och om du dessutom är nyanländ och analfabet så går det inte. Det finns inte en chans att du kan trampa rätt i den djungeln. Och där är just det här informationsflödet till en sådan person fel från början. [---] Jag tänker att man måste känna sig som en liten båt på ett stormande hav, som far hit och dit i vinden på något vis.”*[1]

Mötet med Sverige kan vara en omtumlande upplevelse för nyanlända flyktingar. Många obekanta myndigheter visar sig sitta på olika nycklar till din resa in i det nya samhället. För att alls komma igång behöver du bl.a. folkbokföras, få ett personnummer, ansöka om ekonomiskt bistånd, genomgå hälsoundersökning, skriva in dina barn i skolan, teckna hemförsäkring, öppna bankkonto, skaffa Bank-id, lista dig hos en vårdcentral, anmäla dig till SFI och samhällsorientering, ansöka om försäkringstillhörighet och ersättningar från Försäkringskassan, skriva in dig på Arbetsförmedlingen o.s.v. Små frågor om hur man t.ex. betalar räkningar blandas snart med stora frågor om vem som gör vad i samhället, och hur din framtid ska se ut i det nya landet. Behoven av vägledning och lättfattlig information är under denna period ofta ganska stora.

Det är nu några år sedan som Sverige mötte den största flyktinginvandringen sedan andra världskriget.[2] I spåren av denna trädde en ny lag i kraft 2016 som innebar att alla kommuner blev skyldiga att ta emot nyanlända för bosättning.[3] I likhet med många andra kommuner innebar detta för kommunerna i nordöstra delen av Stockholms län att mottagandet mångdubblades, och att man behövde bygga upp en kapacitet för att bidra till att skapa förutsättningar för de nyanlända att etablera sig på arbetsmarknaden och i samhällslivet. Till denna uppgift hör bl.a. arbetet med att ge en god vägledning till en mycket heterogen grupp av brukare. Vissa nyanlända är helt nya i landet, och har kommit som kvotflyktingar. Andra har bott några år på flyktingförläggning. En del har hög utbildning och kommer från samhällssystem som liknar det svenska. Andra kommer från språkligt och kulturellt avlägsna platser och har

---

1. *Intervju med en tjänsteperson som arbetar med mottagandet av nyanlända i en av nordostkommunerna.*

2. *Se t.ex. Länsstyrelsen Stockholm (2020).*

3. *SFS 2016:38. Lag om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning.*

knappt gått i skola alls. Behoven av stöd och förmågan att ta till sig samhällsinformation skiljer sig kort sagt åt en hel del mellan olika individer. De kommunala mottagandeteamen och socialtjänsten behöver dock kunna ge stöd åt alla. Den här rapporten handlar om deras informations- och vägledningsarbete.

BAKGRUND

FoU Nordosts styrgrupp har identifierat arbetet med integrationen av nyanlända som ett av fokusområdena för verksamheten. Inför uppstarten av FoU-arbetet med detta tema utsåg man även en arbetsgrupp med representanter för FoU Nordosts ägarorganisationer[4] som gemensamt fick identifiera och prioritera ett antal utvecklingsområden i integrationsarbetet. Ett av dessa handlade om behovet av en förbättrad information och vägledning för nyanlända. Erfarenheten var att många individer kom tillbaka gång på gång till kommunen för att få beslut och papper förklarade för sig, att handläggningsprocesser ofta drog ut på tiden, och att allahanda problem uppstod för de nyanlända själva till följd av svårigheter med att förstå och ta till sig nödvändig information.

Från FoU Nordosts sida inleddes arbetet med denna fråga med en omvärldsbevakning för att få inblick i hur andra samhällsaktörer arbetar med information till nyanlända. I samband med presentationen av denna bevakning kom arbetsgruppen fram till att det även vore önskvärt med en genomlysning av hur nordostkommunernas nuvarande informationsarbete gentemot nyanlända ser ut. Var, när och hur uppstår problemen kring informationsförmedlingen? Med vilka grupper? Och i vilken grad är informationsarbetet anpassat till målgruppens förmåga att tillgodogöra sig informationen och till den enskildes specifika behov av kunskap och vägledning?

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Målet för denna rapport är att ge en sådan nulägesbild av mottagandeteamens och socialtjänstens sätt att informera nyanlända, samt av brukares och professionellas erfarenheter av detta arbete. Syftet med rapporten är att därigenom ge ett kunskapsunderlag för socialtjänstens och mottagandeteamens arbete med att utveckla sina arbetssätt gällande information till nyanlända. De inblandade tjänstepersonernas erfarenheter av informationsarbetet är en viktig del av undersökningen, och målgruppens behov och möjligheter att ta till sig den information som ges likaså. Mer precist har arbetet med rapporten vägletts av följande övergripande frågor:

- Hur bedrivs informationsarbetet gentemot nyanlända i nordostkommunernas mottagandeteam och socialtjänst idag?

- Vilka problem finns i förmedlingen av information till de nyanlända utifrån tjänstepersonernas perspektiv?

---

4. *FoU Nordost ägs av kommunerna Danderyd, Täby, Lidingö, Vallentuna, Österåker, Vaxholm och Norrtälje, samt av Region Stockholm och Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON).*

- Hur ser de nyanländas upplevelser av mottagandeteamens och socialtjänstens informations- och vägledningsarbete ut?

- Vad kan behöva utvecklas i mottagandeteamens och socialtjänstens informations- och vägledningsarbete till nyanlända?

Vissa av dessa frågor kräver en del preciseringar och avgränsningar för att kunna besvaras. Några av dem ska vi redogöra för här, men den lite större diskussionen om de perspektiv och utgångspunkter som rapportens analyser vilar på återkommer vi till i kapitel två.

MATERIAL OCH METOD

För att kunna svara på frågorna ovan behövde vi bl.a. inhämta information från tjänstepersoner som arbetar med mottagandet av nyanlända i de aktuella kommunerna. Var dessa tjänstepersoner befinner sig i den kommunala organisationen skiljer sig till viss del åt mellan kommunerna. Vi har valt att fokusera på personer som arbetar i mottagandeteam eller integrationsenheter och/eller inom socialtjänstens enheter för ekonomiskt bistånd, men har också tagit viss hänsyn till hur mottagandeverksamheten är organiserad i respektive kommun. Vi genomförde samtalsintervjuer[5] med ett tjugotal tjänstepersoner i sex kommuner under mars till september 2020. Samtidigt gjorde vi också intervjuer med sex nyanlända som befann sig i eller nyss hade avslutat sin etableringsprocess i någon av dessa kommuner. Initialt hade vi planerat för ett större brukarmaterial än så, men till följd av Covid-19 pandemins utbrott tvingades vi minska ned på ambitionerna för empiriinsamlingen.[6] Mer om intervjuarbetet följer i kapitel tre och fyra.

STUDIENS BEGRÄNSNINGAR

Vid läsningen av rapporten är det bra att hålla i minnet att den inte ger någon heltäckande bild av det informations- och vägledningsarbete som riktas mot nyanlända under deras första år i landet. Många samhällsaktörer är inblandade i mottagandet och nyanlända ställs inför information från många håll och vid många tillfällen under dessa år. Den här rapporten handlar enbart om arbetet i mottagandeteam och socialtjänst i några kommuner i nordöstra delen av Stockholms län. Dessutom har vi gjort några avgränsningar av själva undersökningsuppgiften. Dels fokuserar vi främst på stödet till vuxna nyanlända i arbetsför ålder, och inte på de insatser som riktas mot t.ex. nyanlända barn, anhöriga och äldre. Dels har vi valt att enbart titta på vissa enheter inom kommunen. Främst har vi alltså intresserat oss för arbetet i mottagandeteamen, som

---

5. *Se Kvale & Brinkmann (2009) eller Esaiasson m.fl. (2017) angående samtalsintervjuer.*

6. *Vår tanke var att genomföra fokusgruppsintervjuer med nyanlända utifrån utbildningsnivå och flyktingskäl. Nu fick lösningen istället bli att göra ett mindre antal samtalsintervjuer med några individer med varierande bakgrunder. Intervjumaterialet har en spridning bl.a. i fråga om personernas hälsotillstånd, ålder, utbildningsbakgrund, familjesituation och härkomst.*

ibland tillhör socialtjänsten och ibland inte, men därutöver har vi i viss mån också tittat på arbetet inom enheter för ekonomiskt bistånd.[7] Andra verksamheter i kommunen och socialtjänsten ingår således inte i rapporten.

UPPLÄGGET AV RAPPORTEN

Strukturen i rapporten är som följer: I *kapitel två* uppmärksammar vi tidigare forskning med relevans för en diskussion om informationsarbetet i det kommunala mottagandet av nyanlända. Vi gör i detta kapitel även ett försök att ringa in några drag som vi menar utmärker ett bra sådant arbete. I *kapitel tre* riktas sedan fokus mot hur informations- och vägledningsarbetet bedrivs i de aktuella kommunerna, och mot frågan om de svårigheter och utmaningar som finns i arbetet enligt tjänstepersonerna. *Kapitel fyra* handlar därefter om de nyanländas perspektiv på mottagandet och den information som ges från kommunens och socialtjänstens sida. I rapportens avslutande *kapitel fem* sammanfattar vi resultaten från undersökningen och diskuterar i anslutning till det också ett antal tänkbara utvecklingsområden för mottagandearbetet.

NÅGRA BEGREPP

Som stöd för läsningen kan det vara bra att redan här förtydliga några av de begrepp och termer som vi använder oss av i de kommande kapitlen.

Mottagandeteam: Med mottagandeteam menar vi de grupper eller enheter i kommunen som arbetar med det praktiska stödet till nyanlända efter ankomsten. Termen är dock vår egen. I verkligheten har dessa grupper eller enheter olika benämningar i olika kommuner.

Kommunikationsproblem: När den process som förmedlar informationen inte fungerar som den ska. Man använder t.ex. fel kanaler eller ett för svårt språkbruk för att nå fram.

Informationsproblem: När målgruppen vet för lite om ett ämne.[8]

Nyanländ: En person som har beviljats uppehållstillstånd i Sverige som flykting, skyddsbehövande, efter synnerligen ömmande omständigheter eller som anhörig. En nyanländ som efter beviljat uppehållstillstånd bosätts (eller själv bosätter sig i) en kommun kallas för kommunmottagen.[9]

Anvisade nyanlända tas emot och bosätts i en kommun med stöd av bosättningslagen[10]. Gruppen omfattar dels vidarebosatta **kvotflyktingar** som blivit uttagna av Migrations-

---

7. *Att vi valde att uppmärksamma enheterna för ekonomiskt bistånd har att göra med att de flesta av de nyanlända har kontakt med dessa enheter för sin försörjning, åtminstone initialt.*

8. *Palm (2006).*

9. *Länsstyrelsen Stockholm (2020).*

10. *SFS 2016:38. Lag om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning.*

verket i samarbete med FN:s flyktingorganisation UNHCR, och som har uppehållstillstånd redan vid inresa till Sverige. Dels före detta asylsökande som har bott i Migrationsverkets boenden för asylsökande (ABO) och som efter uppehållstillstånd anvisas och bosätts i en kommun.

Tvåårs-regeln. Det finns ingen exakt tidsperiod för hur länge en nyanländ är just nyanländ. Kommunerna får dock en schablonersättning från staten för sitt mottagande av nyanlända under två års tid. Nyanlända har också rätt till särskilda insatser under de 24 första månaderna efter bosättning i en kommun. Därefter träder det generella systemet in.[11]

Etableringsprogrammet. Nyanlända mellan 20–64 år deltar i regel i etableringsprogrammet som samordnas av Arbetsförmedlingen.[12] Deltagandet i programmet sker i sammanlagt 24 månader och ska slutföras inom 36 månader från den tidpunkt då den nyanlände fick sitt personnummer.[13] Varje deltagare har rätt till en individuell etableringsplan som brukar innefatta utbildning i Svenska för invandrare (SFI), Samhällsorientering (SO) samt arbetsförberedande insatser.[14] Ibland kan även t.ex. reguljär vuxenutbildning eller vissa andra utbildningsinsatser ingå.[15] Arbetsförmedlingen ansvarar för upprättandet av dessa planer, och under deltagande betalas en etableringsersättning ut från Försäkringskassan.

---

11. *Se vidare t.ex. Vilhelmsson m.fl. (2015).*

12. *SFS 2010:197. Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.*

13. *För att kunna delta i etableringsprogrammet måste man också ha ett personnummer.*

14. *Se t.ex. Vilhelmsson m.fl. (2015), Qvist (2017) eller Qvist & Tovatt (2014).*

15. *Riksrevisionen (2015), Vilhelmsson m.fl. (2015).*

2. Informations- och vägledningsarbete för integration

Varför ska vi intressera oss för frågor om information till och vägledning av nyanlända? Och vad är viktigt i bedömningen av ett informationsarbete? I detta kapitel presenteras utgångspunkterna för kartläggningen av arbetet i nordostkommunernas mottagandeteam och socialtjänst, och det perspektiv som rapportens analyser av informationsarbetet vilar på.

VARFÖR ÄR INFORMATION OCH VÄGLEDNING VIKTIGT FÖR NYANLÄNDA?

I grund och botten är frågor om information viktiga för nyanlända av ungefär samma skäl som de är viktiga för alla andra samhällsinvånare: De handlar om individens förutsättningar att fatta bra beslut i de livssituationer hon ställs inför. Integration[16] är dessutom en process som ställer höga krav på individens förmåga att göra sådana informerade val om sin framtid. Känslan av delaktighet, tillhörighet och egenmakt över sitt eget liv förutsätter en förståelse för den situation man befinner sig i och villkoren i de sammanhang man är del av.

Samhällets aktiva informationsinsatser mot nyanlända grundas på att det är en grupp som i dessa avseenden antas ha kunskapsbrister av olika slag. Att inte ha vuxit upp i Sverige betyder att man inte har genomgått samma formella och informella läroprocess som andra invånare om det svenska samhällets sociala strukturer och institutioner, och att man inte har samma förutsättningar att inhämta, förstå och värdera samhällsinformation som andra grupper. Kommunens roll i mottagandet handlar i mångt och mycket om att stärka dessa förutsättningar. Man har bland annat i uppgift att tillhandahålla undervisning i svenska för invandrare (SFI), vuxenutbildning och samhällsorientering för nyanlända, och även ge ett praktiskt stöd i samband med bosättningen, så att individen snabbare kan

16. *Den exakta innebörden i ordet integration är omtvistad (se t.ex. Jordan 2019 ang. olika perspektiv eller Diaz 1997). Jedrzejewska & Spehar (2019) menar dock utifrån en intervjustudie med tjänstepersoner i Västra Götaland att "en nyanländ anses integrerad om den hade en bostad, ett arbete, makt över sitt eget liv, möjligheter för utveckling samt var delaktig i majoritetssamhället" (s.1).*

etablera sig på arbetsmarknaden och i samhällslivet.[17] Olika vägledande och kunskapshöjande aktiviteter är en stor del av kommunens mottagandeinsatser som helhet.

För kartläggningens skull behöver emellertid frågan om nyanländas behov av information preciseras en aning och relateras till mottagandeteamens roll. Mottagandeteamen och socialtjänsten är en av de första kontaktpunkterna med det svenska samhället för nyanlända flyktingar som har fått uppehållstillstånd. Som sådan behöver man lösa de omedelbara behov som ligger på kommunens bord om t.ex. boende och försörjning under den första tiden, men ofta även stötta den nyanlände i alla de kontakter som måste ta med andra myndigheter för att hen ska kunna påbörja det etableringsprogram som samordnas av Arbetsförmedlingen.[18] Vid sidan om detta har kommunen emellertid också det generella ansvaret – som för alla kommuninvånare – för att de vuxna, barn och ungdomar som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver.[19]

Olika typer av informationsbehov

Ett sätt att närma sig frågan om vilken typ av information de nyanlända är i behov av som grupp är således att fokusera på den situation de står i under etableringsperioden, och de möjligheter och krav som möter dem under tiden som just nyanlända – vilket i regel är en period på cirka två år. I början av denna tid är det många nödvändiga steg som måste klaras av. Man ska folkbokföras, få ett personnummer, genomgå hälsoundersökning, registrera sig hos Försäkringskassan, skaffa Bank-id, ansöka om försörjningsstöd m.m., och i alla dessa frågor behövs ofta vägledning. Men bortom dessa omedelbara ”måsten” kan man också se på nyanländas informationsbehov i perspektivet av att de utgör en grupp av kommuninvånare som på sikt löper större risk än andra grupper att drabbas av svårigheter inom vissa typer av områden. Däribland följande:

- **Privatekonomi, skuldsättning och betalningsanmärkningar**
  Ett första sådant område har att göra med att migranter är en riskgrupp för över- skuldsättning, för att få betalningsanmärkningar och drabbas av privatekonomiska problem.[20] Personer födda i ett annat land än Sverige är en ekonomiskt utsatt grupp i samhället. De har lägre inkomst än infödda, nyttjar inte banktjänster i samma grad, löper större risk att få lån med hög ränta eller att inte få lån alls och är överrepresenterade som gäldenärer hos Kronofogden.[21] Enligt tidigare forskning upplever de ofta att de inte får tillräckligt med lämplig

17. *Se lagen om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning, SFS 2016:38 (även kallad bosättningslagen). Jfr. Länsstyrelsen Stockholm (2020) och SKL (2019).*

18. *Sedan den s.k. etableringsreformen 2010 (Lagen om etablering av vissa nyanlända invandrare, 2010:197) har Arbetsförmedlingen det samordnande ansvaret för etableringsinsatser till nyanlända mellan 20–64 år.*

19. *Detta enligt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Se även Länsstyrelsen Stockholm (2020).*

20. *Se vidare Vuleta (2018) s. 57.*

21. *Vuleta (2018).*

information från myndigheter, vilket i kombination med bristande kunskap om ekonomiska frågor och ett svagt socialt skyddsnät kan leda till skuldsättning och alla de problem som följer av detta för individen, dennes anhöriga och hela samhället.[22] Tillgången till informationsinsatser om privatekonomi för nyanlända är därför viktiga.

- **Psykisk hälsa och välbefinnande**
  En andra typ av område har att göra med att personer med flyktingbakgrund även är en riskgrupp för psykisk ohälsa. Många har svåra upplevelser bakom sig och en betydande andel beräknas lida av psykisk ohälsa i någon form.[23] I vissa flyktinggrupper lider var tredje person av allvarlig depression eller ångest och/eller uppvisar tecken på posttraumatiska stressyndrom.[24] Men alla blir inte traumatiserade eller utvecklar PTSD. Forskning har visat att individens förmåga att bemästra situationen stärks om en känsla av sammanhang och kontroll upprätthålls eller återetableras.[25] Förutsättningarna för detta ökar om alla nyanlända får tillgång till bra information om hur det svenska samhället fungerar, om sociala koder, rätten till olika vård- och omsorgsinsatser m.m., och om mottagandet som helhet utformas för att stärka upplevelsen av begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet.[26] Information kan alltså spela roll som skyddsfaktor mot psykisk ohälsa.

- **Möjlighet och förmåga att hävda sina rättigheter**
  Ett tredje område där information kan spela roll har att göra med att en växande andel av de nyanlända är lågutbildade[27] och att lågutbildade grupper överlag har svårare att hävda sina rättigheter än andra samhällsinvånare.[28] Många forskare har påpekat att etableringspolitiken under 2010-talet har inneburit en ökad betoning på aktivering och på individens skyldigheter och ansvar för denna aktivering.[29] I en studie om nyanländas möte med etableringen konstaterar Tovatt att just den lågutbildade gruppen hade svårigheter i att förstå sina rättigheter i

---

22. *Vuleta (2018) s. 5, Rooth (1999).*

23. *Mellan 20 och 30 procent av de asylsökande beräknas lida av psykisk ohälsa i någon form. Socialstyrelsen (2015). Se även Vilhelmsson m.fl. (2015), Norredam m.fl. (2009).*

24. *Röda korsets högskola (2016).*

25. *Sveriges kommuner och landsting (2017), EPA (2014).*

26. *SKL (2017) s. 12.*

27. *Av de personer som var inskrivna i etableringen i juli 2020 hade mer än hälften enbart förgymnasial utbildning. Schermer (2020) med hänvisning till Arbetsförmedlingens statistik.*

28. *Se t.ex. Lister (1990).*

29. *Se t.ex. Breidahl (2017), Jedrzejewska & Spehar (2019), Qvist & Tovatt (2014), Dahlstedt (2009).*

detta möte.[30] Alla deltagare i studien hade en god bild av sina skyldigheter som deltagare i etableringsinsatserna. Men den välutbildade gruppen kunde lättare avgöra vem de skulle vända sig till för att få information, visste vilka frågor som skulle ställas, och de kunde ge exempel på konkreta rättigheter (såsom rätten att få ledigt med sina barn en del av sommaren, eller för att delta i skolavslutningar). Sådana uttryck för förmågan att uppfatta sina rättigheter förkom inte i gruppen med kort eller ingen skolgång.

- **Föräldraskap och barnperspektiv**
  Ett fjärde område har att göra med föräldrarollen och barnperspektivet. Ekonomiska problem, ohälsa och en bristande förståelse för samhällets villkor hos vuxna drabbar även barn, och studier har visat att utlandsfödda barn har större risk än andra att hamna i det som brukar kallas ”omsorgsgivande roller” vilket kan gå ut över deras egen utveckling.[31] Men vid sidan av detta skapar mötet med Sverige ofta även svårigheter i föräldrarollen för nyanlända på ett mer generellt plan. I en studie om situationen för nyanlända barn i familj konstaterar t.ex. Olsson att nyanlända föräldrar kan bli osäkra när de ställs inför svenska normer om barnuppfostran, vilket i kombination med att barnen ofta springer före i språk- och kunskapsutveckling ibland leder till att föräldrarna förlorar eller ger upp sin tydliga föräldraroll.[32] Tillgången till föräldrastödsinsatser som kan ge kunskap, förståelse och verktyg till nyanlända föräldrar kan motverka sådana tendenser.[33]

- **Digitala förmågor**
  Ett femte område där kunskapsbrister spelar roll för möjligheterna för nyanlända som grupp har att göra med det som ibland kallas det ”digitala utanförskapet”.[34] Digitaliseringen av offentliga samhällstjänster har som bekant gått i snabb takt på senare år[35] och en av de grupper som kan missgynnas av denna utveckling är nyanlända med låg utbildning. Svaga digitala förmågor och språkkunskaper tillsammans med en generell brist på resurser kan för denna grupp leda till en försämrad likvärdighet i tillgången till samhällstjänster.[36] Exempelvis menar Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen att arbetssökande som inte använder

---

30. *Tovatt (2013). Jfr. Björkman-Franke & Spehar (2018) samt Qvist & Tovatt (2014).*

31. *Se tex. Nordenfors, Melander & Daneback (2014), Titzman (2012), Olsson (2018), Vlachos (2017), Björnberg (2013).*

32. *Olsson (2018).*

33. *Se. tex. Ulfsdotter m.fl. (2014), Olsson (2018).*

34. *Umecon (2016), Iacobaeus m.fl. (2019), Internetstiftelsen (2018), Engwall m.fl. (2020).*

35. *En av regeringen målsättningar på området är bl.a. att digitala tjänster och lösningar ska vara förstahandsval vid utformande av verksamhet i offentlig förvaltning.*

36. *Se t.ex. Nordqvist & Wihlborg (2019) s. 20.*

> Arbetsförmedlingens digitala tjänster riskerar att få en längre väg till arbete, och Nordqvist & Wihlborg kommer i en intervjustudie med bibliotekspersonal fram till att nyanlända med små läs- och skrivfärdigheter uppfattas som en av de mest sårbara grupperna i sammanhanget.[37] Umecon föreslår en grundläggande IT-utbildning för alla nyanlända invandrare.[38]

Sammantaget finns det alltså flera livsområden där brist på kunskap och information kan bidra till att skapa svårigheter för nyanlända som grupp, och där förebyggande och långsiktiga insatser är önskvärda som komplement till ett informationsarbete som fokuserar på omedelbara behov. Samtidigt finns det förstås många parter i mottagandet vilkas insatser kan bidra till att skapa ett mer hälsofrämjande mottagande, som ger kunskaper om privatekonomi, upplyser om rättigheter, stärker föräldrarollen och digitala färdigheter hos nyanlända m.m.[39] Arbetet i de kommunala mottagandeteamen och socialtjänsten är bara en av pusselbitarna i sammanhanget. Men det som särskiljer socialtjänsten och mottagandeteamen är att de på sätt och vis har en roll som ger förutsättningar att se individens hela livssituation och att ta individuella hänsyn i det stöd som ges, på ett sätt som få andra parter i mottagandet har.[40] Beredskapen att fylla en del av dessa behov bör därför finnas även här.

ATT SE INDIVIDENS BEHOV AV INFORMATION

Att ta just stora individuella hänsyn och utgå från individens hela livssituation och specifika behov av information i det arbete som görs, blir än mer viktigt i ljuset av heterogeniteten i gruppen nyanlända. Som påpekades nyss finns det alltså vissa problemställningar och livsområden där nyanlända som grupp har genomsnittligt större behov av stöd än andra grupper. Men ”nyanlända” är förstås ändå inte i första hand en grupp med en given uppsättning gemensamma behov. De är en samling människor från olika delar av världen med många slags förutsättningar, bakgrunder och livssituationer. Som Jedrzejewska & Spehar påpekar är det en utmaning i de samhälleliga insatserna för nyanlända att ”skapa institutioner för mottagande och integration som svarar mot varje individs behov och som i högre grad är anpassade till var och ens förutsättningar”.[41]

---

37. *IAF (2018), Nordqvist & Wihlborg (2019).*

38. *Umecon (2016) s. 37.*

39. *Även samhällsorienteringskurserna och insatser från statens, hälso-och sjukvårdens och civilsamhällets sida spelar förstås roll för att stärka nyanländas förmågor och kunskaper i dessa avseenden.*

40. *När det gäller socialtjänstens inblandning i mottagandet har man också fördelen av att arbeta utifrån en ramlag som genomsyras av skrivningar om individuella hänsyn utifrån en helhetssyn på den enskildes behov, snarare än utifrån centrala regleringsbrev. Se t.ex. Svensson (2000) s. 98 samt SFS 2001:453 (Socialtjänstlagen).*

41. *Jedrzejewska & Spehar (2019), med referens till en studie av Björkman-Franke & Spehar (2018) om hur nyanlända flyktingar upplevde mottagandet och integrationen i Göteborgs stad åren 2015–2017.*

En diskutabel kategorisering och klassificering

I forskningen har det länge funnits en kritik mot kategoriseringen av ”nyanlända” som en grupp med vissa ”behov” som motiverar riktade säråtgärder från samhällets sida.[42] Som Qvist noterar lanserades integrationspolitiken 1998 bl.a. mot bakgrund av att den föregående invandrarpolitiken hade utvecklats till en ”stigmatiserande” politik som satte invandrarskapet i fokus.[43] Något av samma problematik finns även i begreppet ”nyanlända”. Vid lagändringen 1998 kom man fram till att säråtgärder fortsatt skulle erbjudas för denna grupp då det ansågs finnas vissa gemensamma behov hos människor som var nya i Sverige. Men som Qvist påpekar kompliceras resonemanget av att ”nyanlända” har så pass varierande utbildnings- och yrkesbakgrund att det blir svårt att utforma insatserna för gruppen på ett generellt sätt.[44]

Av samma skäl är det också svårt att bedriva målgruppsanpassade informationsinsatser för gruppen ”nyanlända” som helhet. Såväl behoven av kunskap som förmågan att förstå och tillgodogöra sig information kan tänkas skilja sig åt utifrån många parametrar. Exempelvis följande:

- **Tid i Sverige**
  Gruppen nyanlända innefattar både människor som är helt nya i Sverige, och de som har genomgått en lång asylprocess i landet innan de har fått uppehållstillstånd. Vissa har kanske hunnit lära sig ett och annat om det svenska samhället och har ibland t.om. vissa kunskaper i svenska språket när de anvisas till en kommun. Andra har inga förkunskaper alls.

- **Utbildningsbakgrund**
  Vissa nyanlända är högkvalificerade specialister med lång utbildnings- och yrkeserfarenhet, andra har ingen formell utbildning alls. Skillnaderna inom gruppen är också mycket större än för befolkningen i övrigt.[45] Människor med små läs- och skrivfärdigheter och svårigheter att förstå abstrakta begrepp, blandas med högutbildade personer som ibland är fullt kapabla att söka reda på relevant samhällsinformation på egen hand.

- **Härkomst**
  En del flyktingar kommer från urbana miljöer i länder med en välutvecklad samhällelig infrastruktur och offentlig förvaltning. Andra kommer från rurala

---

42. *Se tex. Qvist (2012) och Qvist & Tovatt (2014)., Kritiken mot etiketten ”nyanländ” har även beröringspunkter med en vidare forskingdiskussion om det offentliga benämnandet av grupper såsom ”invandrare”, ”flyktingar” etc. Se vidare t.ex. Strömblad & Myrberg (2015) eller Graham (1999).*

43. *Qvist (2017).*

44. *Qvist (2017) s. 4.*

45. *Se t.ex. Schermer (2020), www.ekonomifakta.se.*

bakgrunder i språkligt och kulturellt avlägsna delar av världen, där staten är svag eller sällan närvarande i människors vardagsliv.

- **Familjesituation och sociala nätverk**
  Vissa nyanlända har en god tillgång till stödjande sociala nätverk, medan andra står mer eller mindre ensamma i det nya landet. I gruppen finns ensamstående flerbarnsföräldrar, familjer där bägge föräldrarna är på plats, yngre personer utan barn, äldre personer med eller utan anhöriga, vuxna med kvarvarande barn i hemlandet, personer med starka band till släktingar som bott länge i Sverige och personer helt utan sådana förbindelser.

- **Hälsostatus**
  Vissa nyanlända har omfattande och komplexa hälsoproblem som kräver många vårdkontakter, andra nästan inga alls. Synen på hälsa och sjukdom varierar också mellan olika kulturer, och graden av det som brukar kallas ”hälsolitteracitet”[46] kan skilja sig åt en hel del mellan olika grupper. Situationen kan dessutom förändras över tid för en enskild individ.

- **Ålder**
  Vissa nyanlända är äldre och har levt nästan hela sina liv innan de ställs inför mötet med Sverige och har relativt små utsikter att finna arbete och egen försörjning. Andra är unga och har fortfarande det mesta av livet framför sig, med gott om tid att utbilda sig till ett yrke som kan ge arbete.

- **Kön**
  Nyanlända omfattar förstås både kvinnor och män, men könsrollerna varierar beroende på var man kommer ifrån. Vissa nyanlända kvinnor har kanske aldrig haft någon anställning och kommer från länder där kvinnor av tradition sällan arbetar utanför hemmet. Andra har haft långa yrkeskarriärer och är vana vid att ha många kontaktytor mot det omgivande samhället.

Att personer är ”nya i Sverige” innebär alltså inte alltid att de har så mycket gemensamt i övrigt. Mottagandeteamen och socialtjänsten arbetar med människor som ibland har mycket olika förutsättningar att förstå och ta sig fram i det svenska samhället. Samma metoder och verktyg fungerar inte lika för alla, och behoven av kunskap ser olika ut. Detta är förmodligen uppenbart för alla som arbetar med nyanlända. Men vi vet också från tidigare forskning att klassificeringar av typen ”nyanlända” ofta har en likriktande effekt på bemötandet av brukarna i en verksamhet. Det finns gott om studier som skildrar invandrares möte med de svenska välfärdsinstitutionerna i termer av

46. *Hälsolitteracitet brukar definieras som förmågan att fatta självständiga beslut i hälsofrågor, vilket både handlar om förmågan att förstå hälsoinformation och om förmågan att använda denna information för att bibehålla eller förbättra den egna hälsan. Se vidare t.ex. Wångdahl (2014) eller Mårtensson & Hensing (2012).*

kollektivisering[47], där stereotyper om invandrares ”behov” bidrar till risker för klientisering[48], där bristande kunskaper från professionellas sida kompenseras av generaliserande bilder[49] och där vissa individer erbjuds vissa insatser utifrån snabba avgöranden om vilken ”typ” de uppfattas representera[50]. Att ”se individen” kan i en organisatorisk verklighet vara en utmaning. Men det är viktigt ur ett informationsperspektiv.

VAD ÄR ETT BRA INFORMATIONSARBETE?

Vad är då ett bra informations- och vägledningsarbete för nyanlända? Med den här rapportens perspektiv kännetecknas det alltså bland annat av att det utgår från individens behov av information, och av att det bedrivs på ett sätt som både löser omedelbara frågor och även stärker individens långsiktiga förutsättningar att klara sig på egen hand. För att bedriva ett sådant arbete krävs en flexibilitet som svarar upp mot målgruppens heterogenitet. Mottagandeteamen ställs i regel inför många skiftande frågor från de nyanlända själva. Men för att arbetet ska bli behovsanpassat på riktigt behöver det också bygga på en ordentligt utredd kunskap om hur den enskildes livssituation, bakgrund och behov ser ut, som kan ligga till grund för proaktiva informationsinsatser. Förmåga att använda rätt kommunikativa metoder och verktyg för att nå fram till respektive individ är också en avgörande aspekt i arbetet.

Vi ska utveckla resonemanget en bit till med hjälp av en kort diskussion om informations- och kommunikationsprocessers natur och utmaningar, och vi börjar med själva begreppen ”information” och ”kommunikation”.

Om informations- och kommunikationsproblem

I vetenskapliga sammanhang[51] syftar ordet ”kommunikation” oftast på den process där olika parter skickar meddelanden till varandra medan ”information” är innehållet i dessa meddelanden.[52] Att det finns ett ”informationsproblem” betyder då att en målgrupp vet för lite om ett ämne. Om det istället finns ett ”kommunikationsproblem” betyder det att den process som ska förmedla budskapen till målgruppen inte fungerar som den ska.[53] Man kanske använder sig av fel kanaler eller ett för svårt språkbruk för

---

47. *Se t.ex. Franzén (1997), Carlsson (2000).*

48. *Soydan (1996), Kamali (1997).*

49. *Soydan (1996), (1999).*

50. *Larsson (2015), Carlsson (2000).*

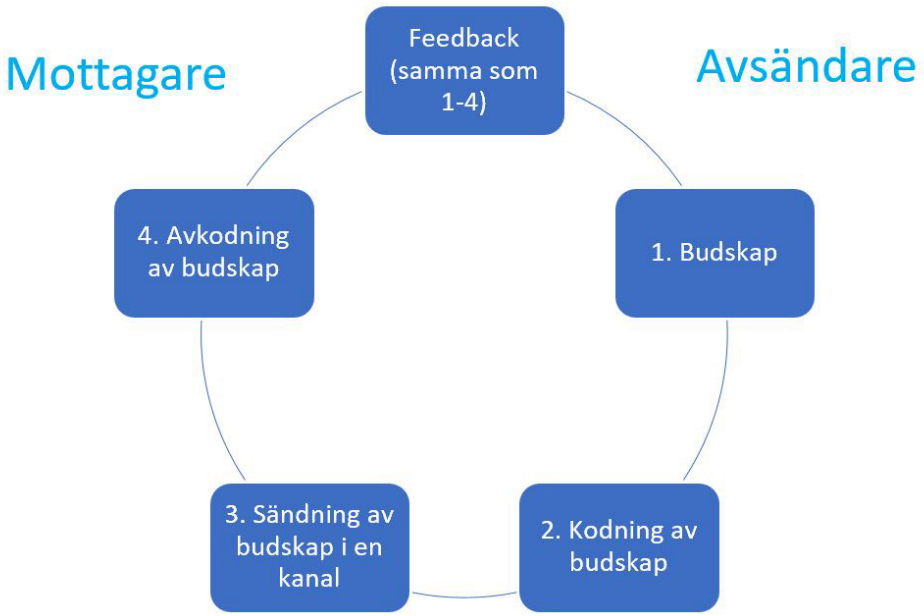
51. *Detta till skillnad från hur orden ibland används på andra håll i samhället. I arbetslivet syftar t.ex. ”information” ofta på en sorts envägskommunikation, som skiljer sig från ’kommunikation’ som förstås som en tvåvägskommunikation eller dialog av något slag.*

52. *Se t.ex. Jacobssen & Thorsvik (1995) s. 335.*

53. *Palm (2006) s. 14.*

att nå fram. I praktiken hänger de två begreppen förstås ofta samman. När kommunikationen inte fungerar som den ska bibehålls informationsbristen hos mottagaren. Men bara för att kommunikationen fungerar är det inte säkert att informationsproblemet försvinner. Det beror också på *vad* det är som har kommunicerats och hur mottagaren har tolkat meddelandet.

Den senare frågan pekar också på anledningen till varför modeller över kommunikationsprocessen numera ofta lyfter fram mottagarens aktiva roll i processen. Ett exempel på en sådan modell finns hos Jacobsen & Thorsvik:



Figur 1. "Kommunikationsprocessen". Källa: Jacobsen & Thorsvik (1995) s. 335.

Fördelen med denna modell är att den tydliggör att all kommunikation i slutändan sker på mottagarens villkor, men också att det krävs metodiska vägval i alla steg i processen för att nå hela vägen fram. Först har vi en *avsändare* som bestämmer sig för ett *budskap* (1) att skicka vidare. För att så ska kunna ske måste budskapet *kodas* (2) och ges en form på något sätt som låter sig överföras. Man använder sig av vissa ord, bilder, symboler som man tror gör det möjligt för mottagaren att förstå budskapet. I nästa steg (3) sänds budskapet i denna form i en *kanal*. Man förmedlar det i ett brev, i ett samtal, eller vad som verkar lämpligast. Mottagaren uppmärksammar sedan meddelandet och försöker *avkoda* det (4). Om det vill sig väl ges sedan en *feedback* till avsändaren enligt samma stegmodell, 1–4 – vilket innebär att vi får kunskap om vad motparten har förstått av det hela.

För diskussionens skull i det här avsnittet kan den här stegvisa modellen användas för att ge lite bättre precision åt frågan om ungefär hur utmaningarna i ett informations- och vägledningsarbete gentemot nyanlända kan se ut. Ungefär så här:

1. *Budskap*
   Att välja ut vilken information som bör ges till en nyanländ person, och när, är inte nödvändigtvis lätt. Som har diskuterats förut behövs en kännedom om hur motpartens behov och förförståelse ser ut. Men ofta måste hänsyn också tas till att nyanlända ibland står inför en lavin av information från olika håll. För mycket information kan också skapa problem. Att sålla i och strukturera informationsflödet kan då vara en väg till ökad förståelse.[54] Bra kommunikation handlar i den meningen alltså inte bara om att välja utan också om att välja bort information. Ibland måste informationsarbetet kanske delas upp i olika steg och moment för att skapa en rimlig lärandeprocess för mottagaren.

2. *Kodning*
   För att förmedla information på ett bra sätt behövs förmågan att kunna använda olika kommunikativa metoder för olika målgrupper. Att använda tolk är t.ex. inte alltid en universallösning. För vissa grupper räcker det inte med att abstrakta begrepp översätts för att de ska bli begripliga. Kanske finns orden inte med i den egna vokabulären från början, och då är inte mycket vunnet med översättningen.[55] Bilder, filmer och annat stödmaterial kan behöva användas för att konkretisera informationen, men sådana metoder bör ha provats ut på målgruppen för att vi ska veta om de faktiskt fungerar eller inte.[56]

3. *Sändning i en kanal*
   Vilken kanal som väljs för kommunikationen spelar ofta stor roll för möjligheten att få feedback från motparten. Grupp- eller cirkelmetodik är välutforskade som kunskapshöjande verktyg och kan ha flera fördelar om de utformas på rätt sätt.[57] Men de passar förstås inte alltid bra i individrelaterade ärenden. Då behövs samtalsmetodik och kanske ett visst mått av interkulturell kompetens[58] för att lägga grunden för en bra dialog. Skriftlig kommunikation har överlag nackdelen att den ger mycket små möjligheter att kolla av vad motparten har förstått, även om klarspråksanpassad[59] text kan underlätta för vissa grupper.

4. *Avkodning och feedback*
   För att få veta om informationen har nått fram, och vad som har förståtts och inte förståtts, behövs någon sorts återkoppling från mottagaren. Som har konstaterats i tidigare studier finns det ibland omständigheter som lägger hinder i

---

54. *Se t.ex. Case (2002).*

55. *Personer som inte kan läsa och skriva har ofta ett begränsat ordförråd och svårigheter med abstraktioner. Se vidare t.ex. Mörling (2007), Ong (1996), Kuyumcu (2004), Wångdahl (2020).*

56. *Att "målgruppsanpassa" information innefattar alltid att man testar den på målgruppen innan den används.*

57. *Se t.ex. SOU 1997:120, Jordan (2019), Hallberg (2006), von Wachenfeldt (2019).*

58. *Lorentz & Bergstedt (2006), Goldstein-Kyaga m.fl. (2011), Lahdenperä (2004), Lahdenperä & Lorentz (2010).*

59. *Se t.ex. Institutet för språk och folkminnen (ISoF) angående klarspråksanpassning av text.*

vägen för att så ska ske. Negativa föreställningar om socialtjänsten, eller det faktum att man befinner sig i en asymmetrisk maktrelation till en svensk myndighetsperson, kan verka hämmande för vissa nyanlända.[60] Att arbeta med kontinuerliga relationer över tid och förtroendeskapande åtgärder kan då underlätta för att få motparten att öppna upp sig för en dialog.

Syftet med genomgången ovan var inte att erbjuda någon sorts ”checklista” för kommunikation, men väl att illustrera ett par poänger. Den ena är att ett bra informationsarbete är ett arbete där informationen faktiskt når fram. Den andra är att feedback-momentet är ganska centralt för att så ska ske. Man kan behöva röra sig flera varv i ”cirkeln” för att motparten ska förstå det man vill, och utan återkoppling blir det svårt att justera, förtydliga och repetera budskapet på ett sätt som bidrar till ökad förståelse. I det avseendet handlar ett bra informationsarbete alltså inte bara om att ge information till en motpart, utan också om att få information av motparten. Som verksamhet behöver man arbetssätt som gör det möjligt att ta reda på om informationen har landat.

60. *Som bl.a. Olsson (2018) konstaterar är rädslor för socialtjänsten utbredda bland nyanlända.*

3. Tjänstepersonernas arbete och erfarenheter

I detta kapitel är det nu dags att titta närmare på hur informationsarbetet bedrivs i mottagandeteamen i nordostkommunerna och på de intervjuade tjänstepersonernas erfarenheter av att vägleda och informera nyanlända. Som start för kapitlet ges en översikt över ungefär hur informationsarbetet är upplagt i kommunerna. Därefter följer en diskussion om utmaningarna i arbetet utifrån tjänstepersonernas perspektiv, och ett längre resonemang om vad som behövs i en mottagandeverksamhet som strävar efter att ge individanpassad information till nyanlända.

Som påpekades inledningsvis består materialet till det här kapitlet av samtalsintervjuer[61] med ett 20-tal tjänstepersoner i sex[62] av nordostkommunerna under perioden februari till september 2020. Samtalen varade oftast mellan en och två timmar och genomfördes i regel på respektive persons arbetsplats. Vissa av intervjuerna skedde i grupp, andra enskilt med en person i taget.

OM MOTTAGANDEVERKSAMHETEN I NORDOSTKOMMUNERNA

Som allmän bakgrund ska sägas att mottagandeverksamheten är organiserad på lite olika sätt i de aktuella kommunerna.[63] I några av dem utgör mottagandeteamen egna grupper inom socialtjänsten, och arbetar både med frågor om försörjningsstöd och det praktiska stödet till nyanlända. I andra kommuner ligger frågan om ekonomisk försörjning på andra enheter i socialtjänsten och i någon kommun är mottagandeverksamheten placerad utanför socialtjänsten, men bekostas med medel från densamma. I en kommun sorterar verksamheten formellt under kommunledningskontoret och är fristående från andra sektorsförvaltningar.

Sammantaget ser det alltså lite olika ut i fråga om var mottagandeteamen är placerade i den kommunala förvaltningen och hur fördelningen av uppgifter mellan enheter ser ut.

---

61. *Kvale & Brinkmann (2009), Esaiasson m.fl. (2017).*

62. *Närmare bestämt Täby, Danderyd, Österåker, Norrtälje, Lidingö och Vallentuna.*

63. *Mottagandet har i flera fall också flyttats runt mellan olika förvaltningar genom åren.*

För att inte fastna i frågor om organisatoriska gränsdragningar har vi i detta kapitel försökt att se på mottagandet från en nyanländs horisont. Vi intresserar oss mer för de informations- och vägledningsinsatser som erbjuds den nyanlände och i mindre grad för var personalen som erbjuder dem arbetar. När frågor om ansvarsfördelningen i mottagandet tycks påverka förutsättningarna för detta informationsarbete diskuterar vi dock det. Sorteringen i kapitlet utgår från ett antal generella teman i informationsarbetet, snarare än separata genomgångar av varje kommuns arbete.

ATT ANLÄNDA TILL NORDOSTKOMMUNERNA

Vi ska börja med en kort beskrivning av själva mottagandeförloppet. Som regel inleds denna process med att Migrationsverket skickar en förfrågan till mottagandeteamet i den berörda kommunen om att ta emot[64] en nyanländ individ eller familj. När kommunen tackar ja sker en ”anvisning” och ett datum för ankomst sätts. Därifrån skiljer sig processen lite åt beroende på vilken kategori av flyktingar det rör sig om. ”Kvotflyktingar” väljs ut av Migrationsverket i samarbete med UNHCR och har uppehållstillstånd redan vid inresan till Sverige. De kommer då direkt till kommunen, och möts upp på Arlanda av mottagandeteamet. Den andra stora gruppen i mottagandet är s.k. ”ABO” som består av före detta asylsökande som har bott i Migrationsverkets boenden innan de får uppehållstillstånd. De möts i regel upp av mottagandeteamet på den adress där de ska bo.

Skillnaden i arbetet med de två flyktinggrupperna är inte i första hand formell utan praktisk. Den ena gruppen består alltså av människor som är helt nya i Sverige när de tas emot av kommunen, medan den andra utgörs av personer som kan ha befunnit sig i landet i flera år innan de ”bosätts” i en kommun. På papperet är villkoren för mottagandet av dessa grupper ganska lika. Den ena gruppen kanske får en viss möblering av sin lägenhet, hemutrustning och mat i kylskåpet för någon dag framåt och den andra inte, men i övrigt är ramarna för arbetet ungefär desamma. Sett till behovet av vägledning och stöd under den första tiden är skillnaderna dock större. Som en tjänsteperson påpekar angående mottagandet av kvotflyktingar:

> *”Det innebär ju oftast […] att det är personer som har en extremt dålig förförståelse av var de har hamnat, över huvud taget. Det kan till och med vara på den nivån att man inte ens skulle kunna peka ut Sverige på en världskarta. Sedan finns det ju de som är kvot också som är väl medvetna om att de kommer till Sverige, som har valt Sverige och som kanske har familj här, men som fortfarande då har befunnit sig i ett flyktingläger de senaste sex eller sju åren… under väldigt knepiga omständigheter. Så det är ju sargade människor som kommer i mycket stor utsträckning.”*[65]

---

64. *Att tacka ja till en förfrågan betyder att det görs en ”anvisning”, som räknas av mot det årstal som Länsstyrelsen angivit för hur många nyanlända som ska tas emot av respektive kommun under ett visst år.*

65. *Detta enligt flera intervjuade tjänstepersoner.*

Att andelen kvotflyktingar har ökat i mottagandet på senare år har kort sagt påverkat arbetets förutsättningar en del. Som flera tjänstepersoner påpekar är det är i genomsnitt mer jobb nu med respektive ärende, än det var på den tiden som de flesta nyanlända kom som ABO.[66]

INFORMATIONSARBETET UNDER TVÅÅRS-PERIODEN FRÅN ETT VERKSAMHETSPERSPEKTIV

Vi ska komma tillbaka till utmaningarna ovan såsom tjänstepersonerna beskriver dem. Men först ska vi ge en överblick över informations- och vägledningsinsatserna under de två år som kommunen har uppgifter inom ramen för det s.k. ”etableringsuppdraget”[67]. Med utgångspunkt i intervjuerna med tjänstepersonerna kan arbetet delas in i fyra kategorier eller faser av insatser, som ofta överlappar varandra men ändå speglar en sorts utveckling där fler pusselbitar läggs till efter hand.

1) Den första fasen av insatser vidtas när en individ eller familj precis har anlänt. Då ges en praktisk vägledning och information med fokus på vardagsnära frågor. Den kan handla om saker som hur lägenheten fungerar, om att skriva kontrakt och att få överblick över närområdet, var och hur man handlar mat, vad som händer i den fortsatta mottagandeprocessen o.s.v.

2) Nästa fas är längre och pågår mestadels under det s.k. ”glappet”. Glappet är tiden från det att en nyanländ anlänt till kommunen fram till dess att han eller hon deltar i etableringsprogrammet och får ut etableringsersättning från Försäkringskassan.[68] I denna fas bedrivs i regel ett systematiskt arbete med alla de saker som måste klaras av för att den nyanlände ska få sina papper i ordning och kunna påbörja sin resa in i samhället. Frågor om ekonomiskt bistånd och en lång rad nödvändiga kontakter med olika myndigheter, banker, hälso- och sjukvården m.m. gås igenom under denna fas.

3) Den tredje fasen handlar om det fortsatta informations- och vägledningsarbete som erbjuds de nyanlända, när deltagandet i etableringsprogrammet är i gång och de ”nödvändiga” punkterna i fas två klarats av. Ofta erbjuds öppna mottagningar eller bokade besök för de som behöver det och ibland anordnas kunskapshöjande insatser på olika teman för olika grupper. I regel tillhandahålls även arbetsmarknadscoachning för de nyanlända under denna period.

4) Den sista kategorin av insatser handlar om att förbereda den nyanlände på en vidareflytt efter det att tvåårsperioden har löpt ut. Den fokuserar på att stötta och vägleda individen i arbetet med att skaffa sig ett eget boende när kommunens formella ansvar för detsamma upphör. [69]

---

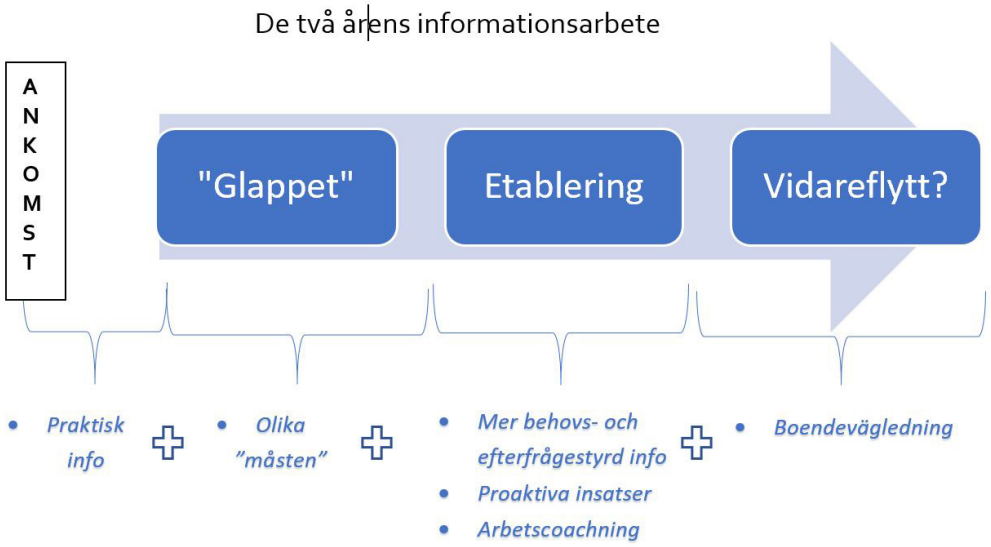
66. *Det vill säga under flyktingvågen 2015–2017. ”ABO” är den grupp som har kommit som asylsökande.*

67. *Se t.ex. Vilhelmsson m.fl. (2015) eller SKL (2019) om etableringsuppdraget, samt SFS 2010:197.*

68. *Att perioden kallas för ”glappet” har att göra med att de nyanlända har ett inkomstglapp innan de påbörjar etableringsprogrammet. Det är kommunen som bär försörjningsbördan för de nyanlända under denna tid. När etableringsersättningen väl betalas ut av Försäkringskassan blir en del av de nyanlända självförsörjande.*

69. *I de flesta av nordostkommunerna erbjuds endast genomgångsboenden för de nyanlända under två års tid. Detta utifrån en tolkning av bosättningslagen om att kommunens ansvar upphör efter de två åren.*

Som stöd för den fortsatta diskussionen kan arbetet sammanfattas i en tidslinje:



Figur 2. Informationsarbetet under de två åren.

I praktiken är arbetet oftast mer sömlöst än vad som kan framstå av figuren, och vissa aspekter av det som görs skiljer sig åt mellan kommunerna.[70] Men *typerna* av insatser är ganska lika i alla kommuner. Vi ska titta lite närmare på de vanliga arbetssätten inom respektive kategori:

Ankomsten

Som påpekades nyss syftar informationen i samband med ankomsten främst till att få den omedelbara vardagen att fungera för de nyanlända. Tjänstepersonerna framhåller att i synnerhet kvotflyktingarna måste ges tid att få ”landa”. Många är trötta, vissa har hälsoproblem, och det kan då vara svårt att ta till stora mängder ny information. Man nöjer sig därför med att visa hur saker funkar i boendet, ta med de nyanlända på en rundtur i närområdet, visa hur de ska betala för mat m.m. Därtill försöker man få en första koll på vilket skick de nyanlända är i, och vilka läs- och skrivförmågor de har. Beroende på individ ges viss information om processen framåt.

Glappet och ”måstena”

Det mer systematiska informationsarbetet inleds efter någon dag eller vecka. Som en tjänsteperson uttrycker det handlar det om att hjälpa de nyanlända att ”komma in i systemet” och ”förstå hur Sverige fungerar, vad de har rätt till och vilka skyldigheter

70. *Vägledningen kring vidareflytten påbörjas ibland tidigt under processen, och vissa ”måste-frågor” kan leva vidare även när etableringen är igång.*

de har".[71] Att komma in i systemet är dock en ganska omfattande uppgift. De nyanlända måste först ansöka om ekonomiskt bistånd och få information om villkoren för försörjningsstöd.[72] Sedan vidtar ett arbete med att se till så att individen skrivs in i socialförsäkringssystemet, blir folkbokförd och får personnummer, får id-kort, bankkonto och Bank-id, anmäls till samhällsorienteringen och SFI, blir hälsoundersökt m.m. En checklista som används i en av kommunerna kan få illustrera omfattningen:

o Rundtur i centrum – hitta till socialkontoret, Tandläkare, Vårdcentral. o Känna till nödnummer, tel. till Vårdguiden, Felanmälan. o Känna till och följa husregler för din bostad. o Ha en giltig hemförsäkring. o Hälsoundersökning.	o Besöka Skatteverket för folkbokföring och personnummer o Besöka Migrationsverket för Uppehållstillståndskort. o Gå kurs i Samhällsorientering. o Anmäla till SFI. o Skapa e-mailkonto, kunna använda din e-mail. o Besöka Skatteverket för ID-kort.	o Ansöka om Försäkringstillhörighet. o Öppna bankkonto. o Skaffa mobilt bank-ID. o Ansöka om ersättningar hos Försäkringskassan. o Vara inskriven hos Arbetsförmedlingen, följa planering. o Kunna aktivitetsrapportera till Arbetsförmedlingen.	o Vara registrerad hos bostadsförmedlingar. o Vara listad hos Vårdcentral. o Kunna boka tid hos vårdkontakter, tandläkare. o Förstå din vardagsekonomi, veta hur man betalar räkningar. o Kunna ansöka om etableringsersättning från Försäkringskassan.

Tabell 1. Exempel på checklista vid arbete med nyanlända.

Som synes är det många punkter som ska klaras av. Generellt sett är besöken och kontakterna också täta under denna period, och arbetet delas ofta upp i olika steg så att det inte ska bli för mycket på en gång. Den nyanlände får i regel personlig hjälp av en "integrationsstödjare" eller liknande, och individuella hänsyn tas i hur saker kommuniceras och vilket stöd som ges. Vid behov används tolk.[73]

Vid någon tidpunkt i denna fas görs i regel även någon sorts kartläggning eller utredning där man sammanställer information om individens bakgrund, behov och förmågor. Exakt hur kartläggningen ser ut och när den görs varierar dock mellan kommunerna. Ibland sker det ganska omgående och ibland en bit in i processen. I vissa fall görs den av socialsekreterare och ibland av personer i ett mottagandeteam som inte tillhör socialtjänsten. Beroende på hur den görs varierar också dokumentationen av samtalen. Mer om kartläggningsaspekten lite senare i kapitlet.

"Etableringsfasen" och det fortsatta informationsarbetet

Som regel tar det några månader innan de flesta av punkterna ovan är klara och den nyanlände påbörjar etableringen hos AF.[74] Vissa individer är vid det här laget ganska

---

71. *Socialsekreterare i ett mottagandeteam.*

72. *I samband med detta görs ett nybesök på socialtjänsten.*

73. *Ofta finns dock språkkunskapen inom teamet. Numera är det annars i regel telefontolk som används.*

74. *För att påbörja programmet måste de nyanlände skrivas in på Arbetsförmedlingen och få en individuell etableringsplan. För att så ska kunna ske måste hen dock bl.a. ha ett personnummer.*

självgående[75], och stödet från mottagandeteamens sida blir gradvis mer inriktat mot de grupper som alltjämt är i behov av hjälp. Man erbjuder drop-in mottagningar eller möjligheten att boka besök för att få vägledning och hjälp i olika frågor. Vanliga ämnen är bl.a. ansökningar om ekonomiskt bistånd, frågor om bostad och brev från myndigheter och hälso- och sjukvården – men nästan vad som helst kan dyka upp.

Vid sidan om detta efterfrågestyrda vägledningsarbete bedriver de flesta kommunerna under denna period även mer långsiktiga informationsinsatser på olika teman. I en kommun finns ett helt program med informationsmöten som den nyanlände förväntas gå igenom. I de flesta övriga är utbudet mer varierande och utgår från vilka behov som uppfattas finnas hos de nyanlända för tillfället. Många av dessa proaktiva informationsinsatser har dock karaktären av enstaka tematräffar eller möten, i grupp eller enskilt med en handläggare. Det gäller även den arbetscoachning som tillhandahålls av de flesta kommunerna.[76] Användandet av kunskapshöjande insatser som bygger på grupp- eller cirkelmetodik är mer sällsynt.

Bostadsvägledning

Arbetet med att förbereda den nyanlände på en vidareflytt inleds i olika skeden i olika kommuner och sköts mestadels av särskilda boendecoacher. Mottagandeteamens inblandning i arbetet varierar dock en hel del mellan kommunerna.[77] Oftast blir stöttningen mer aktiv när det är en viss tid kvar på det tillfälliga[78] kontraktet. De nyanlända får hjälp med att ställa sig i bostadsköer, kontakter förmedlas till hyresvärdar på andra orter där det kan finnas bostäder, man upplyser om villkoren och riskerna med att bo i andra hand etc.

SVÅRIGHETERNA I ARBETET

Mot bakgrund av denna allmänna överblick över ungefär hur mottagandeprocessen ser ut ska vi nu gå vidare till att diskutera utmaningarna i arbetet, såsom de beskrivs av tjänstepersonerna. Tanken i det här avsnittet är inte att ge en fullständig bild av tjänstepersonernas erfarenheter av sådant som kan vara svårt i arbetet med att informera nyanlända. Vi uppmärksammar framförallt de vanligaste typerna av resonemang om utmaningar som förekommer i intervjumaterialet.

---

75. *Detta i betydelsen att de tar reda på information själv, och klarar sig på den etableringsersättning de får ut från Försäkringskassan. Om ersättningen räcker eller inte beror bl.a. på boendekostnad och familjesituation.*

76. *Vi har emellertid inte intervjuat arbetscoacher i arbetet med denna studie. Deras koppling till mottagandeteamens verksamhet varierar till synes en hel del mellan nordostkommunerna.*

77. *I arbetet med denna rapport har vi heller inte intervjuat särskilt många bostadscoacher eller tjänstepersoner med liknande uppdrag, varför det är svårt för oss att diskutera deras informationsarbete i detalj.*

78. *I de flesta av nordostkommunerna erbjuds nyanlända enbart genomgångsboenden under den tvåårsperiod som krävs av lagen. Ibland finns dock möjlighet till förlängning för barnfamiljer. Att boendet är just tillfälligt är man noga med att upplysa om redan vid kontraktsskrivningen.*

Det handlar främst om vissa grupper

Ett första gemensamt drag i intervjuerna är att snart sagt alla tjänstepersoner hänvisar till de stora skillnaderna inom gruppen nyanlända, i fråga om utbildningsbakgrund, förförståelse för Sverige, livssituation och mycket annat. Svårigheterna i att nå fram med information och att få motparten att förstå vissa frågor gäller inte alla nyanlända. Det handlar främst om vissa grupper. Som en tjänsteperson påpekar:

> *”I de enklaste situationerna eller familjerna – det är ABO som har varit i Sverige lång tid. De kommer till adressen, de bor här och hittar saker själva i samhället. De vänder sig inte till oss och frågar någonting. De har våra nummer utifall att, och kanske hör av sig och säger att ’hej, nu måste vi byta skola’ eller vad det kan vara. Det är mer så att de redan har koll på hur samhället fungerar, men de behöver kanske en länk för att kunna lösa saker själva. Den gruppen faller ganska snabbt bort [som föremål för aktivt stöd].”*[79]

> *” [Men] vi brukar säga ’kvotflyktingar för sig’, för att de oftare har mer behov. Och sedan inom den gruppen har man de med sjukdomsbehov och de som är analfabeter […] som gör att vi måste tänka efter ’hur gör vi med den här informationen’? Hur gör vi med anafalbeterna liksom? Ska vi ringa dem, ska vi boka in dem på möten för att ge informationen, eller? [---] Det är ju det som är svårt. Att alla behöver väldigt olika.”*[80]

Grupper som upplevs som svåra att informera är bl.a. just analfabeter och personer med mycket kort skolgång, men även personer som mår psykiskt dåligt, kvotflyktingar över lag, familjer med komplexa behov, och i viss mån personer med rural bakgrund från vissa delar av världen. Som kontrast nämns andra grupper såsom yngre personer med hög utbildning som har kommit som ABO, som fort lär sig att hitta information själva. Men som tjänstepersonen påpekar i citatet ovan är också variationen i sig en utmaning i arbetet. När förutsättningarna och behoven skiljer sig åt i så pass hög grad blir det svårt att hitta arbetssätt som fungerar lika bra för alla.

Balansen mellan att ge hjälp och att lära personen att klara sig själv är svår

En andra utmaning som tas upp av flera tjänstepersoner handlar om avvägningen mellan att få nyanlända att klara sig själva och att ge dem hjälp. Ofta finns ambitionen att gradvis förmå återkommande klienter att lösa fler uppgifter själva, såsom att fylla i en ansökan eller att söka reda på relevant samhällsinformation på egen hand. Men det kan vara svårt i praktiken. I regel går det fortare att hjälpa till med att fylla i en blankett än att lära ut hur man gör själv, och dessutom minskar risken för misstag som kan försena

---

79. *Tjänsteperson som arbetar som integrationsstödjare i ett mottagandeteam.*

80. *Ibid.*

handläggningsprocessen.[81] Flera tjänstepersoner menar dock att de försöker använda arbetssätt där de ger mycket hjälp vid första besöket, sedan låter den nyanlände själv bli mer aktiv vid de följande besöken o.s.v. Men hur man ska göra för att vara en bra pedagog får man oftast lista ut själv.

Svaga digitala förmågor är ett problem

När det gäller ansökningar om bidrag eller ersättningar av olika slag, eller för den delen att betala räkningar, har de digitala förmågorna hos vissa nyanlända dock blivit ett större problem med tiden. Samhället förväntar sig i allt högre grad att man ska kunna sköta de flesta av sina ansökningar, myndighets- och bankärenden på webben. För den växande andelen flyktingar med mycket kort skolgång kan de ökade kraven på digitala färdigheter dock innebära att hindren för självständighet ibland växer sig högre. Som en tjänsteperson beskriver det:

> *”Alltså saker hänger ihop. Hur kan du hjälpa en människa som inte klarar att hitta en adress att hitta ett jobb? […] Det är som en stege, man måste börja med steg ett, och två och tre. […] Vi vill ha individer som ska ’logga in själva’ och skicka in en ansökan. Kan de det? Vem ska hjälpa dem? Hur ska vi kunna utbilda dem så att de kan själva? Göra ett enkelt bankärende, kolla sitt konto och kunna betala räkningar. Vem kan hjälpa dem så att de kommer till den nivån?”*[82]

Situationen ska ses i ljuset av att många nyanlända varje månad måste ansöka både om kompletterande försörjningsstöd och olika ersättningar från Försäkringskassan, likväl som aktivitetsrapportera vad de gör hos Arbetsförmedlingen, sköta sina räkningar m.m. Med bristande förmåga att använda digitala hjälpmedel och små läs- och skrivfärdigheter kan det vara svårt. I nuläget är man heller inte särskilt bra på att tillmötesgå dessa behov av digitala kunskaper.

Brist på målgruppsanpassat informationsmaterial

Tjänstepersoner som arbetar i mottagandet möter inte bara frågor som rör ansökningar av olika slag. De hamnar ofta även i situationer där de behöver översätta och förklara material och brev som kommer från andra myndigheter, eller vägleda personerna till rätt part i samhället. Alla möjliga frågor dyker upp. Ibland måste man börja med att förklara hur samhällssystemet är uppbyggt för att få den nyanlände att förstå varför vissa villkor råder och vem som har tagit beslutet om dem, vart man vänder sig med frågor o.s.v. Som en tjänsteperson förklarar är det inte alltid helt lätt att förmedla den typen av bakgrundskunskap:

---

81. *Socialsekreterare som arbetar med mottagandet av nyanlända.*

82. *Tjänsteperson i ett mottagandeteam.*

”Det känner man ju, att vi inte har något material. Och då blir det ju att man ska sitta och ta fram, Och vad är ens relevant? I vår beställning från soc. står det ju så här: ’gå igenom Sveriges lagar och regler’. Och det är då bara en mening – att gå igenom Sveriges lagar och regler.”[83]

Som antyds i citatet upplevs vägledningsuppgiften ibland som lite ospecificerad. Men det praktiska problemet i sammanhanget rör också bristen på målgruppsanpassat informationsmaterial. Vissa nyanlända saknar en grundförståelse för samhället, och samhällsorienteringen är ingen garant för att kunskapsluckorna försvinner.[84] I arbetet med vissa grupper hade det varit bra att ha tillgång till en bank med ett för motparten begripligt informationsmaterial, som kunde användas vid behov.

Frågor om uppföljning, samverkan och kunskapen om individen

Vid sidan om utmaningarna som rör de nyanländas behov och förmågor lyfter vissa av tjänstepersonerna också fram svårigheter som har mer med verksamheten att göra, och mer specifikt hur och i vilken grad man får kunskap om individens livssituation och behov. Den här diskussionen kommer till uttryck på lite olika sätt i materialet och rör flera skeden i arbetet.

Flera tjänstepersoner lyfter t.ex. fram de ”bosättningsunderlag” som man får om individen eller familjen inför mottagandet av kvotflyktingar. Innan ankomsten skickas en information till kommunen från Migrationsverket, som har sammanställts av UNHCR. Där finns vissa uppgifter om bl.a. bakgrund och hälsotillstånd. Men som en tjänsteperson konstaterar:

”Den informationen vi får innan är otroligt bristfällig. Det står nästan alltid ’i behov av stödsamtal’ eller ’behöver uppsöka läkare efter ankomst’. Det är väl ungefär det vi ser.”

Att vara i behov av ”vård” eller ”stödsamtal” kan i praktiken betyda nästan vad som helst. Vad det handlar om konkret visar sig i regel först efter ankomsten. Problemet med den här bristen på god förhandsinformation är att det blir svårt att förbereda mottagandet på ett bra sätt.

En andra aspekt på samma tema handlar om förutsättningarna för att vidmakthålla en helhetsbild av individens situation och behov, som grund för de samlade insatserna för den nyanlände under tvåårsperioden. I kommuner där ansvaret för mottagandet delas mellan olika enheter upplevs det här ibland som ett problem. När man inte har tillgång

---

83. *Tjänsteperson i ett mottagandeteam (som inte tillhör socialtjänsten).*

84. *Alla vuxna nyanlända skrivs in i samhällsorienteringen. Men som flera tjänstepersoner påpekar är det svårt att veta i vilken grad de deltar och vad de får med sig från undervisningen. Det görs ingen formell koll av vad de nyanlända lär sig på kurserna och grupperna är enbart sorterade utifrån hemspråk (och inte t.ex. individens utbildningsbakgrund eller hur länge man har varit i Sverige).*

till samma journalsystem och inte sitter på samma arbetsplats försvåras möjligheten för kontinuerlig avstämning och utbyte av information, vilket kan gå ut över den samordnade uppföljningen av individen. Som två tjänstepersoner beskriver det:

> *”Det svåra eller ’utmaningen’ är nästan den interna samverkan. Att hitta fungerande interna processer kring personer som inte följer mallen riktigt. […] Och det har försvårats av att det har varit en ganska stor omsättning på de handläggare som har i uppgift att möta just den här målgruppen.”*

> *”Vi försöker ha återkommande avstämningsmöten, för det är ju det bästa. Men det är svårt […] Så det blir ofta […] att man tar det per telefon. Så det är ju liksom inte att man är ute i god tid och förbereder. Det är mailkonversationer och samtal, och sedan är det väl liksom när det är skarpt läge […] som det blir sittning. [---] Men ofta är det den här initiala delen som vi har ett bra samarbete kring. Och sedan är samarbetet kanske inte så bra. Då blir det mer att om vi märker att någon har trillat mellan stolarna och inte kopplas till rätt enhet, så är det ofta vi som får driva.”*

Tjänstepersonerna i mottagandeteamen upplever ofta att de har relativt god kännedom om de individer och familjer som de arbetar aktivt med. De träffar dem ofta och har hunnit bygga relationer över tid. Men deras fulla kunskap kommer inte alltid till användning på andra enheter. Och vice versa. Ibland tas beslut om insatser på andra håll i socialtjänsten utan att mottagandeteamen får kännedom om det. Avsaknaden av tydliga avstämningsrutiner gör i sådana fall så att det blir svårare att fånga upp behov innan de blir akuta, och det påverkar möjligheten att ge information och vägledning i relation till de behov som finns, när de finns.

VAD BEHÖVS I VERKSAMHETEN?

Sammantaget finns det i intervjuerna alltså flera exempel på utmaningar som har med målgruppens heterogenitet och förmågor att göra, men även sådana som handlar om den interna samordningen av arbetet kring mottagandet. Vi ska diskutera de här frågorna vidare, men samtidigt försöka bredda perspektivet en aning genom att ta stöd i resonemangen i förra kapitlet.

Som diskuterades i föregående kapitel finns det med vårt synsätt alltså några kännetecken på vad som är ett ”bra” informationsarbete gentemot nyanlända. Det kanske viktigaste är att det tar stora hänsyn till individens specifika behov av information, och grundas på kunskap om vilka dessa behov är. Helst bör det både bidra till att lösa omedelbara frågor och stärka individens långsiktiga förutsättningar att klara sig på egen hand. För att så ska kunna ske behövs dock kommunikativa verktyg som gör det möjligt att nå fram till respektive individ, och metoder som skapar bra villkor för lärande. Samt arbetssätt som gör så att man får koll på om informationen har nått fram eller inte.

Även om resonemanget är ganska allmänt hållet kan vi använda det för att ge lite precision åt diskussionen om vad som är viktigt i det nuvarande informationsarbetet,

och vad som ibland kanske saknas eller skulle kunna förstärkas. Detta både i fråga om rutiner, vilka metoder som används och innehållet i de informationsinsatser som erbjuds till de nyanlända. Vi utgår i det här avsnittet alltjämt från tjänstepersonernas erfarenheter, men kommer också att väva in några av våra egna funderingar kring olika sidor av arbetet.

Att kunna informera om många ämnen

Som påpekades ovan är alla tjänstepersonerna ganska överens om att skillnader i förmågor och behov är en sorts grundvillkor för arbetet med nyanlända. Man har att göra med människor med olika bakgrunder, problem och frågor som de behöver få hjälp med. Från den synvinkeln är det också viktigt att det finns efterfrågestyrda inslag i informationsarbetet som komplement till arbetet med olika ”måste-frågor” kring t.ex. försörjningsstöd och registreringar hos olika myndigheter. Vare sig det sker genom öppna mottagningar eller bokade besök så behövs ett utrymme för individen att ge uttryck för sina egna frågor och problem.

Samtidigt ställer dock idealen om ett flexibelt och individanpassat informationsarbete ganska höga krav på tjänstepersonerna. Ett av dem handlar om att man möter många typer av frågor. Som påpekades ovan efterfrågades bl.a. en bättre tillgång till målgruppsanpassade stödmaterial för att kunna ge den hjälp som efterfrågas. Idealt sett bör sådana material ha provats ut på olika målgrupper och täcka in en lång rad områden. Men som några tjänstepersoner påpekar är det i sammanhanget också viktigt att fundera på frågor kring struktur och repetition. Dels är det bra att dela upp information i steg och nivåer för att underlätta lärande. Men dessutom bör man hålla i minnet att man inte är den enda parten som försöker ge nyanlända en förståelse för samhället. Som en tjänsteperson påpekar:

> *”Det är väldigt viktigt att jobba strukturerat med allt det här. Och då kan man ju säga att ’nu har vi utökat samhällsorienteringen till hundra timmar’. Men hundra timmar, vad är det egentligen? Det är två och en halv veckas heltid liksom […]. Men det vet ju alla […] att repetition är kunskapens moder. Så om de ska fatta över huvud taget […] [är det viktigt] att det kommer igen.”*[85]

Annorlunda uttryckt kan det vara bra att se sitt informationsarbete som en del av ett större sammanhang av information som riktas till nyanlända. När det handlar om generella samhällsfrågor kan det t.ex. vara bra att använda sig av stödmaterial som knyter an till strukturen och innehållet i samhällsorienteringen. För individen är enhetlig information, vid upprepade tillfällen och via olika informationskanaler ofta att föredra framför många versioner av samma budskap från olika håll.[86]

---

85. *Tjänsteperson som arbetar med mottagandet.*

86. *Jfr. Delilovic, Åsbring m.fl. (2017) angående arbetet med hälsoundersökningar av nyanlända.*

Att kunna kommunicera på många sätt

Ett annat krav handlar om tjänstepersonernas kommunikativa förmågor. Förutom att de ställs inför många slags frågor möter de även människor med olika förutsättningar att ta till sig information. I intervjuerna finns också gott om exempel på strategier som används för att nå fram till nyanlända som har svårt att förstå traditionell information. Man använder sig bl.a. av repetition och sammanfattningar, ber motparten att återberätta information[87], använder gester och kroppsspråk, tar hjälp av röstmeddelanden på WhatsApp och bilder, skriver lappar som individen kan ta med sig vid besök hos myndigheter m.m. Som två tjänstepersoner beskriver det:

> *”Ja, om jag säger så här: ’Du har ett möte i Sollentuna på Arbetsförmedlingen, den här adressen och den här tiden, i nästa vecka – kommer du att gå dit?’. ’Jaa!’ svarar de. ’Okej – vart ska du gå?’. Alltså, att man gör så att man vänder på frågan liksom. Det är väl sådana trix.”*

> *”Jag har ju jobbat hela mitt yrkesverksamma liv med […] personer med funktionsvariationer. Så vi använder ju både Pictogram och bilder och […] med vissa familjer jobbar vi så att vi skriver ut en bild på Astrid Lindgrens barnsjukhus med pilar. […] Alltså vi använder hjälpmedel som man egentligen har till personer med funktionsvariationer.”*

Arbetssätten vilar ofta på praktisk erfarenhet och kreativitet från tjänstepersonernas sida. När man hittar kommunikativa verktyg och metoder som fungerar bygger man vidare på dem. Därmed inte sagt att erfarenhet är den enda kunskapsbasen i arbetet. Vissa av tjänstepersonerna har fortbildat sig i metoder[88] för att möta nyanlända, andra tar stöd i kunskaper från arbetet med andra grupper, och många deltar i nätverk såsom Koordination Norrort där man får tillfälle att lära sig av andra.

Vad som kanske bör diskuteras i det här sammanhanget är dock att kunskaperna ofta tycks vara knutna mer till person än till verksamheten. Även om vissa metoder används med vissa grupper är det sällan fråga om kodifierade arbetssätt. Som en tjänsteperson påpekar är det svårt att ha fasta ”rutiner” när arbetet är så varierande. Men alternativet att förlita sig på informell kunskap har också nackdelar. Dels blir det svårt att föra vidare kunskap till ny personal, dels minskar möjligheten för systematisk verksamhetsutveckling när metodiken är outtalad. I synnerhet med grupper som upplevs svåra att informera, såsom t.ex. analfabeter eller personer som mår psykiskt dåligt, vore det sannolikt långsiktigt bättre att ha en tydligare specificerad *verksamhetsmetod* i arbetet, med bas i kunskaper i t.ex. interkulturellt socialt arbete[89],

---

87. *Som metod brukar detta kallas ”teach-back” eller på svenska ”Förstå mig rätt”. Se vidare Kunskapscentrum för jämlik vård (2019) angående denna samtalsmetod.*

88. *Exempelvis via Transkulturellt centrum och KI gällande t.ex. ”kulturformuleringsintervjun”. Se vidare t.ex. Idar-Wallin m.fl. (2020), Diaz m.fl. (2017), Ramirez-Stege m.fl. (2017) om KFI.*

89. *Se vidare t.ex. Socialstyrelsen (2016), Lahdenperä (2004).*

pedagogik för svaglitterata grupper[90] etc.

Att arbeta långsiktigt – om det proaktiva informationsarbetet

En tredje dimension i arbetet har att göra med målsättningen att stärka de nyanländas kunskaper i frågor som inte primärt handlar om omedelbara behov eller problem. I någon mån handlar förstås allt informations- och vägledningsarbete från mottagandeteamens sida om att öka individens förmåga att klara sig själv. Men i det här stycket ska vi uppmärksamma de proaktiva och kunskapshöjande insatser som erbjuds för gruppen och som inte handlar om stödet i bostads- eller arbetsmarknadsfrågorna.

Som diskuterades i kapitel två finns det ett antal områden där migranter har större risk än andra grupper att drabbas av vissa typer av problem. Ett av dem handlar om privatekonomi och skuldsättning, och på detta område verkar de flesta av mottagandeteamen bedriva ett ganska målmedvetet arbete för att se till så att alla nyanlända har koll på frågor om räkningar och ekonomi, risker med lån o.s.v. Däremot är utbudet av t.ex. föräldrastödsinsatser för gruppen mer varierande, och till synes skiftade över tid. Som en tjänsteperson påpekar:

> *”Än så länge har det inte funnits på något av de språk som är efterfrågade. Och det har vi haft uppe till diskussion ganska ofta och länge. Att vi ser ett behov av föräldrastöd […] och det finns inte riktigt. Nu under hela förra året har vi haft en sådan här öppen mottagning som man kan boka på nätet, och nu ska det finnas tider, så de säger att man bara ska ange att man behöver tolk, så fixar vi det. Men i början av 2018 utbildade sig X och hennes kollega […] vid Stockholms stads program som heter Plus, kanske ”*

Citatet är ganska illustrativt för att det ofta finns ambitioner om att erbjuda föräldrastödscirklar för nyanlända. Men av skäl som bl.a. rör arbetsbelastning och det faktum att det krävs ett visst antal deltagare för att starta en cirkel på ett visst språk blir det inte alltid av. Som påpekats tidigare är utbudet av kunskapshöjande insatser som bygger på just grupp- eller cirkelmetodik generellt sett också ganska litet i nordostkommunerna. Man använder sig t.ex. sällan av Transkulturellt centrums cirklar i hälsokommunikation för nyanlända.[91] Många av de proaktiva informationsinsatser som anordnas sker istället i form av enstaka tematräffar eller öppna möten kring vissa ämnen, vilket inte skapar samma förutsättning för lärande hos individen.

Att få kunskap om individens behov och livssituation

Den sista frågan som vi ska diskutera i det här kapitlet handlar om arbetet med att få och bibehålla en inblick i individens livssituation, bakgrund och behov, som grund

---

90. *Se t.ex. Mörling (2007).*

91. *Alla kommuner i Stockholms län kan beställa hälsokommunikation för nyanlända från Transkulturellt centrum. Se vidare https://www.transkulturelltcentrum.se/halsokommunikation/.*

för den vägledning och det stöd som ges under de två åren. För tydlighetens skull kan den här punkten dock delas in i två delar. Den första handlar om hur man skaffar sig kunskap om individen i första läget.

Som påpekades ovan upplever sig tjänstepersonerna i mottagandeteamen i regel ha en ganska god kännedom om de individer och familjer som de arbetar aktivt med. Kontakterna är till en början täta, man hinner bygga relationer över tid, och rollen handlar mestadels om att ge stöd och hjälp av olika slag. I något skede av den tidiga processen görs i regel också någon form av utredande samtal eller kartläggning av den nyanländes bakgrund, situation, erfarenheter, tankar och behov. Som två tjänstepersoner beskriver det:

> *”Sedan den andra dagen träffar vi socialsekreterare dem […] och frågar ’vad har ni gjort tidigare?’, ’har ni några arbetserfarenheter?’, ’kan ni skriva, har ni gått i skolan?’. Alltså det är ju då som vi tar in så mycket information vi kan om dem. Samtidigt som de får väldigt mycket information av oss.”*[92]

> *”alla nyanlända […] [får] ett samtal med en socionom kring sin status, familjestatus och vad som är behoven. Eftersom vi inte har den här utförliga rapporten från Migrationsverket om vad de menar med ’behov av samtal’ och ’vård’. Då kan vi gå in mer djupgående i samtalen både med familjerna, barnen och mamma och pappa, alternativt att man separerar dem.”*

Formuleringar av typen att man ”tar in så mycket information man kan” förekommer i flera av intervjuerna. Men bortom det varierar detaljerna. I vissa fall är det en socialsekreterare eller socionom som sköter samtalen, i andra fall sammanställs information av personer som jobbar i ett mottagandeteam som inte tillhör socialtjänsten och ibland sker parallella kartläggande samtal på olika enheter beroende på fördelningen av uppgifter i organisationen.

Mot bakgrund av att bilden av hur kartläggningsarbetet konkret går till är lite spretig, ska vi nöja oss med ett par allmänna funderingar i detta avseende. Den ena rör tidpunkten för utredande samtal som syftar till att fånga in behov. Som har konstaterats i tidigare forskning försämras ofta det psykiska välbefinnandet hos nyanlända gradvis under de första månaderna, i takt med att trauman kommer ikapp eller utmaningar i den nuvarande situationen gör sig påminda.[93] Även om viss information behöver samlas in omgående kan det finnas anledning att förlägga delar av det mer utredande arbetet en bit in i processen. Som en tjänsteperson konstaterar:

> *”Det kan gå jättebra i början, och sedan kan det vara trauma, det kan vara ohälsa. […] Så fort de har landat så blir det att ’åh, nu har jag en säker plats nu kan jag slappna av’. Och då kan det komma mycket [som hinner ikapp]. Det är*

---

92. *Socialsekreterare i ett mottagandesteam.*

93. *Se vidare t.ex. SKL (2017), Galli (2020), Samverkansdelegationen (2017) eller Hollander (2013).*

sådant man märker ibland. Att i början gick det jättebra, men sedan helt plötsligt så vänder det av någon anledning."[94]

Det andra handlar om metodiken för den här sortens utredande samtal. I forskningen på området lyfts ofta betydelsen av interkulturella arbetssätt både för att kunna tolka information som ges av klienten, och för att kunna ställa rätt frågor.[95] Kulturellt färgade uttrycksätt används t.ex. ofta för att beskriva lidande och psykiska problem benämns ibland med ord som rör kroppsliga smärtor. Emotionella reaktioner kan uppstå inför till synes vardagliga frågor o.s.v. [96] Det är kort sagt önskvärt att använda metoder som är specifikt utformade för samtal med nyanlända. Socialstyrelsen har t.ex. vid flera tillfällen lyft fram "kulturformuleringsintervjun" som stöd för samtal om vilka kulturella förutsättningar hos klienten som kan ha betydelse för att förstå orsaker och se lösningar.[97]

Rutiner för en samordnad uppföljning?

Den lite större frågan i sammanhanget rör emellertid möjligheten att upprätthålla en helhetsbild av individens behov och situation som grund för arbetet med de grupper som är i behov av stöd under merparten av tvåårsperioden. Som påpekades tidigare upplevs bristen på samordnad uppföljning kanske framförallt som ett problem i de kommuner där flera enheter och förvaltningar är inblandade i mottagandet. Som en tjänsteperson beskriver det:

"Vi har haft några situationer med personer som tyvärr hunnit blir ganska dåliga, och […] jag upplever inte att vi har en tydlig struktur för hur vi ska hantera de här personerna, som litegrann faller mellan stolarna. Och det hinner tyvärr ofta gå ungefär ett halvt år innan man upptäcker att 'jamen, vänta nu här, nu har vi en vuxen hemmasittare i behov av… ja vadå?'."

En tjänsteperson i en annan kommun konstaterar att det överlag samlas in väldigt mycket kunskap om de nyanlända från olika parters sida, men att den sällan används på ett samlat sätt:

"De kommer från lägret och så flygs de in, och hittills har det varit så att det är en socialsekreterare som de möter här […] Sedan gör socialsekreteraren någon form av individuell handlingsplan. Det är ett möte där du får berätta allt om dig själv och sådant där […] Sedan ska de skrivas in på Arbetsförmedlingen, och de gör ju de en kartläggning också. Det är alltså kartläggning

---

94. *Socialsekreterare i ett mottagandeteam.*

95. *Socialstyrelsen (2016), Lahdenperä (2004), Lahdenperä & Lorentz (2010), Idar-Wallin m.fl. (2020), Diaz m. fl. (2017), Ramirez-Stege m.fl. (2017).*

96. *En tjänsteperson berättar t.ex. om hur frågan om "civilstånd" vid folkbokföringen ibland framkallar starka känsloreaktioner hos vissa personer då de påminns om personer de har förlorat.*

97. *Se t.ex. Socialstyrelsen (2017), (2019) eller Idar-Wallin (2020).*

nummer två. Sedan träffar de våra arbetskonsulenter […] då blir det den tredje kartläggningen. Och sedan ska de skrivas in på SFI. Då blir det den fjärde. Och så kan det mycket väl vara någon femte…"[98]

Sammantaget görs det alltså många typer av kartläggningar, men därmed inte sagt att den samlade kunskapen om individen ökar för någon enskild part. Nackdelen med många parallella kunskapsbaser från ett vägledningsperspektiv är det riskerar att förstärka en redan fragmenterad informationsgivning gentemot individen. All kunskap om individen bör förstås inte alltid samordnas. Men i närvaron av samtycke från den nyanländes sida bör det åtminstone finnas rutiner inom kommunen och socialtjänsten som gör samordning möjlig vid behov. Avidentifierade ärendedragningar vid förutbestämda tider, tydligare avstämningsrutiner eller en ökad användning av SIP-planering[99] för nyanlända med komplexa behov kan vara möjliga vägar mot det målet.

Inför nästa kapitel

Vi ska fortsätta diskussionen om möjliga utvecklingsbehov i informationsarbetet i kapitel fem. Men innan dess ska vi också redovisa de nyanländas egna erfarenheter av mottagandet. Det är temat för nästa kapitel.

98. *Tjänsteperson på en arbetsmarknadsenhet.*

99. *"SIP" syftar här på bestämmelserna i socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen om att kommunen och regionen ska upprätta en samordnad individuell plan när de bedömer att insatser behöver samordnas. Se t.ex. Samordningsförbundet Stockholms stad (2020) angående SIP-samordning för kvotflyktingar.*

4. De nyanländas perspektiv på mottagandet och informationen från kommunen

Efter genomgången av informationsarbetet och mottagandet utifrån tjänstepersonernas perspektiv ska vi i detta kapitel nu uppmärksamma brukarens – de nyanländas perspektiv. Hur och vad uppfattas av mottagandet och informationen från kommunens och socialtjänstens sida? Vilka faktorer tycks påverka hur den nyanlände förstår och tillgodogör sig kunskapen? Och hur kan dessa faktorer tillsammans med tjänstepersonernas bemötande få betydelse för den fortsatta integrationsresan?

Material och metod

Vi ska börja med några påpekanden om det material som ligger till grund för kapitlet, hur det har samlats in, och vilken roll det spelar i rapporten. Inför arbetet med denna kartläggning hade vi initialt planerat att göra fokusgruppsintervjuer med olika kategorier[100] av nyanlända, med hänsyn till ett antal faktorer som kunde antas spela roll för möjligheten att ta till sig information. När covid-19 pandemin bröt ut våren 2020 ändrades dock förutsättningarna. Istället fick lösningen bli att göra ett mindre antal personliga intervjuer med individer med olika åldrar, utbildningsbakgrunder, kön och flyktingskäl. Vi förde samtal med åtta nyanlända varav sex tackade ja till att bli intervjuade.[101]

Intervjuerna är inte tänkta att ge någon representativ bild av nyanländas upplevelser av mottagandet i de aktuella kommunerna. Alla kommuner är inte representerade i materialet, de är få personer som kommer till tals och deras erfarenheter rör delvis förfluten tid. Men erfarenheterna som sådana är likväl viktiga för rapporten. Dels säger de något om vilka slags upplevelser som kan förekomma bland nyanlända,

---

100. *Vår tanke var att sätta samman fokusgrupperna utifrån utbildningsbakgrund och anvisningskategori (kvot/ABO) och att rekrytera deltagare via Samhällsorienteringen och SFI. Men eftersom båda dessa verksamheter stängdes ned i fysisk form under våren 2020 kunde detta inte genomföras.*

101. *Vi fick kontakt med dessa individer dels via civilsamhället, dels via en kommunal enhet som arbetade med nyanlända men inte med själva mottagandet. Intervjuerna gjordes med ett undantag per telefon.*

dels ger de en bild av hur det är att befinna sig i mottagandeprocesser som inte bara innefattar mötet med en viss kommunal verksamhet utan många verksamheter samtidigt. De ger därmed ett bra komplement till tjänstepersonernas beskrivningar i förra kapitlet.

Upplägget av kapitlet

Upplägget av kapitlet knyter an till individernas egna tidslinjer. Vi tar avstamp i upplevelserna innan ankomsten till kommunen. Därefter diskuteras erfarenheterna av den hjälp och information den nyanlände fått i samband med mottagandet. Sedan faktorer som kan tänkas försvåra för individen att ta till sig denna information, och till sist frågan om framtiden och vart de nyanlända är på väg i sin integrationsresa.

I kapitlet förekommer vissa citat. För att det ska bli lättare att följa dem genom texten har vi gett de nyanlända fingerade namn. Vi har också korrigerat mindre språkliga fel i citaten för att öka läsbarheten.[102] Dessa korrigeringar har dock inte påverkat innehållet i berättelserna.

DE NYANLÄNDAS BAKGRUND – HEMLANDET OCH VÄGEN TILL SVERIGE

Som har diskuterats tidigare i rapporten kommer ingen nyanländ till Sverige som ”ett blankt blad”. De är människor med olika livserfarenheter bakåt från sitt hemland (t.ex. utbildning, arbete, och familj) och från flykten. Sådana erfarenheter kan på olika sätt få betydelse för hur den nyanlände tar sig framåt och tillgodogör sig informationen från kommunen under de två första åren i Sverige. Vi ska därför inleda med att kort bakgrundsbeskrivning av de personer som vi har intervjuat.

De nyanlända som medverkar i denna rapport befinner sig samtliga i slutet av den tvååriga etableringsperioden. De kommer från länder som Syrien, Afghanistan, Eritrea och Etiopien, som tillhör de vanligare ursprungsländerna i mottagandet till Sverige.[103] Både män och kvinnor finns representerade och de intervjuade har olika åldrar, utbildnings- och flyktingbakgrunder. En av de nyanlända har kommit som kvotflykting. De övriga har på olika vägar kommit till Sverige som asylsökande. Deras resor har ofta gått genom flera länder, och ibland via en båtresa över Medelhavet. Så här beskriver några av dem flykten:

> *”Det var ganska svårt, farligt, men vi klarade det i alla fall. Vi åkte gummibåt från Turkiet till Grekland och vi har flyttat från land till land. Först Libanon, sedan till Turkiet, Grekland, Makedonien, Serbien, Ungern, Österrike, Tyskland och Sverige. Det tog en månad från Damaskus till Malmö som vi var på resande fot.” (Adnan)*

---

102. *Jfr. Kvale och Brinkman (2009) angående riktlinjer för användandet av citat. För att underlätta förståelse bör talspråk översättas till en läsbar form av skriftspråk i en rapport. I ett fall har vi översatt citaten från engelska.*

103. *Se t.ex. www.migrationsinfo.se för statistik, eller www.migrationsverket.se.*

”Det var en lång väg innan jag kom till Sverige: först kom jag via Etiopiens gräns till Sudan, sedan Libyen. Det var en svår resa. Jag kom slutligen till Italien.” (Khalil)

De flesta av de intervjuade har spenderat sin första tid i landet på en flyktingförläggning. Tiden på förläggningen beskrivs som delvis jobbig. Vissa har upplevt det som påfrestande att bo kollektivt, trångt och att det kan vara svårt att dela kök och toalett med andra personer med olika religioner och vanor. Att inte veta om man får stanna är också frustrerande, och flera, särskilt de unga, säger att sysslolösheten på förläggningen var svår. Det fanns inget att göra och vistelsen var en enda lång väntan. Några menar att den första tiden i Sverige faktiskt nästan var jobbigare än den tid som varit i hemlandet. Som de själva beskriver det:

”Vi upplevde problem på förläggningen – det var mycket bråk mellan olika personer. Vi ville inte ha några problem i Sverige så det var dåligt på förläggning.” I: Var det nästa så som att du mådde sämre då än i Syrien? IP: ”Ja, vi fick en känsla av att det var sämre i Sverige och vi ångrade att vi hade flyttat hit. Jag räknar denna tid som den sämsta i mitt liv. Min fru tänkte nästan ta sitt liv – det var så mycket problem.” (Adnan)

”Jag lärde mig inte så mycket svenska på förläggningen för situationen var stressfull. Man flydde från något som inte var bra och själva flykten var också jobbig och man behövde tid att bearbeta och det blev svårt att koncentrera sig.” (Yonas)

”Jag var ganska deprimerad under min tid på flyktingförläggningen, och är det till viss del till och från fortfarande. Det fanns inget att göra, man bara väntade på sitt uppehållstillstånd – jag tyckte det var svårt att bara vänta och inte veta om man skulle få vara kvar eller inte i Sverige.” (Amina)

Citaten ovan ger en illustration till diskussionen om psykisk hälsa bland nyanlända. Såväl faktorer innan flykten, som under och efter densamma kan bidra till upplevelser av s.k. ”migrationsstress”.[104] Påfrestningar och eventuella trauman före ankomsten blandas ofta med nya stressfaktorer i den nuvarande livssituationen, såsom en lång väntan i osäkerhet, förlorat socialt stöd och nätverk, en försämrad social position i det nya landet, upplever av utanförskap och bristande kunskap om samhället o.s.v. För många försämras det psykiska måendet[105] under den första tiden i Sverige, vilket kan utgöra ett hinder för förmågan att ta till sig information.

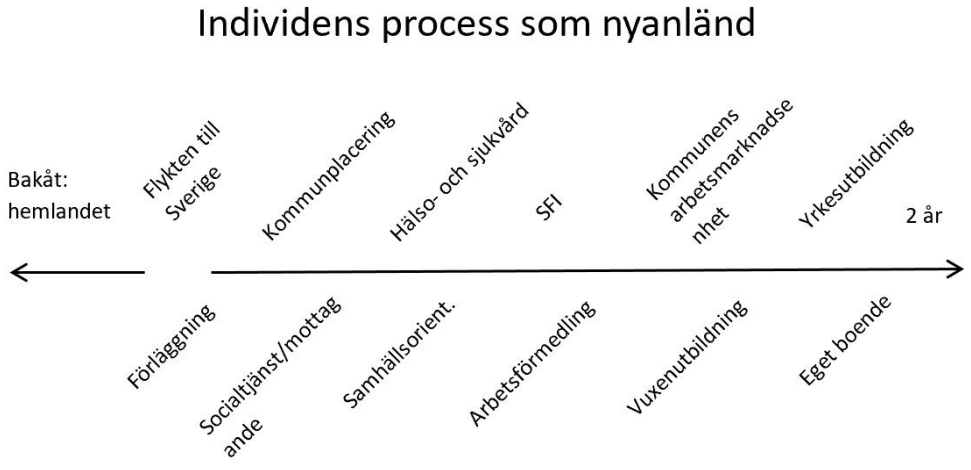
---

104. *Se vidare t.ex. SKL (2017), Hollander (2013), (2016), Laban m.fl. (2008).*

105. *Bilden är dock komplex (Galli 2020) vilket i sig talar för behovet av en kontinuerlig uppföljning av individen.*

DEN FÖRSTA TIDEN I SVERIGE; HJÄLP OCH INFORMATION FRÅN KOMMUNEN/SOCIALTJÄNSTEN

När det gäller de nyanländas upplevelser av stödet och informationen från mottagandeteamens och socialtjänstens sida, kan det vara bra att påminna om att deras integrationsresor in i det svenska samhället innefattar många möten med företrädare för olika sidor av Sverige. För att lämna det mer verksamhetsorienterade perspektivet från förra kapitlet bakom oss, ska vi börja med en skiss över några av vanligare kontaktytorna gentemot samhället för nyanlända under tvåårsperioden.



Figur 3. Vanliga kontaktytor med samhället under de första åren.

Som synes ställs nyanlända inför många informationsgivare under de första åren, vilket både kan medföra svårigheter i att sortera informationsmängden för individen och upplevda glapp i vad som förmedlas. Några av de nyanlända som börjat sin tid i Sverige på förläggning säger t.ex. att de inte förbereddes på till vilken kommun de skulle få komma till, och heller inte på hur de skulle bo i den nya kommunen. Vissa önskar att de hade fått den kunskapen tidigare. Väl i kommunen har man under den första tiden dock upplevt sig få mycket praktisk information och hjälp, exempelvis om boende, sjukvård, ekonomi och skola osv. Men mellan raderna tycks det främst vara fråga om relativt allmän information, snarare än en riktad till den enskilde individen.

Av de nyanlända beskrivningar är det också tydligt att den ’information’ som avses här inte bara förmedlats av socialtjänsten eller mottagandeteamen, utan i mötet med flera olika instanser på olika håll. Man genomgår samhällsorientering, träffar personal på sjukhuset, på skolan osv. Någon säger att de fått göra flera olika kartläggningssamtal; på kommunen, på Arbetsförmedlingen och vid SFI. Noterbart är att de nyanlända i regel heller inte pratar specifikt om socialtjänsten eller mottagandeteamen i intervjuerna. Istället säger de oftast bara ”*kommunen*”. Det är svårt för vissa och kanske speciellt de med kort skolgång, att urskilja exakt vem som gör vad och vem som vet vad om den

egna situationen. Man träffar många parter, och att hålla reda på vilken enhet som en viss tjänsteperson kommer ifrån är inte alltid lätt.

Flera av de nyanlända hade önskat sig fler individuella möten och mer information från sin egen handläggare – och då inte bara en generell information utan en som är anpassad till deras specifika situation och behov. Det upplevs som viktigt att vägledning och information relateras till den egna bakgrunden och de egna livsomständigheterna, och att man inte endast blir mött som del av ”ett kollektiv” nyanlända. Detta framkommer speciellt bland de nyanlända som har särskilda behov, och är rimligen också extra viktigt för att de ska kunna få det stöd som de efterfrågar.

Hänvisningarna till att information ges från många håll och att man vill bli sedd mer som individ, kan ses på ett par sätt. Dels kan man se dem som ett uttryck för att mottagningssystemet som helhet har blivit mindre sammanhållet det senaste decenniet. Många aktörer är inblandade, insatserna styrs på flera sätt och samordningen är mindre självklar än vad som en gång var fallet.[106] Men bortom detta ger de också uttryck för en önskan om ett bemötande från det offentligas sida som i högre grad utgår från ett aktivt intresse för ens egna bakgrund och person.

FAKTORER SOM KAN FÖRSVÅRA INFORMATIONSARBETET

Vi har medvetet valt att i den här rapporten intervjua nyanlända som tillsammans utgör en ganska heterogen samling personer med olika bakgrunder. Frågan om hur information bör förmedlas för att nå fram respektive individ, likväl som vilken slags information man är i behov av, kan därför variera från person till person. Men som diskuterades i kapitel två finns det också vissa faktorer som vi menar har en generellt stor inverkan på nyanländas förmågor att förstå och ta till sig samhällsinformation överlag. Vi ska i det följande titta närmare på hur utbildningsnivå, språkkunskaper och hälsa tycks påverka intervjupersonernas upplevelser av informationsarbetet, och på frågan om hur man gör när man inte förstår den information man fått sig till livs.

Utbildningsbakgrund

Att utbildningsnivån spelar roll för hur de nyanlända förstår och tillgodogör sig information är ganska tydligt i intervjumaterialet. De som har högre utbildning tycks ha lättare att förstå informationen och sina rättigheter och skyldigheter gentemot välfärdssystemet och socialtjänsten än de med låg utbildning. Exempelvis kan aktivitets- och arbetskraven som ställs för att få etablerings- och försörjningsstöd uppfattas olika. Det kan vara stor skillnad mellan en person som inte har arbetat i sitt hemland och en person som har bakgrund som tjänsteperson i förståelsen av dessa krav. Skillnaderna märks även i hur man uppfattar och förhåller sig till villkoren som nyanländ mer generellt. De högutbildade individerna tycks snabbt ha fångat upp kravet att anmäla sig till arbetsförmedlingen, klara SFI, ordna eget boende osv., men lyfter även fram rättigheter såsom t.ex. CSN:s lån till möbelutrustning. Sådana möjligheter nämns inte av de med kort utbildning.

---

106. *Se t.ex. Lidén m.fl. (2019).*

Andra tidigare studier har visat på liknande resultat.[107] Högutbildade grupper är ofta ganska väl medvetna om hur systemet fungerar och vilka rättigheter de har tillgång till, medan de med mindre utbildning oftare har svårigheter i att orientera och ta sig fram i de formella välfärdssystemen. Vissa nyanlända i vår intervjugrupp förklarar t.ex. att de inte har insett vad ”2-årsregeln” innebär förrän efter ganska lång tid in i processen, d.v.s. att de inte får stanna kvar i boendet efter de två åren. De har inte varit förberedda eller riktigt vetat hur de ska ordna sitt boende. En person tycker att frågan om vilka rättigheter och skyldigheter man har som nyanländ inte förmedlas på ett tydligt sätt från kommunen. För någon som saknar utbildning kan detta nog kan vara än svårare att förstå, menar han:

> *”Det som är svårt och som inte riktigt förmedlas i informationen från kommunen är vilka rättigheter och skyldigheter som man har som nyanländ medborgare. Denna information är inte riktigt tydligt förmedlad och andra nyanlända som jag träffar vet alltså inte riktigt vilka rättigheter och skyldigheter som man har som medborgare och gentemot kommunen. Så de är inte aktiva med att uppfylla skyldigheterna som man har för att exempelvis få socialbidrag från kommunen.” (Yonas)*

Han fortsätter med att belysa vilka konsekvenser detta kan få för den nyanlände:

> *”Nyanlända som inte har utbildning, språket eller kontakt med myndigheter blir det väldigt svårt för att förstå kraven och även sina rättigheter. När man kommer från mer underutvecklade länder till ett väldigt utvecklat land är det inte alltid lätt att förstå vilka krav som ställs och de kan ha en del svårigheter att uppfylla kraven som ställs.” (Yonas)*

> *”Jag tycker att informationen skulle vara tydligare dels vilka skyldigheter man har för att få socialbidrag, dels krav som nyanländ – att man själv förväntas söka bostad efter två år och att man då inte längre har någon rättighet till bostad. Att denna information skulle vara tydlig från början – alla vet inte om dessa regler. Det är viktigt att veta vilka förutsättningar som gäller för att kunna förbereda sig och veta vart man ska ta vägen efter dessa två år.” (Yonas)*

Språkkunskaper och tillgången till tolk

När det gäller de mer konkreta sidorna av mötet med kommunen lyfter flera intervjupersoner fram tolkens betydelse och roll. Vissa önskar att det hade funnits fler enskilda möten med handläggare och tolk särskilt i inledningsskedet. En person menar t.ex. att tolk på hans språk inte funnits att tillgå tillräckligt ofta (endast en tid i veckan). Han beskriver hur det har kommit många nyanlända från hans land till kommunen, och att behovet av tolk varit stort. Många behövde få hjälp med att översätta papper som man fick från olika myndigheter. Någon annan upplever att tolken inte alltid tolkar rätt.

---

107. *Se t.ex. Lister (1990), (2007), Tovatt (2013), Muhr (2020).*

Sannolikt är de så att nyanlända som har mindre utbildning blir extra sårbara i den här sortens situationer. Av intervjuerna framgår också att tolken förblir viktig för de som inte utvecklar det svenska språket särskilt snabbt, vilket ofta är fallet för de med låg utbildning eller som inte kan läsa och skriva. I de familjer där föräldrarna behöver mycket tolk men inte alltid får det, framkommer det att deras barn ofta tolkar istället. När föräldrarna inte lyckas ta sig fram i det svenska samhället på egen hand blir det alltså barnen som belastas. De hamnar i en roll där de blir föräldrarnas ”länk” till samhället och får ta ett ganska stort ansvar. Exempelvis uttrycker sig en ensamstående kvinna som är analfabet sig så här:

> *”Det har och är svårt att få till möten med både sjukvården och socialtjänsten. Ibland har jag inte fått tolk, som jag har behövt. Jag förstår inte riktigt hur allt fungerar. Mina barn hjälper mig ofta att förstå och översätta, de hjälper som tolk när inte jag får tolk på annat vis.” (Salma)*

Hälsoaspekter

I intervjuerna framkommer även hur hälsan får betydelse för hur de nyanlända förstår och tar till sig information. Flera beskriver att de mår eller har mått dåligt psykiskt efter en tid i Sverige. Det handlar ofta om tidigare erfarenheter från hemlandet som kommer tillbaka och som inte har bearbetats, från t.ex. krig eller trauman. Alla vill inte prata om dessa ämnen i intervjuerna men förklarar då att de inte mår bra och är eller har varit deprimerade. Några säger att de har pratat med en kurator eller psykolog. Andra önskar att de hade fått mer hjälp och information om sjukvård och vart man kan vända sig när man mår dåligt. De berättar också hur de har haft svårt att koncentrera sig när de har mått dåligt. Att kunna ta in information från flera håll har varit svårt och även att fokusera på studier eller att skaffa sig en egen bostad etc. En person säger så här:

> *”Det var ju bra att jag fick går att prata med en psykolog på landstinget när jag inte mådde så bra. Samtidigt har det varit så att jag har haft lite svårt att koncentrera mig på att ta in information och även studera när jag inte riktigt mått bra.” (Amina)*

Förutom behovet att hantera upplevelser i det förflutna finns det också stressfaktorer i den nuvarande livssituationen som tar kraft. Den aspekt som tas upp av alla intervjupersoner rör boendesituationen. Dels skapar det faktum att boendet är temporärt en oro som i sig går ut över koncentrationsförmågan. Dels önskas mer hjälp och information om hur man ska gå tillväga efter det att ens tvååriga kontrakt har löpt ut. De intervjuade beskriver situationen som ett hinder för deras integration in i det svenska samhället.[108] Några menar att de korta kontrakten har fått till följd att de inte kunna slutföra påbörjade utbildningar i kommunen, andra att de inte kunnat ta jobb då de inte har något bostadskontrakt. De beskriver också hur svårt det är få ett boende, särskilt i

---

108. *Vilket f.ö. också går i linje med Länsstyrelsens (2020) diskussion i deras rapport om bostadssituationen för nyanlända i Stockholms läns kommuner.*

Stockholm där de flesta känner sig hemma. Så här uttrycker sig några personer:

> *”När man inte vet vart man ska bo är det svårt att fokusera på studier, på sina barn när man hela tiden försöker göra allt för att få en bostad – det var en dålig situation.” [---] ”På grund av att vi var tvungna att flytta fick jag inte jobba kvar där jag först hade en praktikplats. De ville att jag skulle ha ett fast bostadskontrakt, och var i så fall intresserade av att anställa mig. Det blev ett hinder för min sysselsättning och min integration. För att få bostad måste man ha jobb. För att få jobb måste man ha bostad – man hamnar lite i kläm med kommunens regler.” (Adnan)*

> *”Det är ju inte bra att jag inte har någon bostad kvar i kommunen när jag inte hunnit avsluta min utbildning i kommunen. Jag är orolig vart jag ska ta vägen efter oktober 2020 när jag inte få bo kvar. Jag vet inte riktigt hur jag ska göra för att få ett nytt boende.” (Amina)*

Vart vänder man sig när man inte förstår?

Som en del av intervjuerna ställde vi även frågan om vart de nyanlända vänder de sig när de inte får hjälp av kommunen eller inte förstår information. Samtliga intervjupersoner lyfter här fram de egna sociala nätverken; alltså andra migranter och landsmän som varit längre tid än de i Sverige. När man inte kommer i kontakt med t.ex. socialtjänsten eller inte förstår söker man sig till sina egna nätverk. Det kan handla om få att hjälp med att översätta ett besked från en myndighet, eller att förklara från vilken myndighet ett brev kommer. ”Vi hjälper varandra” är ett uttryck som återkommer i flera intervjuer. Det är tydligt att informationen från socialtjänsten och kommunen bara är en av många informationskällor. Detta säger i sin tur också något om hur de nyanlända tar sig framåt i det nya landet, och den stödjande roll som andra migranter kan spela i deras integrationsresa.

> *”Det är som sagt att vi hjälper varandra mycket – andra nyanlända och andra personer som kommer från Eritrea – det är ett väldigt viktigt stöd och hjälp under den första tiden i Sverige.” (Yonas)*

> *”Mina somaliska kompisar som bor här hjälper mig – de har varit i Sverige i många år och vet hur det fungerar. De tolkar till mig när jag inte förstår. Men jag börjar klara mig mycket mer själv nu. Men i början förstod jag inte så mycket, när det skickades något via posten från Arbetsförmedlingen eller från kommunen. Mina kompisar har varit jätteviktiga för att förstå olika saker i det svenska samhället.” (Khalil)*

Någon önskar att det funnits fler arenor och mötesplatser där man kunde träffa ”svenskar” för att få information om Sverige och bättre kunskaper i svenska språket. Vissa beskriver sin kontaktyta med ”det svenska” som begränsad. De känner inte så många svenska personer överhuvudtaget.

FRAMTID – VART ÄR DE NYANLÄNDA PÅ VÄG?

Alla nyanlända som har medverkat i denna rapport befinner sig som sagt i slutet av den tvååriga etableringsperioden, men i övrigt är variationen stor i fråga om var de står i sina individuella integrationsresor. Vissa befinner sig precis i början av SFI, andra har fått arbete och är på väg att få eget bostadskontrakt. Variationerna kan förstås utifrån de skillnader i individuella förutsättningar som har beskrivits ovan. Men för den enskilde kan också hjälpen från kommunens sida spela roll för hastigheten i processen. Vi ska illustrera detta genom att visa på två olika mönster i några nyanländas möte med de kommunala välfärdsinstitutionerna.[109]

Först ska vi titta på det mer positiva mönstret. I några intervjuer upplever de nyanlända att de har fått just individanpassade möten där de har blivit ”sedda” som individer. Särskilt betydelsefullt tycks det vara ifråga om den hjälp och information man har fått i att ta sig fram i sin utbildnings- och arbetsresa. Dessa nyanlända är positiva till kommunens stöd och berättar att de har fått guidning både vad gäller utbildning och att få ett arbete. De upplever sig ha fått aktivt stöd och information om hur de ska gå tillväga, och kontinuerliga möten och uppföljning med sin handläggare. De framgår också i dessa intervjuer att det har funnits ett samarbete mellan kommunen, arbetsförmedlingen, SFI osv. i den hjälp som har givits. Så här beskriver dessa personer hur de uppfattat hjälpen från kommunens sida och dess betydelse för deras integrationsresa:

> *I: Träffade du någon handläggare på kommunen eller på socialtjänsten när du kom till kommunen? ”Jaa, jag träffade en handläggare i kommunen. Det var kommunen som hade kontakt med mig vad det gäller jobb. Det var min handläggare som hjälpte att få det jobb som jag har idag”. I: Det låter ju väldigt bra – det är ju inte alltid det fungerar så? IP: ”Jo, det var jättebra. Vi har mycket kontakt och han ringer mig kollar av även med andra jobb. Dom hjälpte mig verkligen med jobb och det känns som det viktigaste. Jag ville jobba direkt, även om jag inte pratar jättebra svenska. Det var då mina möjligheter startade och jag börjar nu komma in i det svenska samhället.” (Khalil)*

> *I: Hur fick du ditt jobb – fick du hjälp eller sökte du detta själv? ” Nej, nej, det var min handläggare i kommunen som hjälpte mig. De arbetar tillsammans med Arbetsförmedlingen och olika arbetsgivare. Det var jättebra och kommunen hjälper en verkligen med jobb. Kommunen hjälpte mig också med utbildning så jag läser till undersköterska halvtid och halvtid jobbar jag inom äldreomsorgen” I: Tycker du om det som du gör nu – känns det meningsfullt? ”Jag trivs jättebra.” (Jemal)*

I den andra typen av mönster finns ett par intervjupersoner som har känt sig ganska avvisade från socialtjänsten och kommunen när de har försökt få hjälp. De upplever sig inte ha blivit bemötta som individer, har inte fått ordentliga kartläggningssamtal,

---

109. *Jfr. Carlsson (2000) och Franzén (1997) som diskuterar nyanländas möte med välfärdsinstitutionerna i termer av konstruktiva respektive destruktiva mönster.*

inte följts upp eller haft regelbundna möten med sin handläggare. De tycker sig mest ha fått generell information, som inte har varit anpassad till dem själva och deras livssituation. De ger uttryck för en sorts distans gentemot socialtjänsten och dess handläggare, och deras individuella integrationsresa framstår heller inte som lika självklar som hos personerna ovan – de vet inte riktigt hur de ska ta sig vidare. De hade önskat sig fler möten och mer information och då särskilt kopplat till sysselsättningssituationen. Till skillnad från de föregående intervjupersonerna beskriver de informationen och hjälpen så här:

> *”Jag har velat ha mer kontakt med en handläggare på kommunen eller socialtjänsten. Jag har känt mig avvisad när jag sökt upp socialtjänsten. Det har varit svårt att få träffa någon. Jag har mått lite psykisk dåligt från och till och hade gärna velat veta vart jag skulle kunna vända mig. Jag önskar mer individuell information kopplat till mig som person och särskilt att få hjälp med att få jobb. Det har jag inte alls fått – varken av kommunen eller av arbetsförmedlingen. Jag tycker det är viktigt att få hjälp med jobb både för ens försörjning, för att lära sig svenska och komma in i det svenska samhället.” (Amina)*

> *”Socialtjänsten säger att jag måste jobba, men jag kan ju inte svenska. Jag förstår inte hur och vad jag ska kunna jobba med? Jag har försökt söka upp min handläggare på socialtjänsten, men jag får inga egna möten med min handläggare när jag inte förstår.” (Salma)*

Två typfall

Som ytterligare illustration av hur pass olika förutsättningarna att förstå information och ta sig framåt i den egna integrationsresas kan vara mellan olika individer, ska vi avsluta kapitlet med två typfall. Det ena handlar om en person som fortfarande befinner sig någonstans i början av sin integrationsresa, och det andra om en person som har hunnit relativt långt på vägen.

Det första fallet handlar om en ensamstående kvinna som är lågutbildad, analfabet och har flera barn. Hon beskriver en svår familjesituation, att hon mår psykiskt dåligt och saknar egna sociala nätverk. Hon pratar nästan ingen svenska och befinner sig i början av SFI, saknar sysselsättning och vet heller inte riktigt hur hon ska komma vidare. Eftersom hon inte kan språket är hon beroende av sina äldre barn för att förstå information. I familjen finns en sjukdomsbild och en önskan om mer hjälp och kontakt med sjukvården. Kvinnan beskriver själv hur hon har fastnat i systemet. Hon vet inte riktigt hur hon ska ta sig fram vad gäller sysselsättning, boende, mående och behovet av sjukvård för barnen. Så här beskriver hon sin situation:

> *”Jag har gått på SFI, men har inte gått på den senaste tiden under corona. Jag pratar nästan ingen svenska alls som du hör. Jag kan förstå lite, lite grann. Men jag har inte heller mått så bra psykiskt. Jag har också väldigt ont i ryggen och så har jag ju min [sjukdom].” I: Har du varit sjukriven då? IP: ”Nej, det har jag inte. Jag har lite svårt att förstå att socialtjänsten kräver att*

jag ska jobba. Jag kan ju inte prata svenska och vart skulle jag då kunna få jobb?" I: Hur tänker du kring vad du själv ska göra? IP: "Det är ju svårt för jag kan inte svenska, men det är klart att jag vill göra något. Men jag vet inte vad det skulle vara – om jag har några chanser överhuvudtaget. Jag vet inte riktigt hur jag ska göra." (Salma)

Som framgår av citatet upplever sig kvinnan inte ha redskapen för att ta sig framåt i det svenska samhället, och hon förstår heller inte socialtjänsten roll vad gäller hennes barn och sysselsättning. I ett etablerings- och välfärdssystem som sätter stor tilltro till den nyanländes kraft att ta sig fram på egen hand och lära sig systemet snabbt passar hon inte riktigt in.[110] Hon är i det avseendet också ett exempel på att kvinnor och låg-utbildade grupper i högre utsträckning än andra nyanlända riskerar att fastna i SFI och förberedande insatser utan att komma vidare.[111]

Det andra fallet handlar om en gift högutbildad man med flera barn som har gjort en mer spikrak integrationsresa. Han har läst klart SFI och gått på Grundvux, utbildat sig i ett hantverksyrke, gjort praktik och är på väg att få jobb. Hans fru läser till ett omsorgsyrke och de har nyligen fått kontrakt på en bostad i en större stad. Han upplever sig förstå det svenska systemet och vilka skyldigheter och rättigheter han har. Han insåg snabbt vad "genomgångsbostad" betydde och ställde sig i kö hos ett stort antal bostadsbolag. När han inte får information hos kommunen söker han själv på nätet eller tar kontakt med svenska kontakter som han har skaffat sig. T.ex. ställde en SFI lärare upp som referens och hjälpte honom att få praktikplats. När han ville hitta en snabb väg in på arbetsmarknaden använde han sitt nätverk för att få råd, och utbildade sig till ett yrke där chanserna att få jobb ansågs vara stora. Han uttrycker sig så här om hur han tagit sig fram:

"Jag började direkt etablera mig – jag gick Samhällsorientering, SFI, sedan Grundvux och jag har utbildat mig till [xx]. Jag ville snabbt komma in i samhället och få jobb och efter att jag hade läst till [xx] så fick jag praktik på en firma som arbetade med [xx]". I: Hur fick du den praktiken? IP: "Jag mejlade mycket, ungefär till 30 olika firmor, men inget svar. Men när jag slutade på SFI blev jag och SFI läraren vänner, och hon pratade med firman och hon ställde upp som referens för mig. När jag själv mejlade dem så fick jag inget svar, men när SFI-läraren tog kontakt fick jag svar direkt och fick komma på intervju. Och efter tre veckors praktik ville de anställa mig."
I: Hur uppfattade du din sysselsättning: meningsfullt eller skulle du velat göra på något annat? IP: "Bra, jag har läst rätt utbildning och gjorde rätt praktik. Det var exakt såsom jag ville jobba." (Adnan)

Poängen med de här två typfallen är inte främst att de pekar på att olika nyanlända har olika kapacitet att ta till sig och inhämta information, eller att omvandla kunskapen

---

110. *Se t.ex. Muhr (2020).*

111. *Se Andersson Joona (2020) för forskning om detta.*

till strategier för att ta sig in i samhället. Frågan är snarare hur dessa olikheter hanteras inom ramen för det kommunala mottagandet, och vilken roll de spelar i utformandet av verksamheten. Vi vet från tidigare forskning att resurssvaga grupper ofta har en långsammare etableringsprocess och integrationsresa än andra, och att hastigheten spelar roll för riskerna att utveckla ohälsa och olika socioekonomiska problem.[112]
I någon mening är det också de 'långsamma' grupperna som är i störst behov av stöd och aktiv vägledning och uppföljning under mottagandeprocessen. Vi kan dock konstatera att det inte i första hand är individerna i denna grupp som ger uttryck för de mer positiva erfarenheterna av mötet med kommunen i våra intervjuer. Med det sagt finns det emellertid också skäl av lyfta fram den andra sentensen från de citat vi har återgett ovan. Nämligen att när mötet med kommunen väl har upplevts som positivt så har också den vägledning man fått spelat stor roll för den egna integrationsresan. Tjänstepersoners bemötande och sätt att ge information kan få en ganska stor betydelse för den individens möjligheter att ta sig fram i det svenska samhället.

112. *Se t.ex. Galli (2020), Samverkansdelegationen (2017), Vilhelmsson m.fl. (2015).*

5. Sammanfattning och tänkbara utvecklingsbehov

Målet för den här rapporten har varit att ge en nulägesbild av det informations- och vägledningsarbete som mottagandeteamen och socialtjänsten i nordostkommunerna bedriver gentemot nyanlända i arbetsför ålder. Vi har eftersträvat att ge en översiktlig bild av vad som görs för att informera och stötta denna grupp under de första två åren efter ankomsten, och av professionellas och brukares erfarenheter av verksamheten. I vissa avseenden har vi bara skrapat på ytan av de frågor som handlar om arbetet med att förmedla kunskap till en så pass heterogen grupp av brukare som nyanlända är. Men vi menar likväl att intervjuerna tillsammans med den tidigare forskning som har uppmärksammats i rapporten visar på några potentiella utvecklingsmöjligheter i kommunernas mottagningsarbete. Vi ska diskutera vilka dessa är på ett samlat sätt i detta avslutande kapitel, och ta avstamp i en kort summering av det som har framkommit i de tidigare kapitlen.

Tjänstepersonernas arbete och erfarenheter

Arbetet med mottagandet av nyanlända är organiserat på lite olika sätt i nordostkommunerna, men har också flera likheter om man ser till innehållet i informations- och vägledningsinsatserna. Inledningsvis läggs mycket fokus på de nyanländas omedelbara behov av information kring boende och försörjning, och på vägledning i alla de kontakter som måste tas för att individen ska ”komma in i systemet” och kunna påbörja sin etableringsprocess. I takt med att dessa ”måste-frågor” klaras av blir arbetet oftast mer efterfrågestyrt, och inriktat mot grupper som alltjämt är i behov av stöd i olika frågor. Tjänstepersonerna strävar efter att ge stöd utifrån behov och att hjälpa till i de frågor man kan. Vid sidan om öppna mottagningar och bokade besök erbjuds de nyanlända under denna tid även proaktiva insatser i form av bl.a. vägledning kring bostadssökande och arbetsmarknad, och ibland även insatser på andra teman. Däremot är utbudet av insatser som syftar till lärande genom gruppdialog eller cirkelmetodik ganska litet i kommunerna.

Gemensamt för tjänstepersonernas erfarenheter av utmaningarna i att nå fram med information till nyanlända är att det främst rör vissa grupper. Däribland individer med kort skolgång eller små läs- och skrivfärdigheter, personer som mår psykiskt dåligt, kvotflyktingar, familjer med komplexa behov o.s.v. Samtidigt är dock målgruppens

heterogenitet i sig en utmaning för möjligheten att hitta arbetssätt som fungerar bra för alla. Flera tjänstepersoner lyfter också fram de svaga digitala förmågorna hos vissa nyanlända som ett växande problem. Vissa tjänstepersoner menar även att den låga tillgången på målgruppsanpassat stödmaterial ibland gör det svårt att ge begripliga svar på alla de frågor man ställs inför, och att ambitionerna om att lära vissa individer hur man ska klara sig själv i frågor om återkommande ansökningar kan vara svåra att förverkliga. Vid sidan om de utmaningar som handlar om mötet med brukarna lyfter flera tjänstepersoner också fram problem som rör den interna organiseringen av mottagandearbetet. Det är ibland svårt att upprätthålla en samlad kunskap om och uppföljning av individen mellan enheter, som grund för det stöd och den vägledning som ges.

De nyanländas perspektiv på mottagandet och informationsarbetet

De nyanländas upplevelser av mötet med det kommunala mottagandet varierar en hel del bland de individer som vi har intervjuat. Vissa har positiva erfarenheter, där de har känt sig sedda som individer och fått ett aktivt stöd med uppföljning och kontinuerliga möten med sin handläggare under processen. Andra har känt sig avvisade och menar att de sällan har följts upp eller fått information som varit anpassade till dem själva och deras livssituation. Gemensamt för bägge typerna av erfarenheter är dock att värdet av att bli bemött just som individ upplevs som stort. Av de nyanländas beskrivningar är det också tydligt att de möter information från många olika håll under mottagandet, och att de med kortare utbildning ibland har svårt att urskilja exakt vem som gör vad i processen och vem som vet vad om den egna situationen. Talande i sammanhanget är att de under intervjuerna oftast hänvisar till ”kommunen” snarare än till t.ex. ”socialtjänsten” eller ”integrationsenheten”. Vårt intervjumaterial är visserligen litet, men tendensen i det är ändå att de mer resursstarka individerna har upplevt vägledningen och bemötandet på ett mer positivt sätt än de individer som haft sämre förutsättningar. De med hög utbildning tycks t.ex. ha haft lättare att förstå sina skyldigheter och rättigheter än de med kort utbildning, och de med hälsoproblem har upplevt svårigheter i att ta in all den information som de ställs inför från många olika håll samtidigt.

UTVECKLINGSMÖJLIGHETERNA

Förutom att lyfta fram tjänstepersonernas och brukarnas erfarenheter av arbetet med vägledning och information under tvåårsperioden har vi i rapporten också försökt att relatera dessa erfarenheter till en bredare diskussion om vad som kan anses utmärka ett ’bra’ informationsarbete gentemot nyanlända. Med vårt synsätt kännetecknas ett sådant bl.a. av att det tar stora hänsyn till individens specifika behov av information, och att det grundas på en kunskap om vilka dessa behov är. Helst ska det både bidra till att lösa omedelbara frågor och till att stärka individens långsiktiga förutsättningar att klara sig på egen hand. För att så ska kunna ske behövs kommunikativa verktyg som gör det möjligt att nå fram till respektive individ, och arbetssätt som gör så att man får vetskap om informationen har nått fram eller inte.

Mot bakgrund av våra resonemang utifrån dessa ”måttstockar” tidigare i rapporten menar vi att det går det att urskilja några generella utvecklingsmöjligheter i nordost-

kommunernas mottagandearbete. Med hänsyn till respektive verksamhetsinnehåll kan dessa ”möjligheter” vara mer eller mindre relevanta för den enskilda kommunen, men vi har i denna rapport haft för avsikt att uppmärksamma sådana områden som tycks beröra flera av kommunerna.

Verksamhetsmetodik för kommunikation

Ett första område har att göra med de metoder för kommunikation som används för att nå fram till grupper som upplevs som svåra att informera, såsom de med kort skolgång eller svaga läs- och skrivförmågor. Av intervjuerna med tjänstepersonerna framgår det att man använder sig av flera tekniker, metoder och hjälpmedel i mötet med dessa grupper. Vissa baseras på fortbildning i metodik för arbetet med nyanlända, andra t.ex. på kunskaper från arbetet med andra brukargrupper. Med vårt synsätt finns det finns dock vissa frågetecken kring länken mellan personlig kompetens och verksamhetskunskap i dessa frågor. Det är positivt att bildstöd och tekniska hjälpmedel eller ”kulturformuleringsintervjun” och ”teach-back”-metodik[113] används i mötet med vissa grupper. Men vi tror också att det vore fördelaktigt om dessa arbetssätt sammanställdes i en tydligare uttalad verksamhetsmetodik. Med en sådan hade möjligheterna för en mer systematisk verksamhetsutveckling förbättras, det hade underlättat för arbetet med att se till så att kunskaperna lever kvar över tid, och likvärdigheten i bemötandet av individen hade ökat. Vi tror att det är viktigt att man vårdar och formaliserar den specialistkompetens som personalen faktiskt förfogar över i kommunikationen med dessa grupper.

Att ta fram målgruppsanpassat informationsmaterial på rätt sätt

Ett andra område handlar om tillgången till målgruppsanpassat informationsmaterial. Med vårt synsätt är de efterfrågestyrda och flexibla inslagen i mottagandeteamens informationsarbete helt nödvändiga för att kunna ge en individanpassad vägledning. Men de medför också att tjänstepersonerna ställs inför många typer av frågor. Av intervjuerna framgår det bl.a. att vissa nyanländas svaga grundförståelse för samhället kan göra det svårt att nå fram med information eller besked om vart man vänder sig med vissa frågor. Det skulle kunna vara fördelaktigt om nordostkommunerna samarbetade kring att ta fram en bank med sådant stödmaterial om samhällsfrågor, anpassat för grupper som har svårt att ta till sig den gängse samhällsorienteringen. Mot bakgrund av att flera nyanlända i vår studie beskriver informationsflödet från många håll som ett problem, vore det också bra om man i utvecklandet av sådana material såg sig som del av ett större sammanhang av informationsgivare. Att repetera information och att knyta an till innehåll och strukturer i kanaler som individen redan tar del av på annat håll kan vara lika viktigt för att skapa förståelse som att förklara något på ett nytt sätt.

---

113. *På svenska kallas ”teach-back” metod ”förstå mig rätt”. Det handlar om att klient och handläggare återberättar för varandra vad den andre sagt under mötet för att se till så att bägge parter har förstått och uppfattat den information som förmedlats. Se Kunskapscentrum för jämlik vård (2019) eller Wångdahl (2020).*

Dra nytta av gruppdialog och cirkelmetodik i kunskapshöjande syften

Ett tredje område har att göra med utbudet av insatser i frågor där det finns behov av mer fördjupande och kunskapshöjande åtgärder för vissa grupper. Som har konstaterats tidigare i rapporten kan grupp- och cirkelmetodik ha flera fördelar i lärosyften om de utformas på rätt sätt. Men de är också sällsynta i nordostkommunernas mottagandearbete. Idealt sett tror vi att det vore bra om den typen av metoder användes mer frekvent och i synnerhet på områden där vi vet att migranter löper större risk än andra grupper att drabbas av problem, såsom i frågor kring privatekonomi, föräldraskap, hälsa och digitala förmågor. Vi ser inte minst hälsofrågorna[114] som viktiga för de individer som riskerar att hamna i en långdragen etableringsprocess.[115] Ett konkret förslag för att förbättra förutsättningarna att erbjuda sådana cirklar på olika språk kan, vilket vissa av nordostkommunerna redan har påbörjat, vara att se över möjligheterna att anordna dem i samarbete med intilliggande kommuner.

Arbetssätt för att se individen; om kartläggning, uppföljning och samordning

Det sista området där vi ser utvecklingsmöjligheter är på sätt och vis det mest centrala av alla. Som framgick av intervjuerna med de nyanlända är upplevelsen av att ha blivit sedd som individ och att man får stöd och information i relation till den egna livssituationen, viktig för hur man uppfattar mötet med det kommunala mottagandet. Samtidigt är också kommunen och socialtjänsten den part i mottagandesystemet som har kanske bäst förutsättningar att se individens hela livssituation, och att ta individuella hänsyn i det stöd som ges. Resultaten i rapporten talar dock för att det finns sidor av arbetet som kan behöva förstärkas för att förverkliga den potentialen.

En sådan sida handlar om arbetet med att inhämta och sammanställa kunskap om individen och hennes bakgrund, behov, förmågor och framtidstankar. Det har varit svårt för oss att få tydlig bild av exakt hur den här kunskapsinhämtningen går till i alla kommuner, men vårt intryck är att den fungerar på lite olika sätt. Klart är att någon form av utredande samtal oftast görs i samband med mottagandet. Våra funderingar handlar emellertid om när och hur de görs. Vissa faktorer kan t.ex. tala för att inte förlägga den här sortens samtal alltför nära inpå ankomsten. Det kan ta tid att arbeta upp förtroende och för den nyanlände att förstå socialtjänsten roll, och det kan ibland dröja innan t.ex. psykisk ohälsa ger sig till känna. Väl i själva samtalssituationen är det vår rekommendation att man använder sig av metoder som är utformade för mötet med människor från andra kultursfärer, såsom exempelvis kulturformuleringsintervjun eller metoder från interkulturellt socialt arbete.

Den andra sidan handlar om hur kunskaperna följs upp och kommer till användning som grund för det stöd och den vägledning som ges under tvåårsperioden. Som har

---

114. *Alla kommuner i Stockholms län kan beställa hälsokommunikation för nyanlända från Transkulturellt centrum. Se vidare https://www.transkulturelltcentrum.se/halsokommunikation/.*

115. *Se vidare t.ex. Galli (2020), Samverkansdelegationen (2017), Vilhelmsson m.fl. (2015)*

diskuterats tidigare hade vissa av de nyanlända vi har intervjuat svårt att urskilja vilken enhet som gör vad i mottagandet, och även vem som visste vad om den egna livssituationen. Sannolikt är det också de grupperna som är i störst behov av en samordnad uppföljning under mottagandeprocessen. Flera tjänstepersoner lyfter dock fram samordningen och kunskapsdelningen mellan olika enheter i mottagandet som ett problemområde i arbetet. Vårt förslag på detta område handlar enkelt uttryckt om att se till så att det, i närvaron av samtycke från individens sida, finns aktiva rutiner för samordning inom kommunen. Det kan ske genom avstämningsmöten, avidentifierade ärendedragningar eller en ökad användning av SIP-planering[116], men huvudsaken är att de finns och används för de grupper som behöver det. I avsaknad av en god kommunikation mellan de parter som sitter på olika kunskaper om individens livssituation blir ett behovsstyrt och individanpassat informationsarbete svårt att genomföra. Socialtjänsten och de kommunala mottagandeteamen har en betydelsefull roll för att underlätta nyanländas inträde in det svenska samhället. Vi hoppas att denna rapport kan inspirera till ett fortsatt utvecklingsarbete på området!

116. *"SIP" syftar här på bestämmelserna i socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen om att kommunen och regionen ska upprätta en samordnad individuell plan när de bedömer att insatser behöver samordnas. Se t.ex. Samordningsförbundet Stockholms stad (2020) angående SIP-samordning för kvotflyktingar.*

Referenser

Andersson Joona, P. (2020) *Aktiviteter för flyktning- och anhöriginvandrare inom etableringsprogrammet*. IFAU rapport 2020:4. Institutet för arbetsmarknadspolitisk och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU). Uppsala.

Björkman-Franke K. & Spehar, A. (2018). *Ny i staden: Hur upplever nyanlända flyktingar mottagande och integration i Göteborgs Stad, 2015–2017*. Göteborgs universitet, Centrum för Global Migration (CGM). Göteborg.

Björnberg, U. (2013). ”Caught Between a Troubled Past and an Uncertain Future: The Well-Being of Asylum-Seeking Children in Sweden” i A. M. Mínguez (red.) *Family well-being: European perspectives*. Springer.

Breidahl, K.N. (2017). ”Scandinavian exceptionalism? Civic integration and labour market activation for newly arrived immigrants”, i *Comparative Migration Studies*. Vol 5, nr. 2.

Bunar, N. (2010). *Nyanlända och lärande. En forskningsöversikt om nyanlända elever i den svenska skolan*. Vetenskapprådets rapportserie 6:2010. Vetenskapsrådet. Stockholm.

Carlsson, A. (2000) *Att sitta under den sociala makten. Socialtjänstens och arbetsförmedlingens insatser för arbetssökande, invandrade socialbidragstagare*. FoU Södertörn skriftserie nr 10/00. Fou Södertörn. Reproprint, Stockholm.

Case, D. O. (2002). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs and behavior*. Academic Press.

Dahlstedt, M. (2009). *Aktiveringens politik: Demokrati och medborgarskap för ett nytt millennium*. Linköpings universitet, REMESO. Linköping.

Delilovic, S., Åsbring, N., Hergens, M., Kulane, A., Martilla, A., Nederby-Öhd, J., Shedrawy J, Magnusson, C. & Lönnroth K. (2017). *Hälsoundersökningar för asylsökande och nyanlända – vägen fram. Aktörers, vårdgivares och migranters perspektiv på hälsoundersökningar i Stockholms län*. Centrum för epidemiologi och samhällsmedicin (CES), Stockholms läns landsting. Rapport 2017:4.

Diaz, J.A. (1997) *Primärintegration och bidragsberoende. Studie av integration och tidigt bidragsberoende inom det kommunala flyktingmottagandet*. Stockholm. Statens Invandrarverk.

Díaz, E., Añez L.M., Silva, M, Paris, M. & Davidson, L. (2017). ”Using the Cultural Formulation Interview to Build Culturally Sensitive Services” i *Psychiatric Services*, vol. 68 nr. 2, s. 112–114.

EPA (2014). *Guidance on Mental Health Care of Migrants* http://www.europsy.net/wp-content/uploads/2013/11/EPA-Guidance-onMental-Health-Care-of-Migrants.pdf

Ekonomifakta (2020). *Utbildningsnivå – utrikes födda*. Webbresurs, avläst 2020-10-15. https://www.ekonomifakta.se/fakta/arbetsmarknad/integration/utbildningsniva/

Engvall, K., Gärdegård, A., Kazemi, B., Storm, P. & Åberg, M. (2020). *Coronakrisens påverkan på socialtjänsten*. FoU Nordväst, Rapport 2020:6.

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Towns, A. & Wängnerud, L. (2017). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 5:e uppl. Wolters Kluwer.

Franzén, E. C. (2001) *Att bryta upp och byta land*. Natur & Kultur. Stockholm.

Franzén, E.C. (1997) *Invandring och arbetslöshet*. Studentlitteratur. Lund.

Galli, R. (2020). ”Inledning: folkhälsans ojämlika fördelning” i Asplund, Galli, Luthman & Thalberg (red.) *Migranters möte med svensk hälso- och sjukvård*. Delmi-rapport 2020:7. Delegationen för migrationsstudier, Ju 2013:17.

Goldstein-Kyaga, K., Borgström, M. & Hübinette, T. (red.) (2011). *Den interkulturella blicken i pedagogik. Inte bara goda föresatser*. Södertörn Studies in Education 2. Södertörns högskola. E-print, Stockholm.

Graham, M. (1999). *Classifications, Persons and Policies: Refugees and Swedish Welfare Bureaucracy*. Stockholm University, Department of Social Anthropology. Stockholm.

Hallberg, A-C. (2006). *Parental support in a changing society*. Lund Studies in Health Sciences. Media Tryck Printing Office. Lund. Ak. Avhandling.

Hollander, A-C. (2013). ”Social inequalities in mental health and mortality among refugees and other immigrants to Sweden: epidemiological studies of register data” i *Global health action*, 2013, nr. 6.

Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt utanförskap. En forskningsöversikt*. Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Statsvetenskap. Linköping University Electronic Press. Linköping.

IAF (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen) (2018). *Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster*. IAF-Rapport 2018:11.

Idar-Wallin, M., Dahlin, M., Nevonen, L. & Bäärnhielm, S. (2020) ”Patients’ and clinicians’ experiences of the DSM-5 Cultural Formulation Interview: A mixed method study in a Swedish outpatient setting” i *Transcultural Psychiatry* vol. 57 nr. 4, s. 542–555.

Internetstiftelsen (2018). *Svenskarna och internet* 2018. Internetstiftelsen i Sverige (IIS).

Jacobsen, D-I. & Thorsvik, J. (1995). *Hur moderna organisationer fungerar*. Studentlitteratur. Lund.

Jedrzejewska, N. & Spehar, A. (2019). *Utmaningar och möjligheter i det kommunala arbetet för en långsiktig integration i Västra Götalands Län*. Göteborgs universitet, Centrum för Global Migration (CGM). Göteborg.

Jordan, T. (2019). I*ntegrationsfrämjande genom dialog. Praktiker och förändringsteorier i sex verksamheter*. Working papers – Department of Sociology and Work Science 2019:2. Göteborgs universitet, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap.

Kamali, M. (1997). *Distorted integration. Clientization of immigrants in Sweden*. Uppsala universitet, Centrum för multietnisk forskning. Uppsala.

Kunskapscentrum för jämlik vård, Västra Götalandsregionen (2019). *Förstå mig rätt*. Hämtad i oktober 2020. https://www.vgregion.se/halsa-och-vard/vardgivarwebben/amnesomraden/jamlik-vard/forsta-mig-ratt/

Kuyumcu, E. (2004). ”Om tanke, kognition och uttrycksätt hos illitterata” i Cerú (red.) *Svenska som andraspråk – mera om undervisningen, Lärarbok 2*. Natur och Kultur. Malmö.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2:a uppl., Studentlitteratur. Lund.

Laban , C.J., Komproe, I.H., Gernaat, H.B.P.E. & de Jong, J.T.V.M. (2008). ”The impact of a long asylum procedure on quality of life, disability and physical health in Iraqi asylum seekers in the Netherlands” i *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. Vol. 43, nr. 7, s. 507–515.

Lahdenperä, P. (2004). *Interkulturell pedagogik i teori och praktik*. Studentlitteratur. Lund.

Lahdenperä, P. & Lorentz, H. (2010.) *Möten i mångfaldens skola – interkulturella arbetsformer och nya pedagogiska utmaningar*. Studentlitteratur. Lund.

Larsson, J.K. (2017). ”Styrkor och svagheter i etableringsuppdraget”, i Asplund, Tovatt & Thalberg (red.) *Vägen till arbete – utlandsföddas möte med den svenska arbetsmarknaden*. Delmi, Avhandlingsnytt 2017:3.

Larsson, J.K. (2015). *Integrationen och arbetets marknad: Hur jämställdhet, arbete och annat ”svenskt” görs av arbetsförmedlare och privata aktörer*. Linköpings universitet, REMESO – Institutet för forskning om Migration, Etnicitet och Samhälle.

Lidén, G., Nyhlén, J & Nyhlén, S. (2019). ”Neoliberal Steering in Swedish Integration Policy: The Rise and Fall of Introduction Guides” i *Scandinavian Journal of Public Administration*, vol. 23 nr. 1, s. 23–40.

Lister, R. (2007) ”Inclusive citizenship: Realizing the potential”, i *Citizenship Studies*, vol. 11 nr. 1, s. 49–61.

Lister, R. (1990). *The Exclusive Society: Citizenship and the Poor*. Child Poverty Action Group (CPAG). London.

Lorentz, H. & Bergstedt, B. (2006). *Interkulturella perspektiv*. Studentlitteratur. Lund.

Länsstyrelsen Stockholm (2020). *Bostad sist? Om bosättningslagen och nyanländas boendesituation i Stockholms län*. Rapport 2020:4, Länsstyrelsen Stockholms län.

Muhr, A. (2020) *Andra generationens unga företagare med utländsk bakgrund. En förståelse av det egna företagandet utifrån social position*. Institutionen för socialt arbete, Linnéuniversitet, Växjö. Ak. avhandling.

Mårtensson, L. & Hensing, G. (2012). ”Health literacy – heterogenous phenomenon: a literature review”, i *Scandinavian Journal of Caring Science*, nr. 26 s. 151–160.

Mörling, M. (2007). *Att undervisa analfabeter: från det konkreta till det abstrakta*. Natur & Kultur. Malmö.

Nordenfors, M., Melander, C. & Daneback, K. (2014) Unga omsorgsgivare i Sverige. Linnéuniversitet, Nationellt kunskapscentrum Anhöriga (NKA).

Norredam, M., Garcia-Lopez, A., Keiding, N. & Krasnik, A. (2009). ”Risk of mental disorders in refugee and native Danes: a register-based retrospective cohort study” i *Social Psychiatry & Psychiatric Epidemiology*. Vol. 44, nr. 12, s. 1023–1029.

Nordqvist, C. & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt först?: kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering*. DINO-rapport 2019:2. Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Statsvetenskap. Linköping University Electronic Press, Linköping.

Olsson, J. (2018). *Situationen för nyanlända barn i familj – med fokus på sociala frågor och socialtjänstens roll. En kartläggning i de 13 kommunerna i Göteborgsregionen*. FoU i Väst/GR.

Ong, J. W. (1996). *Muntlig och skriftlig kultur – teknologiseringen av ordet*. Anthropos. Göteborg.

Palm, L. (2006). *Kommunikationsplanering: en handbok på vetenskaplig grund*. Studentlitteratur AB. Lund.

Proposition 1997/98:16. *Sverige, framtiden och mångfalden: från invandrarpolitik till integrationspolitik*.

Proposition 2009/10:60. *Nyanlända invandrares arbetsmarknadsetablering*.

Qvist, M. & Tovatt, C. (2014). *Från förväntningar till utfall – etableringsreformen på lokal nivå. Slutrapport för utvärdering av myndigheternas genomförande av etableringsreformen i Södermanlands län*. Rapport 2014:19, Länsstyrelsen Södermanlands län. Nyköping.

Qvist, M. (2017). ”Flyktingmottagandet före etableringsreformen – styrkor och svagheter i det kommunala mottagandet”, i Asplund, Tovatt & Thalberg (red.) *Vägen till arbete – utlandsföddas möte med den svenska arbetsmarknaden*. Delmi, Avhandlingsnytt 2017:3.

Qvist, M. (2012). *Styrning av lokala integrationsprogram: Institutioner, nätverk och professionella normer inom det svenska flyktingmottagandet*. Linköping; Linköping University Press.

Ramirez-Stege, A.M. & Yarris, K.E. (2017). ”Culture in la clínica: Evaluating the utility of the Cultural Formulation Interview (CFI) in a Mexican outpatient setting” i *Transcultural Psychiatry* vol. 54 nr. 4, s. 466–487.

Riksrevisionen (2015). *Nyanländas etablering – är statens insatser effektiva?* RIR 2015:17.

Rooth, D.-O. (1999). *Refugee immigrants in Sweden: educational investments and labour market integration*. Lund: Primo. Oskarshamn.

Röda korsets Högskola (2016). *Nyanlända och asylsökande i Sverige. En studie av psykisk ohälsa, trauma och levnadsvillkor.* Röda korsets Högskolas rapportserie 2016:1.

Samordningsförbundet Stockholms stad (2020). *SIP-samordnarprojekt. Rapport om strukturell insats finansierad av Samordningsförbundet Stockholms stad*. Hämtad i oktober 2020 från: https://samordningstockholm.se/wp-content/uploads/2020/05/SIP-samordnarprojektet-slutrapport-maj-2020.pdf

Samverkansdelegationen (Arbetsförmedlingen; Försäkringskassan; Länsstyrelserna; Migrationsverket; Sveriges kommuner och landsting) (2017). *Nyanländas hälsa. Sammanställning utifrån ett urval av rapporter*. Hämtad i oktober 2020 från: https://www.lansstyrelsen.se/skane/tjanster/publikationer/nyanlandas-halsa-sammanstallning-utifran-ett-urval-av-rapporter.html

Schermer, I. Galte (2020). *Utbildningsnivå – utrikes födda*. Webbresurs på www.ekonomifakta.se. Hämtad 2020-09-02 på https://www.ekonomifakta.se/fakta/arbetsmarknad/integration/utbildningsniva/

SFS 2010:197. *Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare*.

SFS 2017:584. *Lag om ansvar för etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare*.

SFS 2016:38. *Lag om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning*.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*.

SKL (2019). *Ansvarsfördelning nyanlända*. Webbresurs. https://skl.se/integrationsocialomsorg/asylochflyktingmottagandeintegration/ansvarsfordelningregelverk/nyanlanda.7168.html) Hämtad 2020-10-02.

SKL (2017). *Hälsa i Sverige för asylsökande och nyanlända. Nationell spridning av insatser från förstudien om positiv hälsoutveckling för asylsökande och nyanlända*. Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm.

Socialstyrelsen (2019). *Grund för strategisk plan för att stödja en god och nära vård*. Hämtad 2020-08-28 på https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-11-6445.pdf

Socialstyrelsen (2017). *Att öka förutsättningar för egen försörjning. Unga vuxna i verksamheten ekonomiskt bistånd*. https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2017-6-13.pdf

Socialstyrelsen (2016). *Interkulturellt socialt arbete*. Hämtad 2020-04-10 på https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2010-6-9.pdf

Socialstyrelsen (2015). *Psykisk ohälsa hos asylsökande och nyanlända migranter. Ett kunskapsunderlag för primärvården*. Hämtad 2020-04-10 på https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2015-1-19.pdf

SOU 1997:120. *Vuxenpedagogik i Sverige. Forskning, utbildning, utveckling: En kartläggning*. Utbildningsdepartementet.

Soydan, H. (1999). ”Att förstå etniska minoriteter är inte lätt” i Soydan, Jergby, Olsson & Harms-Ringdahl (red.) *Socialt arbete med etniska minoriteter. En litteraturöversikt*. Centrum för utvärdering av socialt arbete, Liber AB. Stockholm.

Soydan, H. (1996). ”Klientisering i socialpolitiken” i *Invandrare och Minoriteter*, nr. 3, s. 85–93.

Strömblad, P. & Myrberg, G. (2015). *Kategoriernas dilemman. En kunskapsöversikt om kategorisering utifrån nationellt och etniskt ursprung i offentlig politik och forskning*. Delmi Rapport 2015:7. Stockholm.

Svensson, G. (2000). *Skälig levnadsnivå och goda levnadsvillkor*, uppl. 1:1, Norstedts Juridik AB.

Titzman, P. F. (2012). ”Growing up too soon? Parentification among immigrant and native adolescents in Germany”, i *Journal of Youth and Adolescence*. Vol 41(7), s. 880–893.

Tovatt, C. (2013). *Att avkoda systemets regler: Nyanlända invandrares berättelser om mötet med etableringen*. Länsstyrelsen Södermanlands län, Rapport 2013:19.

Ulfsdotter, M., Enebrink, P & Lindberg, L. (2014). ”Effectiveness of a universal health-promoting parenting program: a randomized waitlist-controlled trial of All Children in Focus” i *BMC Public Health*, 14 nr. 1083.

Umecon (2016). *En studie om digitalt utanförskap*. Umecon/Svenska stadsnätsföreningen.

Vilhelmsson, A., Östergren, P-O. & Björngren Cuadra, C. (2015). *Hälsa i centrum för etableringsprocessen. Bedömning av arbets- och prestationsförmåga inom etableringen av nyanlända*. FoU-rapport. Malmö högskola. Malmö.

Vlachos, K. (2017). *Ombytta roller: En litteraturstudie om unga omsorgsgivare i invandrade familjer*. Ersta Sköndal Bräcke högskola, Institutionen för socialvetenskap. Självständigt arbete på kandidatnivå.

Vuleta, D. (2018). *Ekonomisk otrygghet. En deskriptiv analys av migranters överskuldsättning*. Research Report in Sociology of Law 2018:1. Lunds universitet, Rättssociologiska institutionen. Lund.

Von Wachenfeldt, M. (2019). *Ledarskap i älskade barn. En kvalitativ studie om hur cirkelledare upplever sitt ledarskap i hanterandet av föräldrastödsmaterialet Älskade Barn*. Institutionen för pedagogik och specialpedagogik, Göteborgs universitet. Mastersuppsats.

Wångdahl, J. (2020) ”Hälsolitteracitet bland nyanlända flyktingar i Sverige” i Asplund, Galli, Luthman & Thalberg (red.) *Migranters möte med svensk hälso- och sjukvård*. Delmi-rapport 2020:7. Delegationen för migrationsstudier, Ju 2013:17.

Wångdahl, J. (2014) *Vilken betydelse har hälsolitteracitet för hälsoundersökningen av asylsökande?*. Uppsala universitet, Institutionen för folkhälso- och vårdvetenskap. Uppsala.