



# Att vägleda och informera nyanlända som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn

– Ett metodstöd

*Christofer Lindgren  
MajTörnlinde  
Lie Åslund*

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

**[www.founordost.se](http://www.founordost.se)**

Att vägleda och informera nyanlända som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn – Ett metodstöd

© FoU Nordost 2021

Omslagsfoto: AdobeStock

Foto inlaga: AdobeStock, FoU Nordost

ISBN 978-91-985973-5-6

# Innehåll

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
Det handlar inte om alla med "kort" skolbakgrund .....	5
<b>2. VAD SÄRSKILJER GRUPPER SOM INTE LÄRT SIG LÄSA OCH SKRIVA SOM BARN?</b> .....	<b>7</b>
Abstrakt tänkande .....	7
Några lärdomar .....	10
Ordförråd och språkliga register.....	10
Minnet .....	13
Något om förhållningssätt .....	15
<b>3. SAKER SOM KAN VARA BRA ATT TÄNKA PÅ I MÖTET OCH KOMMUNIKA- TIONEN MED PERSONER SOM INTE KAN LÄSA OCH SKRIVA</b> .....	<b>16</b>
Muntlig kommunikation och samtalssituationen .....	16
Att underlätta för inläring.....	18
Användning av bilder och annat stödmaterial i kommunikation och inläring .....	20
<b>4. REFERENSER</b> .....	<b>24</b>

# 1. Inledning

*Om jag vill lyckas föra en människa mot ett bestämt mål,  
måste jag först finna henne där hon är  
och börja just där...<sup>1</sup>*

Att ge vägledning och information till människor som inte kan läsa och skriva kan vara en frustrerande upplevelse. Många av oss är nämligen dåligt förberedda på villkoren i den sortens möten. För alla som har lärt sig att läsa och skriva som barn är det svårt att leva sig in i vad det innebär att inte ha den förmågan. Vårt sätt att tänka, minnas, sortera och förhålla oss till ny information påverkas av tillgången till ett skriftspråk.<sup>2</sup> Och eftersom vi ofta bara är vagt medvetna om hur vårt eget tänkande fungerar blir det svårt för oss att se vad det är i vår kommunikation som kan ställa till problem för någon som inte kan läsa och skriva. Vi har svårt att förstå varför den andre inte förstår.

Syftet med denna skrift är att ge ett stöd inför den här sortens kommunikativa möten och samtal för dig som arbetar inom t.ex. socialtjänsten eller på en kommunal integrationsenhet. Till att börja med ska vi ge en kort bakgrund om vad som särskiljer människor som inte haft tillfälle att lära sig att läsa och skriva som barn från sådana som har gjort det. Därefter lyfter vi fram ett antal konkreta tips på sådant som kan vara bra att tänka på i kommunikationen med nyanlända personer som saknar goda läs och skrivfärdigheter.<sup>3</sup> Vissa av dessa tips tycker du kanske är självklara om du är van vid att möta människor ur denna grupp. Hoppa då över dem och läs vidare!

---

1. Kierkegaard (1859), ur dikten "Till eftertanke".

2. Se t.ex. Cunningham & Stanovich (1998), Ong (1996), Kurvers et al. (2015).

3. Många av dessa tips har vi lånat från Säinas & Utterström (2021).

## DET HANDLAR INTE OM ALLA MED "KORT" SKOLBAKGRUND

Först ska vi precisera bättre vilka grupper det är vi talar om. Många av de nyanlända som har anlänt till Sverige de senaste åren är det som i vår kontext kallas "kortutbildade".<sup>4</sup> Det betyder att de har gått mindre än nio år i skola.<sup>5</sup> Inom den gruppen finns det dock stora skillnader i förutsättningar mellan de som t.ex. har gått sju till nio år i skola, de som har fyra till sex års skolgång bakom sig, och de som har gått noll till tre år i skola. Det är den sistnämnda gruppen vi intresserar oss för här. Det handlar om de som inte har haft tillfälle att lära sig att läsa och skriva som barn. Många av dessa är kvinnor.<sup>6</sup>

Ofta används ord som "analfabeter" eller "illitterata" för att beskriva den här gruppen. Nackdelen med dem är att de delvis döljer det faktum att människor som saknar formell skolgång ändå kan ha viss erfarenhet av skrift. Dessutom ger de intrycket av att läs- och skrivförmåga är något man antingen har eller inte har.<sup>7</sup> Så är inte riktigt fallet. Det är individer med olika resurser och förmågor att ta sig fram i samhället vi talar om. Vissa har kanske erfarenhet av skrift men på ett annat skriftspråk än det latinska. Andra kan ha hittat egna strategier för att använda sig av skrift i sitt vardagsliv. Några har kanske utvecklat skriftspråkliga färdigheter helt utan skolgång.<sup>8</sup> Som Skolverket påpekar är det därför bättre att prata om "litteracitet".<sup>9</sup> Det är en term som synliggör att det handlar om en relativ och situationsbunden förmåga som omfattar mycket mer än att enbart tekniskt kunna avkoda skrift. Den handlar både om att veta hur man läser och skriver en specifik text och om att veta hur man *använder* denna kunskap i olika syften och sammanhang. Litteracitet är en färdighet som man drar nytta av i konkreta livssituationer för att få saker gjorda.<sup>10</sup>

En av utmaningarna i mötet med människor som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn är att vi sällan vet i förväg exakt hur deras litteracitet ser ut. Vi vet nästan inget om vilka strategier och erfarenheter de har tillgång till för att lösa uppgifter och

---

4. Schermer/Ekonomifakta (2020). <https://www.ekonomifakta.se/fakta/arbetsmarknad/integration/utbildningsniva/>

5. Det finns ingen fastslagen definition för begreppet kortutbildad men praxis hos bland annat SCB är att det avser personer med förgymnasial utbildning. Se vidare t.ex. Almega (2015).

6. Omkring två tredjedelar av de vuxna personer som inte kan läsa och skriva är kvinnor. Se U.N. (2015).

7. Skolverket (2016). Se även Säinas & Utterström (2021).

8. Skolverket (2016).

9. Skolverket (2016).

10. Skolverket (2016).

problem i sin vardag. Vi kan inte förutsätta att vissa förkunskaper och förmågor finns på plats hos motparten. Kanske finns de där eller också inte. Vår bristande kännedom om den vi talar med är alltså något vi behöver ta hänsyn till i mötet med personer från den här gruppen.



## 2. Vad särskiljer grupper som inte lärt sig läsa och skriva som barn?

Vilka förkunskaper och förmågor är det då vi talar om? I denna del ska vi uppmärksamma tre områden eller kategorier av förmågor som ofta beskrivs som särskiljande för människor som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn.<sup>11</sup> Det första området handlar om förmågan till *abstrakt tänkande*. Det andra området handlar om individens *ordförråd* och tillgång till olika *språkregister*, och det tredje om hur *minnet* fungerar och används hos någon som inte kan läsa och skriva.

### ABSTRAKT TÄNKANDE

När det gäller förmågan till abstrakt tänkande kan det vara bra att påminna om att vi lever i ett samhälle som är fyllt av abstrakta termer och uttryck. Många är vi så vana vid att vi inte ens tänker på dem som abstraktioner. De flesta av oss använder obehindrat ord som "inkomst", "anhörig" eller "civilstånd" utan närmare eftertanke. Gemensamt för sådana abstraktioner är att deras funktion är att sortera information och erfarenheter. De kan liknas vid en sorts inlärd symbolisk kod som grupperar olika företeelser utifrån en viss gemensam egenskap. Vi som har tillgång till koden använder oss av den för att kommunicera och utbyta erfarenheter med andra i samma språk- och kultursfär, men också för att förstå och ge mening åt det vi står inför i livet. När vi ställs inför nya saker bidrar den till att snabbkoppla medvetandet till tidigare erfarenheter av "liknande" företeelser vilket också får oss att uppmärksamma vissa drag i situationen snarare än andra.

Nästan alla vuxna människor har en förmåga till sådant abstrakt tänkande på någon nivå. Som illustration kan vi ta det mycket vardagliga ordet "bil". Även det är ju fak-

---

11. I denna indelning har vi inspirerats av Säinas & Utterström (2021).

tiskt exempel på en abstraktion. Men forskning visar också att förmågan till abstrakt tänkande är avsevärt större hos de som har lärt sig att läsa som barn jämfört med de som inte har gjort det.<sup>12</sup> Skälet har att göra med att förmågan är inlärd, och att läsande och skrivande ger oss en träning i den här sortens tänkande som är svår att få på annat sätt. Genom läsandet övar vi oss i att systematisera och sortera information och vi vänjer oss vid abstraktioner i så pass hög grad att förmågan att använda dem automatiseras.

Hos människor som inte har lärt sig att läsa och skriva är verklighets- och världsuppfattningen i mindre grad baserad på sådana inlärd abstraktioner. Istället utgår den mer från sådant man själv har varit med om, hört eller sett. Kunskapen bottnar ofta i personlig erfarenhet. Den vilar i det konkreta och situationsbundna, snarare än i den generella kunskap man får genom studier.<sup>13</sup> Skillnaden märks på flera sätt i frågor om hur man närmar sig ny information. Men också i förmågan att t.ex. överföra kunskap från en situation till en annan och i situationer som kräver att man använder sig av ett abstrakt logiskt tänkande.

Som illustration av den senare aspekten ska vi lyfta fram ett test av den nederländske forskaren Jeanne Kurvers.<sup>14</sup> I testet ställde Kurvers läskunniga och icke-läskunniga deltagare inför en till synes enkel fråga, som var tänkt att besvaras utifrån två faktapremisser. Premisserna och frågan såg ut så här:

*Premisser:*

- Alla kvinnor i Markey är gifta
- Fatma är inte gift

*Fråga:*

- Bor Fatma i Markey?

---

12. Se t.ex. Kurvers 2002, Kurvers et al. (2015), Ong (1996).

13. Se Mörling (2007), (2017), Säinas & Utterström (2021).

14. Kurvers (2002), Kurvers et al. (2015). Se även Säinas & Utterström (2021).



De allra flesta av de läskunniga deltagarna i Kurvers studie svarade nej på frågan. Fatma kan förstås inte bo i Markey eftersom alla kvinnor är gifta där. Många av de icke-läskunniga gav dock helt andra typer av svar. Exempelvis "Nej, för jag känner ju Fatma – hon bor här". Eller "Hur skulle jag veta det, jag har aldrig varit där?" eller "Det kan ju inte vara så att det finns ett land där alla kvinnor är gifta", eller "Ska jag säga min åsikt, eller reagera på dina ord?". Gemensamt för dessa svar var att de utgick från den personliga erfarenheten och bortsåg från det vi uppfattar som "premisserna" för frågan. Eller så gav de helt enkelt uttryck för en förvirring inför själva frågesituationen.

Ett annat exempel, som visar mer på hur den personliga erfarenheten även kan användas som strategi för att lösa vardagliga problem hos människor som saknar tillgång till vissa abstrakta begrepp, fås av ett citat ur en bok av Magaretha Mörling. Citatet utspelar sig under en resa i Egypten på 1970-talet:

*Ahmed var en bonde som vi träffade i Siwaoasen i nordvästra Egypten.*

*Han hade stora dadelpalmsodlingar. Min man, Lars, frågade honom:*

*– Hur mycket mark äger du Ahmed?*

*– En dag och en natt.*

*Lars frågade igen, övertygad om att Ahmed missuppfattat frågan*

*– Hur stora är dina odlingar?*

*– En dag och en natt.*

*– Vad menar du med "en dag och en natt"?*

*– Jo, om jag ska vattna allt som växer på min mark och börjar tidigt på morgonen, då tar det en dag och en natt.*

*Lars hade förväntat sig att få ett svar som angav antalet hektar, men Ahmed var illiterat och utgick från sin egen erfarenhet. Han hade ju aldrig läst ämnen som matematik, historia, biologi eller geografi.<sup>15</sup>*

Som exemplet ovan visar kan många uppgifter lösas med den personliga erfarenheten som grund, om än på lite andra sätt än vad vi är vana vid. Precis som alla andra använder sig personer som inte kan läsa och skriva av sin intelligens och kunskap för att lösa de problem de ställs inför. Skillnaden är att det oftare är fråga om praktisk kunskap än om en teoretiskt grundad sådan.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>. Mörling (2007) s. 13.

<sup>16</sup>. Se Svenaeus (2009) för en diskussion om "praktisk kunskap". Se även Säinas & Utterström (2021).

## Några lärdomar

För arbetet med att ge vägledning och information till människor som inte kan läsa och skriva finns det några lärdomar i dessa exempel. Till att börja med påminner de om grundvillkoret för egentligen all framgångsrik kommunikation, nämligen att man behöver hitta sätt att knyta an informationen till motpartens referensram för att den ska nå fram.<sup>17</sup> Hos människor som saknar skriftspråk är dessa referensramar ofta mer personbundna än hos andra personer. Och det betyder i sin tur att vi kan behöva lägga mer tid på att utforska hur de ser ut än vad vi kanske brukar göra. Vi behöver ta reda på något om individens tidigare livserfarenheter och hennes kunskap om den företeelse vi talar om för att hitta rätt ingång för samtalet.

En andra lärdom är att även till synes vardagliga abstraktioner ibland kan vålla problem för någon som inte har tillgång till ett skriftspråk. Ofta är det en god idé att försöka konkretisera det man vill ha sagt så långt som möjligt, vilket kan kräva en del övning. Vid användandet av bildmaterial är det också bra att vara medveten om att många aspekter av det vi uppfattar som "enkla" illustrationer, såsom symboler, pilar och flödesscheman, eller läsföljden och relationen mellan bildelement faktiskt kräver förkunskaper för att tolkas. Det är inte säkert att dessa förkunskaper finns på plats hos någon som inte har gått i skola. Samma sak gäller med kartor. Att tolka kartor kräver att man förstår de symboler, grafiska förenklingar, skalor och kompassriktningar som används och dessutom att man har någon sorts erfarenhet av att anlägga ett fågelperspektiv på verkligheten.

Ytterligare en lärdom är att vi inte alltid kan förvänta oss att kunskap som härrör från en viss situation automatiskt är överförbar till en annan "liknande" situation för någon med små läs- och skrivfärdigheter. Även om man har lärt sig att fylla i en viss blankett på socialkontoret är det inte säkert att man klarar av att fylla i en annan liknande blankett på ett annat kontor. För dig som handläggare är situationen kanske ungefär densamma. Men det är inte säkert att den upplevs som det av motparten. På samma vis är det heller inte säkert att bara för att en person klarar av att åka buss till en viss destination, så kan han eller hon också ta sig fram med kollektivtrafiken till en annan destination.

## ORDFÖRRÅD OCH SPRÅKLIGA REGISTER

Ett andra område som särskiljer människor som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn från andra handlar om storleken på *ordförrådet* och tillgången till det som

---

17. Se t. ex. Jacobsen & Thorsvik (1995) eller Palm (2006).

brukar kallas *språkliga register*. Vi börjar med ordförrådet. Ett ofta refererat forskningsresultat är att antalet ord för en normalelev ökar från cirka 5 000 till omkring 50 000 ord under skoltiden, och att åttio procent av denna ökning sker genom skriftspråket.<sup>18</sup> Om man inte har haft tillfälle att gå i skolan sker inte alls samma utveckling. Då stannar ordförrådet ofta någonstans vid 15 000 ord, vilket i praktiken betyder att det som dessa personer har tillgång till är vad vi uppfattar som ett jämförelsevis familjärt och vardagligt språk.



Att ordförrådet är en viktig resurs i ett samhälle som det svenska är lätt att förstå. Vi behöver många ord för att förstå sammanhang i artiklar och nyheter, tolka instruktioner, studera o.s.v. De flesta av oss med en högre utbildning använder gärna också ett språkbruk som visar att vi behärskar många ord. Vi har det man brukar kallas ett "rikt språk". Vi demonstrerar detta genom att variera våra uttrycksätt, använda synonymer, metaforer och omskrivningar hellre än att ta till raka upprepningar när vi vill förklara och beskriva något. Den här sortens "rika" språkbruk kan dock ställa till problem i mötet med någon som har ett mer begränsat ordförråd.

---

<sup>18</sup>. I Sverige brukar dessa uppgifter tillskrivas professorerna Mats Myrberg och Ingvar Lundberg (se t.ex. <https://urplay.se/program/199122-didaktorn-jattemanga-ord-ar-jattebra>). Grunden finns dock i internationell forskning. Se t.ex. Graves & Sales (2013), Barr et al. (1996), Nagy & Herman (1987), Cunningham & Stanovich (1998).

I svenskan finns som bekant även många sammansatta ord. Att urskilja delarna i sådana ord kan vara svårt för någon med svag läs- och skrivförmåga.<sup>19</sup> Och även om man sorterar delarna återstår ju att förstå orden och vad de säger tillsammans. För att ge en känsla av hur det kan vara att ställas inför en obekant ordsammansättning ska vi låna ett exempel från Mörkeberg och Reimer.<sup>20</sup>

### *KORS SINTID*

*“Kan du läsa ovanstående? Kan du förstå det? Det kan vara svårt att förstå för de flesta. För att läsa och förstå det behöver man känna till lite om kor och vad som händer när kornas mjölk sinar. Har vi kunskap om detta får vi rätt associationer och kan då lätt förstå rubriken KORS SINTID”<sup>21</sup>*

Det allmänna rådet här är att undvika onödiga sammansatta ord i kommunikationen med nyanlända. Prova istället att bryta upp dem eller formulera om dem. “Sammanträdesrum” kan då bli “rum för sammanträden” eller “mötesrum” eller “rum för möten”. “Skolbespisning” kan bli “skolans matsal” o.s.v.

Språkliga register är en delvis annan slags tillgång än ordförrådet. Den handlar mer om det faktum att många av de ord vi använder kan ha olika valörer och betydelser i olika sammanhang. Ibland är de s.k. homonymer.<sup>22</sup> Vårt sätt att tolka vilken av dessa betydelser som är den rätta i sammanhanget hänger samman med vår tillgång till olika *språkliga register*. När vi t.ex. ställs inför ett matematiskt problem tar vi automatiskt fram vårt matematiska språkliga register. Vi förstår då att ett ord som “volym” nog handlar om hur mycket som ryms i ett kärl och inte om t.ex. hur högt någon spelar musik på sin stereo.<sup>23</sup> Och på samma vis förstår vi att ordet “skala” här handlar om förhållandet mellan storleken på en bild och hur stort något är i verklig-

---

19. Sammansättningar är svåra inte bara för att de är långa. Ofta innehåller de även ovanliga kluster av konsonanter (t.ex. ord som “skinklämning” eller “glassplitter”) som kan förvirra. Många rymmer också rester av gamla språkliga böjningar som kan göra det svårt för nyanlända personer att se de enskilda orden. T.ex. gata+kök = gatukök, hälsa+problem = hälsoproblem, olja+kris = oljekris, pojke+cykel = pojkykel.

20. Exemplet återges även i Linnea Säinas och Anita Utterstöms handbok för cirkelledare i svenska för deltagare med kort eller ingen skolbakgrund. Se Säinas & Uttersström (2021), Mörkeberg & Reimer (2006).

21. Mörkeberg & Reimer (2006).

22. Homonymer är ord som stavas och uttalas likadant men som skiljer sig åt i betydelse och definition. Exempelvis orden “drake” (sagodjur eller en flygande leksak), “fluga” (insekt resp. halspnydnad).

23. Se Pettersson (2014).

heten och inte om att t.ex. "skala potatis". Människor som inte har gått i skolan har sällan en lika bred tillgång till den här sortens språkliga register som vi andra har.

Tillsammans kan de här faktorerna ställa till det i kommunikationen med nyanlända som saknar skriftspråk. Som tjänsteperson kan man ibland behöva förklara något på lite olika sätt för att hitta fram till just de där orden som är begripliga för motparten. Men tänk då på att variationen och användandet av synonymer och omskrivningar även kan skapa problem för någon med ett begränsat ordförråd. Pratar vi fortfarande om samma sak? Och om vi vänder på samtalsrelationen, kan det förstås också ta tid att förstå vad en motpart menar som har svårt att variera sina uttryckssätt. Vi behöver kanske ställa tolkande frågor för att se om vi har uppfattat budskapet rätt.

I mötet med nyanlända som saknar skolgång behöver man alltså vara medveten om sitt språkbruk, och gärna tänka på samtalet som ett ömsesidigt lärande. Även om det finns en tolk närvarande betyder det inte per automatik att ett översatt ord blir begripligt, om inte ordet redan finns i motpartens egna ordförråd. Ett bra sätt att upptäcka den här sortens problem i en samtalsituation är att använda sig av en "teach-back" metodik (eller "förstå mig rätt" som den kallas på svenska).<sup>24</sup> Kärnan i den är att man under samtalet turas om att med egna ord återberätta för varandra vad den andre just har sagt. Men tänk på den här metodiken på rätt sätt. Dess primära syfte är inte att du ska "kontrollera" om klienten har förstått. Målet är snarare att du ska få veta om du har lyckats förmedla det du vill på ett sätt som är begripligt för den andre. Kanske behöver du prova ett annat sätt?

## MINNET

Det tredje området som särskiljer människor som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn från andra handlar om minnet, hur det fungerar och hur det används. Vårt minnessystem brukar delas in i arbetsminnet och långtidsminnet.<sup>25</sup> Arbetsminnet hanterar den information du fokuserar på i stunden och långtidsminnet rymmer dina erfarenheter och det du har lärt dig i livet. I jämförelse med långtidsminnet är arbetsminnet litet och begränsat. Som vi alla vet finns det en gräns för hur mycket information man kan fokusera på i stunden. Men arbetsminnet är inte statiskt, utan en förmåga som kan tränas upp genom övning.

---

24. Se vidare Kunskapscentrum för jämlik vård (2019), Wångdahl (2020).

25. Se t.ex. Atkinson & Shiffrin (1971) eller Säinas & Utterström (2021). Det finns dock även andra indelningar i litteraturen.



Kontentan av detta för arbetet med att ge information är bland annat att man kan behöva dela upp ny information i betydligt mindre delar än vad man är van vid i mötet med dessa människor. Vi behöver gå jämförelsevis långsamt fram, och underlätta för repetition hos den andre i högre grad och på andra sätt än de som vi brukar använda oss av. En del av denna repetition kan med fördel ske under själva mötena. Exempelvis genom att man sammanfattar de viktigaste sakerna i slutet av samtalet och återkommer till samma information vid nästa möte. När det gäller minnesstöd är det bra att tänka kreativt så att det finns något som brukaren kan ta med sig och lyssna eller titta på hemma i lugn och ro (se vidare i tipsdelen nedan). På samma vis är det bra att ta hänsyn till att vi minns på fler sätt än genom ord och muntliga instruktioner. Fundera på om det går att engagera fler sinnen i inläringen, och försök att skapa en positiv atmosfär i lärsituationen.<sup>28</sup> Använd gärna förövningar och charader i situationer där personen behöver lära sig att utföra en uppgift på egen hand.

## NÅGOT OM FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Som avslutning på denna del vill vi även skriva något om värdet av att ha rätt förhållningssätt i mötet med personer som inte kan läsa och skriva. Det är förstas viktigt att ha inblick i de speciella inlärningsförutsättningarna hos denna grupp för att kunna anpassa sin egen kommunikation på ett bra sätt. Men håll i minnet att det är vuxna människor med resurser du möter. Ställ gärna krav på att dessa resurser används. Du kan komma att möta personer som själva upplever att de inte kan någonting på grund av bristande skolgång. Sådana känslor förstärks lätt av processen som nyanländ i Sverige, där man ska registreras hos myndigheter, fylla i blanketter, införskaffa id-handlingar o.s.v.<sup>29</sup> Undvik om möjligt att bekräfta sådana känslor av hjälplöshet hos din brukare.<sup>30</sup> Försök istället att skapa en "jag-kan-känsla" även i det lilla genom att uppmärksamma framsteg, såsom att t.ex. fylla i sitt namn på en blankett eller att svara på ett sms.

---

28. Se t.ex. Säinas & Utterström (2021). *Metoden suggestopedi, som handlar om att skapa ett lustfyllt lärande, kan också nyttjas*. Se t.ex. Ollner (1982), Cramér (1997) eller Lozanov (1983) angående suggestopedi.

29. Se t.ex. Skolverket (2010), s. 75.

30. Jfr. Säinas & Utterström (2021).

### 3. Saker som kan vara bra att tänka på i mötet och kommunikationen med personer som inte kan läsa och skriva

Här nedan har vi listat ett antal punkter med tips på konkreta metoder som förekommer i litteraturen och som är bra att använda sig av i mötet med nyanlända personer som inte kan läsa och skriva.<sup>31</sup> Dessa tips kan användas vid personliga möten, men även vara bra att ha i åtanke om man vill skapa eller anpassa informationsmaterial till den här gruppen.

#### MUNTLLIG KOMMUNIKATION OCH SAMTALSSITUATIONEN

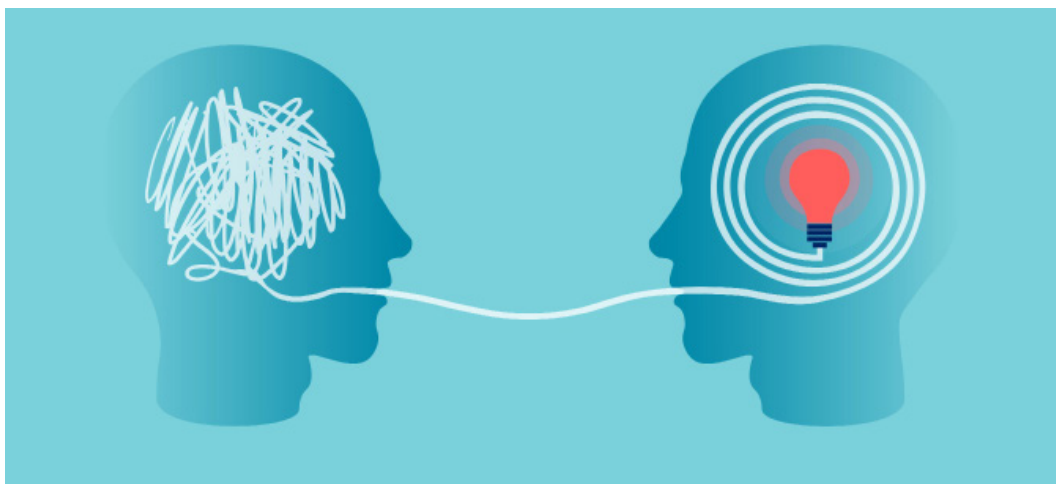
- **Ge gärna information via modersmålet.** Det är bra om man kan se till så att personens kunskap i svenska inte blir ett hinder för informationsinhämtningen. När man får viktig information på sitt eget språk kan koncentrationen användas till att förstå informationen, snarare än att förstå språket.
- **Använd ett enkelt språk utan facktermer** även när du har tolk med i samtalet. Förklara saker så tydligt du kan och använd gärna klarspråk<sup>32</sup>. Detta är särskilt viktigt när det handlar om information som personen inte vanligtvis använder och kanske inte har stött på förut. Var konkret när du talar och undvik onödiga abstraktioner.

---

31. *Många av dessa tips har vi lånat från Säinas och Utterström (2021).*

32. *Se Institutet för språk- och folkminnen angående klarspråk.*  
<https://www.isof.se/vart-uppdrag/expertomraden/klarsprak>



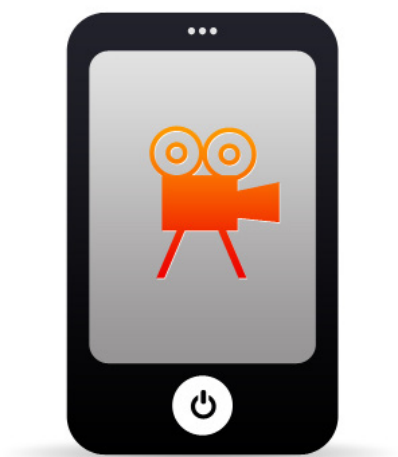


- **Be personen upprepa det han/hon har förstått** och gärna på sitt modersmål, om ni har tolk med i samtalet. Då blir det lättare för dig att få koll på vad som har gått fram, och om du har varit tillräckligt tydlig i din kommunikation.
- **Undvik onödiga sammansatta ord.** Bryt upp sådana ord eller ersätt dem med synonymer. Om du måste använda dem – förklara dem ordentligt.
- **Använd öppna frågor** för att undersöka om personen har förstått vad du har sagt och för att uppmuntra till dialog om ett ämne. Ett exempel på en öppen fråga är "Vad tycker du är svårt med att bo i din lägenhet?" istället för "Har du några problem i ditt boende?". Öppna frågor underlättar för kommunikation och bjuder in till dialog.
- **Begränsa informationsmängden.** Om man inte kan använda skrift som stöd för minnet belastas arbetsminnet mer. Det är då viktigt att inte ge för mycket information vid samma tillfälle eller att skynda på samtalet för mycket. Prata istället långsamt och se till att pausa ofta. Förstärk det du säger genom att betona viktiga ord. Använd gärna ditt kroppsspråk och gester.
- **Summera och repetera.** Om personen inte kan anteckna det du säger är upprepning extra viktigt. Upprepa de viktigaste sakerna och gör detta flera gånger under samtalet. Sammanfatta i slutet.

## ATT UNDERLÄTTA FÖR INLÄRNING

- **Försök få en bild av personens förförståelse** innan ny information ges. Möjligheten att minnas förbättras när ny informationen kopplas ihop med tidigare kunskap. Bygg vidare på det personen redan vet och gå från det kända till det okända. Ställ gärna en öppen fråga i början av samtalet om ett ämne. T.ex. "kan du berätta för mig vad du vet om hur man betalar räkningar?" Låt personen berätta på sitt eget modersmål om en tolk finns med.
- **Dela upp informationen.** För att underlätta inläringen behöver information byggas upp, repeteras och successivt utökas. För mycket ny information gör det svårare att komma ihåg, och viktiga instruktioner riskerar att falla bort. Det är bättre med ett begränsat innehåll som man kan träna på ordentligt. Fokusera på det väsentliga.
- **Börja helst i det konkreta** (det man kan se och ta på) innan du går mot det abstrakta. Om ni exempelvis ska prata om id-kort är det bra att börja med att titta på ett fysiskt id-kort. Sedan kan ni prata om varför man behöver id-kort, och hur man gör för att få det.
- **Tänk på att mycket av inläringen sker via imitation** hos människor som inte kan läsa eller anteckna. Använd tiden tillsammans till att visa de moment som personen förväntas lära sig. Dra gärna nytta av personens egna tillhörigheter, t.ex. telefonen, för att visa hur mobilappar och hemsidor fungerar. Se till att skapa tillfälle att få öva praktiskt på det som ska läras in.
- **Att använda flera sinnen kan underlätta inläringen.** Spela gärna charader för att låta personen öva sig på uppgifter som ska utföras vid senare tillfällen eller på andra platser, och använd föremål som behövs för ändamålet. Exempelvis kan man ringa ett samtal eller genomföra en uppgift vid datorn tillsammans. Gör sådana övningar lekfullt.
- **Undvik att förutsätta att personen har en viss förkunskap.** Tänk på att förmågan att överföra kunskap från en situation till en annan kan vara begränsad. Att fylla i sitt namn på rätt plats på ett nytt formulär är inte en självklarhet.

- **Skriv ner viktiga instruktioner**, även om personen själv inte kan läsa. Ofta finns andra i omgivningen (familj, vänner) som på så sätt kan ta del av viktig information, hjälpa till vid behov och underlätta för personen att träna på nya färdigheter på egen hand.
- **Upprepning, upprepning, upprepning**. Man kan behöva repetera samma saker många gånger. Låt inläringen sträcka sig över en längre tidsperiod. Det ger personen chansen att öva mellan gångerna och prova på att använda informationen och/eller färdigheten utanför samtalsrummet.
- **Foto och inspelning ger stöd för minnet**. Använd gärna personens egen mobiltelefon för fotografera viktiga moment eller spela in samtalet så personen själv kan lyssna efteråt. Genom att höra samma sak flera gånger underlättas inläringen. Fotografier är också ett bra stöd för minnet.

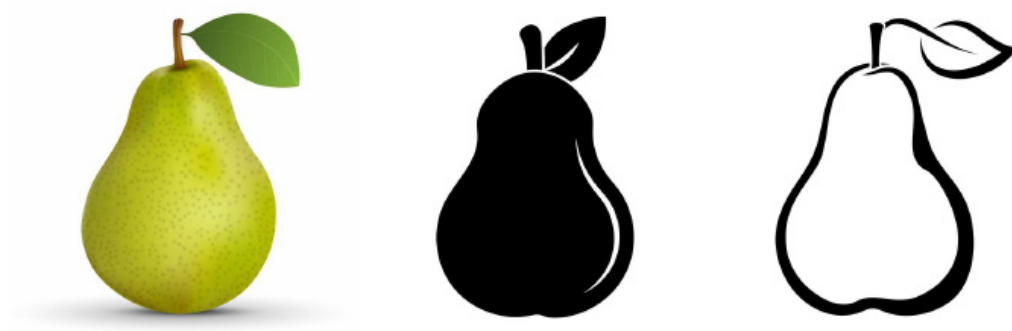


- **Tänk på möjligheten att skicka bilder, korta filmer eller videohälsningar** till personens mobiltelefon. Det kan även vara ett sätt att nå ut med information mellan möten. Mobilappen Whatsapp kan vara bra att använda, då den är välkänd av många som använder den för att kommunicera med släkt och vänner.

- **Metoder för att påminna.** Fundera gärna på metoder för att påminna om uppgifter som ska göras eller möten som personen ska delta på. Ibland kan det vara bra att gemensamt sätta ett alarm på personen mobiltelefon som påminnelse inför en uppgift som ska utföras.
- **Ta det lugnt, ha inte bråttom.** Det krävs mycket koncentration från personen för att lära sig nya färdigheter och ta in ny information. Ge tid för att smälta och ta in ny kunskap genom att ta många pauser.
- **Uppmärksamma framsteg.** Försök att skapa tilltro till den egna förmågan och en "jag-kan-känsla" genom att uppmärksamma framsteg som görs. Bekräfta personens egna resurser.

## ATT ANVÄNDA BILDER OCH ANNAT STÖDMATERIAL I KOMMUNIKATION OCH INLÄRNING

- **Använd enkla och tydliga bilder.** Att tolka och förstå bilder är en inlärd kunskap och en tränad färdighet. Tänk därför igenom vilken typ av bilder som används som stöd för kommunikation och inläring. Förutsätt inte förkunskaper när det gäller att tolka bilder och symboler, utan var öppen för att personen inte självklart uppfattar dem som du gör.



- **Förklara bilderna.** Gå alltid igenom ett bildmaterial tillsammans, och undersök vad personen ser. Det är inte nödvändigtvis självklart vilken ordning man ska titta på en bildserie eller hur man ska tolka och förstå tabeller, kolumner och rader. Även bildmaterial kan därför behöva förklaras i lugn och ro, så att personen på egen hand kan förstå och använda informationen. Visa och samtala om en bild i taget.
- **Använd bilder som liknar verkligheten.** Bilder ska gärna vara i färg och likna det verkliga livet så mycket som möjligt. Använd helst färgfoton och inte abstrakta bilder eller teckningar. En svartvit bild eller foto kan ibland förvirra om verkligheten är i färg och utgöra onödiga hinder i kommunikationen. Tänk också på att bilderna inte bör innehålla onödiga detaljer. Använd bara bilder som förtydligar det budskap du vill få fram.
- **Kartor eller symboliska bilder kan vara svåra att tolka.** Ovanfrån-perspektiv, såsom kartor eller grafiska representationer av verkligheten, kan vara svåra att tyda och förstå för en person som är ovan vid abstrakt tänkande. Likaså kan bildserier som innehåller byte av perspektiv vara svåra att förstå och medföra att personen uppfattar det som representeras på bilderna som helt olika saker.

### **“Förstå mig rätt” – faktaruta**

Metoden “Förstå mig rätt” handlar om att brukaren och handläggaren turas om att återberätta varandras budskap. Syftet är att förbättra möjligheten för brukaren att ta till sig viktig information. Samtidigt ökar även handläggarens förståelse för brukarens perspektiv. Bakgrunden för metoden finns inom vårdforskningen. Där har man funnit att patienter missförstår eller genast glömmet över hälften av den medicinska information som ges av sjukvårdspersonal.

### **SÅ HÄR GÖR DU**

- Be brukaren, med jämna mellanrum, att berätta eller visa vad ni har talat om. På så sätt får du en återkoppling på hur väl du har förklarat.
- Kan brukaren inte berätta eller visa? Förklara igen och gärna på ett annat sätt.
- Sammanfatta med egna ord vad brukaren har sagt så att du inte har missat eller missuppfattat något.
- Kombinera samtalet med skriftligt material och bildstöd vid behov.
- Undvik ja- och nej-frågor, som “Har du förstått?” eller “Undrar du över något?”

Det viktigaste momentet är att få brukaren att summera med egna ord vad ni har talat om. Tänk på att du behöver dela upp den information som ska återberättas. Målet är inte att kontrollera brukarens kunskap, utan att få veta om du har förklarat tillräckligt bra.

### **SÅ HÄR KAN DU FRÅGA**

- Jag vill vara säker på att jag har förklarat på ett bra sätt. Därför skulle jag vilja att du berättar för mig vad jag har sagt så att jag inte missar någon viktig information.
- Om du skulle berätta för någon som står dig nära vad vi pratat om idag – vad skulle du berätta då?

Se vidare Kunskapscentrum för jämlik vård i Västra Götalandsregionen:

<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/arnesomraden/jamlik-varld/forsta-mig-ratt/>

***Tips på vidare läsning om arbete med nyanlända som inte kan läsa och skriva:***

**ALFA svenska för alla. En handbok för cirkelledare i svenska för deltagare med kort eller ingen skolbakgrund.** Rapport. Ibn Rushd studieförbund. Av Linnea Säinas och Anita Utterström (2021).  
<https://www.sensus.se/ledare/studiematerial/alfa-svenska-for-alla/>

**Att undervisa analfabeter: från det konkreta till det abstrakta.** Bok av Margaretha Mörling (2007). Stockholm, Natur och kultur.

**Alfabetiseringsundervisningen och vardagens krav på litteracitet. Lära och utvecklas tillsammans!** Studiematerial för SFI-lärare av Qarin Franker. Myndigheten för skolutveckling (2005).  
[https://www.andrasprak.su.se/polopoly\\_fs/1.96133.1343296152!/menu/standard/file/qarinfranker\\_alfabetisering.pdf](https://www.andrasprak.su.se/polopoly_fs/1.96133.1343296152!/menu/standard/file/qarinfranker_alfabetisering.pdf)

**Grundläggande litteracitet. Att undervisa vuxna med svenska som andraspråk.** En kunskapsöversikt från Skolverket (2016).  
<https://www.skolverket.se/publikationsserier/kunskapsoversikter/2016/grundlaggande-litteracitet.-att-undervisa-vuxna-med-svenska-som-andrasprak>

### ***Om författarna***

**Christofer Lindgren** är fil. dr i statsvetenskap och arbetar som forskningsledare på FoU Nordost med ansvar för frågor om integration av nyanlända.

**Li Åslund** är med. dr i psykologi. Hon arbetade under 2021 som forskningsledare på FoU Nordost med bland annat frågor om nyanlända.

**Maj Törnlinde** är fil. kand. i psykologi, gestaltterapeut och f.d. verksamhetsutvecklare med lång erfarenhet av arbete med nyanlända som inte lärt sig att läsa och skriva som barn.

# Referenser

- Almega** (2015). *Kortutbildade utlandsfödda. Skolplikt för integration och etablering*. Rapport, Almega.
- Atkinson, R. C., & Shiffrin, R. M.** (1971). "The control of short-term memory" i *Scientific American*, Vol. 225 Nr. 2, s. 82–90.
- Barr, R., Kamil, M.L., Mosenthal, P.B. & Pearson, P.D.** (1996). *Handbook of Reading Research*, Volume II. New York. Routledge.
- Castro-Caldas, A., Petersson, K-M., Reis, A., Stone-Elander, S. & Ingvar, M.** (1998). "The illiterate brain. Learning to read and write during childhood influences the functional organization of the adult brain" i *Brain* juni 1998:121 pt 6, s. 153–163 .
- Cramér, A.** (1997). *Suggestopedi, Inläring för hela människan*, Södertälje: Alla sinnen.
- Cunningham, A.E. & Stanovich, K.E.** (1998). "What reading does for the mind" i *Journal of Direct Instruction*, Vol. 1, No. 2, pp. 137–149.
- Dehaene, S.** (2010). *Reading in the Brain. The new science of how we read*. Penguin USA.
- Graves, M. F., & Sales, G. C.** (2013). *Teaching 50,000 words: Meeting and exceeding the Common Core State Standards for vocabulary*. IRA E-ssentials series. Newark, DE: International Reading Association.
- Jacobsen, D-I. & Thorsvik, J.** (1995). Hur moderna organisationer fungerar. Studentlitteratur. Lund.
- Kierkegaard, S.** (1859). "Till eftertanke". I Kierkegaard, S. (red). *Synpunkter av min författarverksamhet*.
- Kunskapscentrum för jämlik vård, Västra Götalandsregionen** (2019). *Förstå mig rätt*. Hämtad i oktober 2020. <https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/amnes-omraden/jamlik-varld/forsta-mig-ratt/>
- Kurvers, J., van de Craats, I & van Hout, R.** (2015). "Footprints for the future: Cognition, literacy and second language learning by adults" i van de Craats, Kurvers & van Hout (Eds.) *Adult literacy, second language and cognition*. Editors Nijmegen: Center for Language Studies (CLS).
- Kurvers, J.** (2002). *Met ongeletterde ogen. Kennis van taal en schrift van analfabeten*. Amsterdam: Aksant Academic Publishers.
- Lozanov, G.** (1983). *Suggestologi och suggestopedi, Teori och praktik*. Stiftelsen Pedagogisk utveckling.
- Myrberg, M. & Lange, A-L.** (2006). *Identifiering, diagnostik samt specialpedagogiska insatser för elever med läs- och skrivsvårigheter*. Konsensusprojektet. Stockholm.



- Mörkeberg, B. & Reimer, C.** (2006). *Lära och utvecklas tillsammans. Studiematerial.*  
LTG – Läsning på talets grund inom SFI. Kompetensutveckling för sfi-lärare, Lärarhögskolan i Stockholm och Myndigheten för skolutveckling.
- Mörling, M.** (2007). *Att undervisa analfabeter: från det konkreta till det abstrakta.*  
Stockholm, Natur och kultur.
- Mörling, M.** (2017) "Möten med personer som är illitterata och har kort skolbakgrund." i Lepp & Leksell (red.) *Vårdpedagogik: vårdens kärnkompetenser från ett pedagogiskt perspektiv.*  
Stockholm. Liber.
- Nagy, W.E., & Herman, P.A.** (1987). Breadth and depth of vocabulary knowledge: Implications for acquisition and instruction. In M.C. McKeown & M.E. Curtis (Eds.), *The nature of vocabulary acquisition* (pp. 19–35). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ollner, Marike** (1982) *Suggestopedi – ett nytt pedagogiskt system i teori och praktik*, Stockholm: Stockholms universitet.
- Ong, W.J.** (1996). *Muntlig och skriftlig kultur. Teknologiseringen av ordet.* Anthropos. Göteborg.
- Palm, L.** (2006). *Kommunikationsplanering: en handbok på vetenskaplig grund.* Studentlitteratur AB. Lund.
- Pettersson, J.** (2014). "Homonymer och språkliga register" i *Nämnan* nr. 3 2014, s. 54–56.  
Nationellt Centrum för Matematikutbildning (NCM), Göteborgs universitet.
- Schermer, I. Galte** (2020). *Utbildningsnivå – utrikes födda.* Webbresurs på [www.ekonomifakta.se](http://www.ekonomifakta.se). Hämtad 2021-08-20 på <https://www.ekonomifakta.se/fakta/arbetsmarknad/integration/utbildningsniva/>
- Skolverket** (2016). *Grundläggande litteracitet. Att undervisa vuxna med svenska som andraspråk. Kunskapsöversikt.* Rapport. Skolverket, Stockholm.  
<https://www.skolverket.se/publikationsserier/kunskapsoversikter/2016/grundlaggande-litteracitet.-att-undervisa-vuxna-med-svenska-som-andrasprak>
- Svenaesus, F.** (2009). "Vad är praktisk kunskap? En inledning till ämnet och boken" i Bornemark & Svenaesus (red.) *Vad är praktisk kunskap?* Södertörn Studies in Practical Knowledge 1. Södertörns högskola.
- Säinas, L. & Utterström, A.** (2021). *ALFA svenska för alla. En handbok för cirkelledare i svenska för deltagare med kort eller ingen skolbakgrund.* Rapport. Ibn Rushd studieförbund.
- U.N. (United Nations)** (2015). *The World's Women 2015: Trends and Statistics.* New York, United Nations.
- Wångdahl, J.** (2020) "Hälsolitteracitet bland nyanlända flyktingar i Sverige" i Asplund, Galli, Luthman & Thalberg (red.) *Migranterns möte med svensk hälso- och sjukvård.* Delmi-rapport 2020:7. Delegationen för migrationsstudier, Ju 2013:17.