



Dialog i centrum

En utvärdering av samhällsinformationen
till nyanlända flyktingar i Göteborgs Stad

Eva Sennemark och Anette Moberg

Januari 2009

© FoU i Väst/GR
Första upplagan mars 2009
Text: Eva Sennmark och Anette Moberg
Layout: Infogruppen GR
Foto: Pia Schmidtbauer

FoU i Väst
Göteborgsregionens kommunalförbund
Box 5073, 402 22 Göteborg
e-post: fou@grkom.se

Dialog i centrum

Innehåll

SAMMANFATTNING	4
1. BAKGRUND.....	5
1.1 Samhällsinformation i Göteborgs Stad.....	6
1.2 Enheten för Samhällsinformation	6
1.3 Metod.....	8
1.3 Samhällsinformation i andra kommuner	9
1.4 Rapportens upplägg	11
2. RESULTAT	12
2.1 Introduktionssekreterarna.....	12
2.2 Samhällsinformatörerna.....	14
2.3 Deltagarna	18
3. SAMMANFATTNING, SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER.....	24
3.1 Organisation och verksamhet	24
3.2 Informatörernas roll.....	26
3.3 Deltagarnas förutsättningar.....	28
REFERENSER	30
Temaguide deltagare.....	31
Bilaga 1: Innehållet i samhällsinformationen	
Bilaga 2: Temaguiden deltagare, informatörer, intervjuguide introduktionssekreterare	

Sammanfattning

Inför sommaren 2008 tillfrågades FoU i Väst/GR om att utföra en utvärdering av den nystartade verksamheten vid Enheten för samhällsinformation i Göteborgs stad. Syftet med utvärderingen har varit att lyfta fram de delar av verksamheten som fungerar bra liksom att generera förslag på förbättringar genom att fånga in erfarenheter och synpunkter från introduktionssekreterare, informatörer, deltagare, kanslipersonal och ledning. Totalt genomfördes intervjuer med koordinatörer och chefer, fem fokusgrupper med deltagare från olika språkgrupper vid enheten för samhällsinformation, en fokusgrupp samt två intervjuer med informatörer samt sex telefonintervjuer med introduktionssekreterare som anmäler nyanlända till samhällsinformationen. Utvärderarna genomförde också deltagande observation i fyra deltagargrupper, ett utbildningstillfälle för informatörer samt vid ett studiebesök.

Resultatet visar att Enheten för samhällsinformation trots den mycket snabba uppstarten lyckats förankra verksamheten väl och på kort tid byggt upp en väl fungerande verksamhet. Deltagarna beskriver också i många fall en ökad förståelse för det svenska samhället, sina skyldigheter och rättigheter, vilket får sägas vara ett av huvudsyftena med samhällsinformationen. Utvärderingens positiva huvudresultat kan sammanfattas i nedanstående punkter:

- Både deltagare och informatörer menade att samhällsinformationen är en viktig förutsättning för att kunna förstå det svenska samhället
- Majoriteten av deltagarna såväl som informatörerna menade att information på modersmålet underlättade förståelsen och möjlighet till integration
- Dialogmodellen med värderingsdiskussioner uppskattades av deltagarna och informatörerna
- Innehållet i de 20 blocken upplevdes till största delen vara relevant av deltagarna
- Relationen mellan koordinatörer och informatörer var god
- Förankringen och samarbetet med introduktionssekreterarna fungerade i stort sett bra

Den snabba uppstarten fick konsekvenser, bland annat i form av otydliga målsättningar och roller, som det finns behov av att förtydliga. Framtida utvecklingsarbete berör främst tre olika områden; nämligen organisering av verksamheten, informatörernas roll i verksamheten samt att förbättra deltagarnas förutsättningar i form av skriftligt material och fortsatt synkronisering med SFI-anordnarna.

I. Bakgrund

EU har nyligen introducerat begreppet *samhällsmedborgarskap*. Med detta avses ett mer inkluderande medborgarskap än det rent juridiska. Allmänt används dock begreppet *medborgarkunskap* för att beskriva samhällsinformation och samhällskunskap till personer med utländsk bakgrund. Det saknas i dagsläget en allmänt vedertagen definition av begreppet som används för att beskriva en rad aktiviteter som syftar till att öka kunskapen om det nya samhället. Ofta ingår också inslag som rör samhällets värderingar, normer eller koder (Asylmottagande i fokus, 6:2007).

I Sverige har nationella mål för introduktion till nyanlända flyktingar och invandrare utarbetats och de regleras av en förordning om statlig ersättning för flyktingmottagande (SFS 1990:927). Målen är att ge den enskilde möjligheter till egen försörjning samt delaktighet i det svenska samhället. Svenska för invandrare, SFI, information om arbetsmarknaden och grundläggande samhällsinformation till vuxna ska därför ingå i introduktionsprogrammet. Enligt proposition 1997/98:16 bör ett introduktionsprogram till vuxna bland annat innehålla ”*Orientering om svenska samhällsförhållanden och svenskt samhällsliv samt information om vardagslivet i en kommun*”. Det slås också fast att samhällsinformationen ska innehålla förståelse för de värderingar, regler och sociala koder som styr samhälls- och privatliv i Sverige (Pergelius 2008).

Ett antal statliga utredningar har tagit upp

integrationsfrågor och berört samhällsinformation som en viktig del av introduktionen till nyanlända. I den statliga utredningen Etablering i Sverige, (SOU 2003:75), slogs det fast att samhällsinformation ges via ett antal olika kanaler och att det är myndigheternas ansvar att se till att personer med otillräcklig svenska får korrekt information. Utredningen konstaterar att bristerna är stora och avhoppet inom SFI-undervisningen många vilket innebär att dessa personer också missar samhällsinformationen. Enligt utredningen bör samhällsinformationen innehålla grundläggande fakta om samhället men även ta upp och förklara grundläggande värderingar i samhället. Även i Integrationsverkets guide för informatörer Nå ända fram påpekas att samhällsinformation inte bara behöver översättas till modersmålet utan också anpassas innehållsmässigt med förklaring av innebörden av de svenska reglerna, lagarna och institutionerna. (SOU 2003:75)

I SOU 2008:58 betonas vikten av att skapa goda förutsättningar för nyanlända att få kunskap om det svenska samhället och att fortlöpande hålla sig informerad. Samhällets uppdrag är att se till att nyanlända kan tillvarata sina rättigheter, utföra sina skyldigheter och inte begå lagbrott. Samhällsinformation bör enligt utredning ges redan under asyltiden för att förbereda och underlätta integrationen. Samhällskunskap bör enligt utredningen bli ett obligatoriskt inslag i den enskildes utvecklingsplan och organiseras parallellt med SFI-

undervisningen. Detta kan bidra till individens förståelse av det svenska samhället.

1.1 Samhällsinformation i Göteborgs Stad

Kommunfullmäktige i Göteborg beslutade under 2006 att förlägga samhällsinformationen till nyanlända flyktingar på respektive stadsdel¹. Samhällsinformationen var tidigare integrerad i SFI-undervisningen med en omfattning på cirka 100 timmar per person. Ansvaret flyttades i januari 2007 från vuxenutbildningen till stadsdelsnämnderna. Allmän samhällsinformation gavs också på introduktionsenheterna i samband med mottagandet av en nyanländ samt mer vardagligt i samband med individers kontakter med introduktionssekreterarna. Det har hittills saknats kommungemensamma mål och samordnad verksamhet för introduktionen (Helsing 2007).

Enligt ett beslut i kommunfullmäktige skulle en ny fungerande organisation för samhällsinformation skapas. Ett uppdrag lades på flyktingenheten Nordost att utreda och lägga fram förslag under våren 2007. Syftet var främst att samordna samhällsinformationen inom Göteborgs stad. Utredningen lade fram fyra olika organisationsförslag med utgångspunkt i flexibilitet, specialisering i funktion, kostnadseffektivitet och med en tydlig ledningsstruktur som även ökar stadsdelsförvaltningars inflytande (Helsing 2007).

En ny organisation för samhällsinformationen skapades med bas i Gunnareds stadsdel, Enheten för samhällsinformation. Enheten har två filialer; en i Västra Frölunda och en på Hisingen. Verksamheten påbörjades i projektform på grund av osäkerheten kring flyktingströmmar, upplägg och för maximal flexibilitet. En projektledare hyrdes in för att sätta igång verksamheten och två koordinatörer anställdes på projektbasis i januari 2008. De

första deltagargrupperna startade under mars 2008.

Då verksamheten fick en snabb uppstart önskade ansvariga en utvärdering från ett deltagar- och informatörsperspektiv. Utvärderingens syfte var att lyfta fram de delar av verksamheten som fungerar bra samt att generera förslag på förbättringar av verksamheten genom att fånga in erfarenheter och synpunkter från introduktionssekreterare, informatörer, deltagare, kanslipersonal och ledning.

1.2 Enheten för samhällsinformation

Nedanstående redovisning redogör för bakgrunden till enhetens uppstart och hur verksamheten ser ut idag. Informationen bygger på intervjuer med personal och ledning.

Uppstarten

Då ingen formell samhällsinformation till nyanlända hade getts under ett och ett halvt år i Göteborgs Stad prioriterades en snabb uppstart av verksamheten. Enheten för samhällsinformation byggdes upp enligt samma samordningsprinciper som introduktionsenheterna. Det innebär att Enheten för samhällsinformation i Angered samordnar fyra stadsdelar, Hisingen sex och Västra Frölunda elva. Verksamheten finansieras av statliga schablonmedel enligt prognoser på flyktingströmmar som beräknas av Länsstyrelsen. Enligt nuvarande fördelningsprincip utgör samhällsinformationen 3 procent av medlen (Borg 2008).

Till grund för uppbyggandet av enheten låg främst Helsing utredning (2007) men även pilotprojektet *Värdegrund för det svenska samhället*. Pilotprojektet pågick under 2006² och utgick från en dialogmodell där nyanlända som deltog i SFI gavs möjlighet att diskutera och reflektera över skillnader i sin egen kultur och den svenska värdegrunden. Tvåspråkiga

¹ Det beslutades också att informationen skulle omfatta nyanlända med nordiskt ursprung samt EU-medborgare vid behov.

² Projektet finansierades av statliga medel för arbete med hedersrelaterat våld, Europeiska Socialfonden samt Vuxenutbildningsförvaltningen i Göteborg.

samtalsledare utbildades för att leda dialogen på de nyanländas hemspråk. Projektet resulterade i en handbok för samtalsledare och omfattar fyra block med information och diskussion kring demokrati, jämställdhet, mänskliga rättigheter samt barns rättigheter (Dahl 2007). En uppföljning av projektet visade att berörd personal inom projektet ansåg att dialog var en bra modell att arbeta utifrån för att sprida information om värdegrunderna i det svenska samhället och att det var viktigt att genomföra detta på hemspråket (Björk 2007).

Med utgångspunkt från tidigare erfarenheter beslutades att samhällsinformationen ska byggas på en dialogmodell där informationen förmedlas på modersmålet av utbildade informatorer. Diskussioner och jämförelser mellan hemlandet och den svenska kulturen var centralt för att de nyanlända skulle få en djupare förståelse för hur det svenska samhället fungerar. Tjugo block fördelat på sex teman utarbetades av projektledaren (se bilaga 1) som utgångspunkt för samhällsinformationen.

Enheten för samhällsinformation byggdes upp från januari till mars 2008. Koordinatörerna anställde samhällsinformatörer³, påbörjade en utbildning för dem samt tog fram deras första utbildningsmaterial⁴. Arbetet bestod även i att informera om verksamheten till introduktionsenheterna och andra aktörer inom kommunen samt att skapa ett IT-baserat anmälningssystem där introduktionssekreterarna kan anmäla deltagare direkt i datorn.

Verksamheten idag

Sedan mars 2008 har över 500 personer fördelat på ett 35-tal grupper varit inskrivna vid Enheten för samhällsinformation. De första deltagargrupperna avslutades i oktober 2008. Utbildningen ges som regel en gång i veckan, tre timmar per gång och ett block per vecka. Försök med heldagsutbildningar har fungerat mindre bra enligt koordinatörerna och kommer inte att fortsätta. Samhällsinformationen

är obligatorisk för personer med introduktionsbidrag.

Majoriteten av deltagarna har anmälts via introduktionssekreterarna, enstaka individer genom socialtjänst, SFI eller kranskommuner. För närvarande ges information på sju olika språk, där arabiska och somaliska är de största. Övriga språkgrupper är sorani, farsi, tigrinja, engelska och spanska. Nya grupper har startats efterhand däribland en ungdomsgrupp på arabiska. I april anställdes ytterligare en projektkoordinator och i maj tillträdde enhetschefen sin tjänst. Verksamheten permanentades från och med september 2008. Tanken är att enheten i framtiden ska kunna erbjuda samhällsinformation på frivillig basis till andra invandrargrupper än flyktingar och till kranskommunerna.

Enheten hade 27 samhällsinformatörer anställda på timbasis i oktober 2008. Personer med arbete eller som är i slutfasen av sina studier har prioriterats vid anställning för att informatörerna ska ha en förankring i det svenska samhället. Koordinatörerna har själva till stor del utbildat informatörerna, men har även tagit in externa experter inom vissa områden. Utbildningen har följt de block som sedan förmedlats till deltagarna. I dagsläget finns ett ”snabbspår” för nya informatörer då nyanställningar av informatörer gjorts på grund av den höga tillströmningen av deltagare. Språk- och kulturkompetens har prioriterats framför ämneskunskap hos informatörerna. Informatörerna har också deltagit i en heldags planering då de gick igenom block 1-10, diskuterade i grupper och lyfte fram synpunkter. Koordinatörerna kan se att det behövs mer metod och samtalsmetodik i framtiden.

Under hösten har studiebesök genomförts på myndigheter, privata och offentliga aktörer såsom Skatteverket, Kronofogdemyndigheten, Polisen, Världskulturmuseet och Volvo. Deltagarna får själva välja fyra studiebesök och har med sig en informatör som översätter

3 Samtalsledarna i projektet Värdegrund för svenska samhället tillfrågades om de ville jobba på enheten.

4 Se bilaga 1 för översikt av de teman och block som utbildningen innehåller.

informationen till modersmålet.

Det har visat sig vara svårt att synkronisera verksamheten med SFI då det är många anordnare att samordna med. I dagsläget ska samhällsinformationen prioriteras men detta är inte klart för alla utbildningsanordnare vilket skapar problem. Tydligare riktlinjer behövs enligt koordinatörerna. Det är också svårt att samordna verksamheten på tre geografiskt skilda ställen eftersom fast anställd personal och permanenta lokaler saknas på filialerna. Ett samordnat centra vore bättre enligt koordinatörerna.

1.3 Metod

En kvalitativ metod valdes då det gällde att fånga in erfarenheter, tankar och synpunkter. Omfattning diskuterades i flera omgångar med uppdragsgivaren och koordinatörerna innan exakt tillvägagångssätt fastställdes. Ofta har flera metoder använts för att nå samma målgrupp. Nedan redovisas metoder och urval under respektive målgrupp.

Ledning och personal

Inledningsvis genomfördes intervjuer i grupp med ansvarig ledning och koordinatörer. Grupperna intervjuades separat då uppgifter och roller skiftar. I ledningsgruppsintervjun deltog tre personer, enhetschef, f.d. projektledare samt verksamhetschefen för Introduktionsenheten för nyanlända. I personalintervjun deltog de tre koordinatörer som idag arbetar vid Enheten för samhällsinformation. Intervjuerna syftade framförallt till att ge utvärderarna en bild av processen före uppstart, uppstartsprocessen samt hur verksamheten fungerar idag. Intervjuerna tog 1,5-2 timmar att genomföra och spelades in på band.

Introduktionssekreterare

Telefonintervjuer genomfördes med sex introduktionssekreterare från introduktionsenheterna Hisingen, Väster/Centrum samt Nordost. Kontaktuppgifter till respektive chef erhöles av koordinatörerna. Varje enhet tillhandahöll

fyra namn på sekreterare som varit i kontakt med Enheten för samhällsinformation, totalt sexton namn. Urvalet blev delvis slumpvis och avhängigt av vem som gick att få tag i på de olika enheterna. En kompletterande telefonintervju genomfördes med Lena Helsing, enhetschef på introduktionsenheten på Hisingen som varit en central person i utredningen av samhällsinformationens organisering.

Samhällsinformatörer

En fokusgrupp genomfördes med samhällsinformatörerna. Urvalet utgick från en kontaktlista tillhandahållen av kanslipersonalen som också markerat om informatören tidigare jobbat i projektet *Värdegund för det svenska samhället*, var nyanställd eller hade varit anställd från uppstarten. Ett strategiskt urval gjordes, där nyanställda uteslöts på grund av för kort erfarenhet av projektet. Utvärderarna eftersträvade också en spridning på kön, erfarenhet samt språkgrupp. Totalt deltog nio informatörer från fem språkgrupper i fokusgruppen. Som ett komplement telefonintervjuades ytterligare två informatörer.

Deltagande observation genomfördes vid ett utbildningstillfälle för informatörer där informella samtal med informatörerna genomfördes under rasten. Informella samtal genomfördes också vid deltagande observationen i klassrummen. Totalt nåddes ett tiotal informatörer genom deltagande observation.

Deltagare

För att ge utvärderarna ytterligare information om verksamheten gjordes deltagande observation i fyra grupper. Det innebar att utvärderaren satt med på lektionerna, lyssnade och iakttog samspelet i gruppen. På rasterna samtalade utvärderaren med deltagare om samhällsinformationen. Totalt besökte utvärderarna fyra grupper, tre arabisktalande och en somalisktalande. En av utvärderarna deltog också vid ett studiebesök och följde då deltagarna runt på TV-huset.

Fem fokusgrupper genomfördes med deltagare från de största språkgrupperna, två

arabisktalande, två somalisktalande samt en soranitalande grupp. Fokusgrupperna genomfördes av en utvärderare och en assistent som tog anteckningar. Samtliga fokusgrupper genomfördes med tolk. Totalt deltog 38 deltagare i fokusgrupperna, 18 kvinnor och 20 män i åldrarna 21–52 år. Utbildningsnivån på deltagarna varierade från ingen skolutbildning alls till universitetsutbildning.

Urvalet av deltagargrupper beslutades i samråd med kanslipersonalen som bedömde att det var svårt att genomföra intervjuer på tid utöver den som var obligatorisk för samhällsinformationen. Kriterier för urval var att gruppen skulle vara nästan färdiga med samhällsinformationen och att fokusgrupperna inte skulle innebära att deltagarna missade något av de ”tyngre” blocken. Ett kriterium var vidare att det inte skulle vara samma grupper deltagare som utvärderarna mött under den deltagande observationen. Vidare uteslöts grupper från mindre språkgrupper samt även filialerna, då dessa saknar permanenta lokaler. Kanslipersonalen informerade i förväg berörd informatör och grupp om utvärderings syfte samt att deltagare skulle väljas ut för fokusgruppen.

Urvalet i klassrummet utgick i första hand från de deltagarlistor som kanslipersonalen tillhandahållit. Ett första slumpvis urval gjordes i förväg men fick oftast revideras då många deltagare byter grupper, var sjuka eller frånvarande av annan orsak. En spridning på kön och ålder eftersträvades vid urvalet.

Dataanalys

Samtliga fokusgrupper och intervjuer har skrivits ut i sammanfattad form och en kvalitativ innehållsanalys har gjorts. Anteckningar från deltagande observation har analyserats tematiskt och vägts in i resultatet. Citat från fokusgrupper och intervjuer har plockats ut för att belysa de kategorier/teman som framkommit. Citaten är valda för att bäst avspegla det sammanlagda resultatet. De citat som valts ut kommer därför huvudsakligen från den arabisktalande gruppen – den största språk-

gruppen. Urvalet har varit avhängigt av dels deltagarnas förmåga att uttrycka sina åsikter dels tolkarnas förmåga att översätta vad som sades i fokusgrupperna. Mindre korrigeringar har gjorts av citatet för att ändra från talspråk till skriftspråk men utan att förändra innebörden.

Avgränsningar

Utvärderingen har nått ett mindre antal deltagare och kan inte sägas gälla samtliga deltagare som deltagit samhällsinformationen. Dock stödjer resultatet från fokusgrupper, intervjuer och deltagande observation varandra. Vi har heller inte nått de mindre språkgrupperna eller ungdomsgrupperna då ett urval var nödvändigt att göra. Samtliga fokusgrupper ägde av praktiska skäl rum på enheten i Angered och endast två deltagare från filialerna har nåtts av utvärderingen. Informatörer som förmedlar samhällsinformation på filialerna har dock deltagit i utvärderingen.

1.3 Samhällsinformation i andra kommuner

Nedanstående information bygger såvitt inte annat redovisas på telefonsamtal med ansvariga för samhällsinformationen i fem av Sveriges största kommuner, Stockholm, Malmö, Uppsala, Västerås och Linköping.

Botkyrka kommun i samverkan med Länsstyrelsen i Stockholms län och kommunförbundet Stockholms län bedriver ett projekt i samarbete med länets 26 kommuner, myndigheter och olika aktörer. Projektets mål är att ta fram en modell för en länsgemensam samhällsinformation till nyanlända i Stockholms län. Syftet är att projektet ska leda till en enhetlig och kvalitetssäkrad samhällsinformation där alla samhällets aktörer tar sitt ansvar.

I en förstudie kartlades samhällsinformationen inom Stockholms kommuner, mål och begrepp definierades och förslag lades på en gemensam modell i fyra block (Pergelius 2008). Modellen bygger på att samhällsinformationen ges vid olika tillfällen under introduk-

tionstiden. Block ett ges tidigt i processen och syftar till att ge vardagsnära information om det svenska samhället i form av föreläsningar. Block två ger fördjupad samhällsinformation i studiecirkelform med teman som demokrati, jämställdhet och mänskliga rättigheter. Block tre är en orientering i samhället med studiebesök och block fyra deltagande i samhällets nätverk genom frivilligorganisationers aktiviteter. Informationen hålls på hemspråket med flerspråkig lärare eller tolk. Tanken är att närliggande kommuner kan gå samman för att kunna tillgodose behovet för mindre språkgrupper.

I *Malmö* genomfördes ett pilotprojekt riktat till nyanlända irakier. Så kallade brobyggare, användes till att förmedla samhällsinformation på modersmålet till de nyinvandrade. Målsättningen var att öka de nyanländas orientering i samhället samt skapa förståelse för den svenska värdegrunden. Diskussioner och jämförande mellan Sverige och hemlandet är centralt i kursen. Kursen var obligatorisk för nyinskrivna på introduktionsenheten och hölls tre timmar dagligen under tre veckor. Deltagarna var generellt positiva till kursen och menade att den behövs och att det var bra att få informationen på sitt hemspråk (Lidholm & Lindberg 2008). Frågan om modellen ska användas för samhällsinformationen i hela Malmö stad håller nu på att utredas.

I *Uppsala kommun* anordnades under 1990-talet studiecirkelar i samhällsorientering för nyanlända flyktingar och invandrare på hemspråket. Arbetsformen utarbetades av Integrationsenheten i kommunen och ett 100-tal cirkelar har genomförts under åren 1993–1997. Samtal kring normer och värderingar har varit ett viktigt inslag i studiecirkelarna som följer en plan med åtta teman (Kivelö 1997). Studiecirkelarna utvecklades kontinuerligt av Introduktionsenheten fram till 2007. Föreläsningar varvades med reflektioner i språkgrupper där deltagarna tillsammans med en tolk fick diskutera på sitt modersmål. Från 2008 beslutades om att samhällsinformationen skulle integre-

ras i SFI-undervisningen. Kommunen har från och med hösten 2008 upphandlat tjänster för SFI, arbetsmarknad och samhällsinformation från tre olika utbildningsanordnare.

I *Västerås* drevs under 2002 och 2003 ett projekt för att ge gruppintroduktion till nyanlända flyktingar. Projektet utformades som en samhällsutbildning med olika teman och genomfördes på deltagarnas modersmål i form av föreläsningar där deltagarna också fick möjlighet att diskutera. Arbetssätt och metoder integrerades i flyktingenhetens ordinarie arbete. I dagsläget innehåller samhällsinformationen ett program med externa föreläsare från myndigheter, föreningar, politiska organisationer eller annat som bedöms vara aktuellt. Tjänstemännen på integrationsenheten bidrar med egen kompetens såsom idrott och sociala koder. Informationen sker så tidigt som möjligt efter beskedet om uppehållstillstånd. Informationen ges som regel via tolk och är en obligatorisk del av introduktionen. Uppföljande enkäter har visat att deltagarna varit mycket positiva till informationen.

I *Linköping* har sedan våren 2008 en ny organisation skapats i form av en arbetsmarknads- och integrationsenhet. Ett program för samhällsinformation ska byggas upp successivt och synkroniseras med SFI och arbetspraktik. För närvarande finns en tillfällig lösning där gästföreläsare, hälsoinformatörer och tjänstemän har informerat om den ideella sektorn, sjukvården, livsstilsfrågor, demokrati med mera. Tanken är att samhällsinformationen ska ligga direkt efter beskedet om uppehållstillstånd och sedan följas upp och byggas på efterhand. Informationen förmedlas via tolk eller som i fallet med hälsoinformatörerna på de nyanländas modersmål.

I juni 2008 lanserades en ny webbplats, www.nyigavleborg.se, med länsövergripande samhällsinformation för flyktingar och invandrare i Gävleborgs kommun. Informationen ges på tretton språk, exklusive svenska och lätt svenska och omfattar områden såsom arbete, boende, ekonomi, familj, vård och hälsa, fritid

och utbildning. Webbplatsen innehåller också länkar till myndigheter, föreningar och andra institutioner som kan vara av intresse.

Det finns även privata initiativ som ger samhällsinformation. På www.immi.se finns bland annat samhällsinformation för invandrare. Ansvariga är Immigrantinstitutet, en ideell förening som via nätet försöker ge korrekt information om svenska myndigheter, rättigheter samt tips och råd på kontakter för personer som invandrat till Sverige. Informationen ges på svenska.

1.4 Rapportens upplägg

I resultatdelen, kapitel 2, redovisas de tre målgrupperna var för sig med en avslutande sammanfattning av resultatet. I kapitel 3 görs en sammanfattande diskussion med slutsatser och förslag på utvecklingsområden att diskutera vidare utifrån.



2. Resultat

Nedanstående resultatredovisning bygger på fokusgrupper, deltagande observationer och/eller telefonintervjuer med introduktionssekreterare, samhällsinformatörer och deltagare. Först ges en sammanställning av hur introduktionssekreterarna upplever verksamheten vid Enheten för samhällsinformation. Därefter redovisas informatörernas synpunkter. Informatörerna förmedlar samhällsinformationen till deltagarna och är således de personer som deltagarna har mest kontakt med under utbildningen. Sist i kapitlet presenteras deltagarnas erfarenheter och synpunkter.

2.1 Introduktionssekreterarna

Alla sex introduktionssekreterare uppgav att det var positivt att ha en fristående enhet som fokuserar på samhällsinformation, eftersom det tidigare upplägget med SFI inte hade fungerat tillfredsställande. En enhet för samhällsinformation innebär enligt introduktionssekreterarna att informationen blir mer genomarbetad, att alla klienter får samma information och att budskapet om hur det svenska samhället fungerar blir tydligare. Introduktionssekreterarna var nöjda med ansvaret som Enheten för samhällsinformationen tagit för samhällsinformationen till nyanlända flyktingar.

”Jag tyckte att det var positivt för innan låg det på utbildningsanordnarna och den rollen kunde de inte axla. Mycket skulle in i SFI. Pedagoger är

inte specialister på information om samhället i sig så det är bättre med en rollfördelning där SFI ansvarar för språket och att samhällsinformationen blir en egen enhet.”

Generellt uppfattades Enheten för samhällsinformation som professionell med ett bra och ambitiöst upplägg. Några introduktionssekreterare betonade det pedagogiska upplägget med dialogmodellen, att utbildningen hålls på modersmålet samt att enheten har lyckats få in ett nätverk av aktörer i utbildningen som positiva aspekter.

Förankring

Samtliga introduktionssekreterare uppgav att uppdraget och verksamheten vid Enheten för samhällsinformationen är väl förankrad bland personalen på introduktionsenheterna. Den fortlöpande informationen om nya grupper, lokalfrågor och byte av tider har fungerat bra. Informationen kommer främst genom mail men även genom telefonkontakt och besök av koordinator från enheten, vilket uppfattats positivt.

”Ganska väl och jag vet var jag kan få mer information om jag skulle behöva det. Jag har fått reda på vilka delar som ingår i kursen och vet var jag kan få tag på koordinatörerna om jag skulle behöva mer information.”

Cirka hälften av introduktionssekreterarna nämnde att de saknade återkoppling från grupperna; hur deltagarna uppfattar utbild-

ningen samt hur samhällsinformatörerna jobbar med frågorna. Sekreterarna kunde heller inte besvara frågan om de och Enheten för samhällsinformation ger samma budskap till klienterna då de inte vet vilket budskap enheten för ut till dem.

”Jag vill veta hur det går och flyktingarnas reaktion; vilka frågor som ställs, deras inställning. Jag vill veta hur flyktingar tänker och tycker. Jag skulle vilja ha en sammanfattning om hur det är på enheten för samhällsinformation en gång per halvår som de skickar till alla handläggare. Där ska de beskriva hur det går till och det här tyckte klienterna.”

Majoriteten av sekreterarna nämnde att närvarorapporteringen inte fungerar tillfredsställande. Närvarorapporteringen sker idag i det IT-baserade Lotus Notes som både koordinatör och introduktionssekreterare har tillgång till. Närvaro vid samhällsinformationen fylls kontinuerligt i av enhetens personal. Introduktionssekreterarna uppgav att det nuvarande systemet innebar merjobb för dem och ville helst att närvarorapporteringen skulle sammanvävas med SFI. Samtidigt uppgav de att de har en bra kontakt med koordinatörerna vid tvetydigheter i närvarorapporteringen. En sekreterare tyckte att Enheten för samhällsinformation skulle stå för kallelse till utbildningen då sekreteraren hade en stressig situation och därmed kunde glömma eller prioritera bort utbildningen i samhällsinformation.

Samhällsinformationens upplägg

Introduktionssekreterarna anmäler nyanlända till utbildning i samhällsinformation men påpekade att personer från de mindre språkgrupperna eller som inte kan engelska faller utanför systemet. Ingen av de intervjuade rapporterar dessa personer till Enheten för samhällsinformation.

Majoriteten av introduktionssekreterarna menade att samhällsinformationen ibland krockar med SFI men hade olika uppfattning om hur stort problemet var. Alla försökte i möjligaste mån att lägga utbildningen så att

den inte krockade med SFI. Några hade även fått samtal från SFI-lärare som ville att klienterna skulle byta grupp.

”Det krockar ibland. SFI är medvetna om att det är en del av introduktionen så det är inga problem. Jag försöker att tänka på det när jag bokar in klienten och frågar när de har SFI.”

Introduktionssekreterarna i Frölunda och en på Hisingen upplevde att resvägen till Angered var för lång och försökte i möjligaste mån att boka in sina klienter i Frölunda och på Hisingen. Några klienter hade klagat på lång resväg. Samtliga intervjuade sekreterare menade att en central lokal för utbildningen vore att föredra. En sekreterare uppgav att informationen från Enheten för samhällsinformation var ”Angeredsfokuserat” och att det var viktigt att även tänka på filialerna.

”Jag tycker att det är bättre med lektioner i Frölunda och jag försöker att använda mig utav dem. Att ha lektionerna i Frölunda eller Centrum är lättast för mina klienter. Jag försöker att skicka folk som jag vet inte klagat till Angered. Några har klagat men de åker dit. Tycker att vissa saker är Angeredsinriktat.”

Introduktionssekreterarna upplevde att det var bra med blandade grupper, det vill säga olika ålder, kön och utbildningsbakgrund. De betonade vikten av att få med olika åsikter i en grupp samt att det är viktigt att verksamheten speglar de svenska värderingarna gällande jämställdhet och demokrati.

”Jag tycker inte att en grupp ska delas för det är viktigt att ha olika åsikter i samma klass och att de får höra varandras åsikter vilket är informationsgivande i sig. Lite krig ska det vara. Det ska inte bli så att högutbildade får en sorts information och lågutbildade en annan.”

Majoriteten av sekreterarna nämnde dock vikten av att ha ungdomsgrupper då det kan bli stora ålderskillnader i en grupp och att ungdomar oftast vill ha ett högre tempo. Önskemål om grupper för föräldralediga kom också upp.

Respons från deltagarna

Majoriteten av sekreterarna hade frågat sina klienter hur de uppfattade utbildningen i samhällsinformation och fått mestadels positiva reaktioner. De positiva reaktionerna har främst gällt att utbildningen hålls på modersmålet och att de därigenom kan kommunicera direkt med informatören. Även faktainnehållet upplevdes som bra, speciellt om olika myndigheter, liksom diskussionerna och studiebesöken. De mindre positiva reaktionerna hade främst kommit från klienter som inte upplevts vara motiverade att gå utbildningen. Andra tyckte, enligt introduktionssekreterarna, att det var långtråkigt.

”När de börjat har de varit ganska nöjda och skött sig bra. Nöjda med upplägget och formen där de kan prata på sitt eget språk och har dialog i lagom stora grupper.”

Sekreterarna hade som regel svårt att bedöma skillnaden i kunskapsnivå efter att deltagarna gått utbildningen. Två personer menade dock att de hade sett tydliga skillnader, främst att klienterna ”verkar ha lite mer koll på läget” och visste var de ska vända sig i olika frågor.

”Många har förstått att om de är missnöjda kan de inte hoppa upp i hierarkin och försöka få sin vilja igenom. De har även en ökad förståelse för att alla behandlas utifrån lagar och inte vad folk tycker om en. Det är lättare för klienterna också att förstå min roll och några har ändrat uppfattning om oss. Från att vi är en välgörare och ska hjälpa de stackars flyktingarna till att de har fått perspektiv på verksamheterna och känner sig mer självständiga. De ser att det här är bara en person som representerar en myndighet och att det bara är den personens jobb.”

Introduktionssekreterarna tyckte att det var bra att informationen var obligatorisk eftersom nyanlända behöver få samhällsinformation. De uppgav också att det är god närvaro på samhällsinformationen och att de som myndighet kan ställa krav på deltagarna att delta.

Förslag på förbättringar

Nedan punktas de förslag på förbättringar som introduktionssekreterarna framförde.

- Utbilda även på sommaren för att minimera krockarna med SFI
- Fånga upp föräldralediga och ungdomar
- Ta reda på hur många personer det finns även i de mindre språkgrupperna
- Lägga upp en metodbank som innehåller utbildningens innehåll och syftet med varje block.
- Utvärderingsträff mellan introduktionssekreterare, informatör och klient i slutet av utbildningen för att följa upp och utvärdera hur det gått

Sammanfattningsvis var introduktionssekreterarna nöjda med hur samhällsinformation hade organiserats. Förankringen av enhetens uppdrag var väl utförd och introduktionssekreterarna upplevde också att de fick bra och lagom med information från enheten. Responsen från deltagarna hade huvudsakligen varit positiv med hög närvaro. Mindre positivt var att närvarorapporteringen inte fungerar tillfredsställande, krockar med SFI-undervisningen samt att sekreterarna önskar mer feedback om utbildningens effekter på deltagarna.

2.2 Samhällsinformatörerna

Resultatet visar en tydlig skillnad mellan yngre och äldre informatörer. Med yngre avses i sammanhanget informatörer som är 35 år eller yngre. Med äldre avses därmed informatörer som är äldre än 35 år. I den sistnämnda gruppen ingår också några informatörer från pilotprojektet.

Vikten av samhällsinformation

Samtliga informatörer var överens om att samhällsinformationen är ett nödvändigt inslag för nyanlända för att kunna förstå det svenska samhället. Arbetet som informatör kändes därför viktigt och roligt. Att ge informatio-

nen på modersmålet i dialog med deltagarna upplevdes som positivt och informatörerna menade att detta bidrar till att deltagarna känner sig trygga och därför lättare tar till sig informationen.

”Man kommunicerar med deltagarna. Man pratar med dem på modersmålet och utifrån det perspektivet känner man en samhörighet med dem. Därifrån kan man ge informationen på ett annat sätt som gör mer inverkan i den situationen som de befinner sig i. Och sedan kommer de också upp med en massa frågor för de vet att de kommer att träffa dig igen.”

Informatörerna upplevde att informationen ger upphov till frågor där de som informatörer kan förklara innebörden i lagar och regler för deltagarna. Genom att en relation skapats mellan dem och deltagarna får de ofta också frågor som berör deltagarnas vardagsliv och där de kan bistå med råd och tips.

Förutsättningar att utföra uppdraget

Informatörerna hade olika uppfattning om förutsättningarna att genomföra sitt uppdrag på ett professionellt sätt. Speciellt de mer erfarna informatörerna efterfrågade en större samsyn kring uppdraget och hur det ska genomföras. Utbildning i samtalsmetodik, konflikthantering samt möjlighet till erfarenhetsutbyte efterfrågades. Flera av informatörerna önskade också ett mer konkret stöd från kansliets sida för att tydliggöra målsättningar med verksamheten och deras egen roll. Samtidigt uttryckte de förståelse för att kanslipersonalen hade haft mycket att göra under uppstarten. De betonade också personalens hjälpsamhet, lyhördhet och vilja att genomföra förändringar.

”Jag tror att vi behöver det här erfarenhetsutbytet. Jag vill kunna lyssna på XX och kan du hjälpa mig att på vilket sätt har du arbetat med familj- och barntema. Vilka problem som dyker upp hos dig och hur har du gjort då?”



”Jag tror att de [personalen] också har vuxit under tiden och lärt sig mycket om vi tar utbildningstillfällena. Jag har alltid varit i kontakt med dem och berättat vad jag tycker, hur jag upplevt det här blocket, brister och vad ska vi göra. Och de lyssnar alltid.”

Bristen på samsyn visade sig konkret i en diskussion kring rollen som informatör. Rollen upplevdes som otydlig och det rådde delvis oenighet om det var rollen som samtalsledare eller informatör som skulle betonas. Informatörerna som anställdes från pilotprojektet betonade vikten av att vara samtalsledare. Genom fokus på samtalet skapas en trygghet i gruppen vilket är en förutsättning för att kunna diskutera och sätta ord på värdeladdade aspekter i det svenska samhället menade dessa informatörer.

”Vår roll har varit väldigt otydlig från början. Om vi var informatörer eller om vi var samtalsledare. Vi var ju någonting mitt emellan som de inte kunde definiera själva för oss vad vi har för roll här. Ja ni får själv känna när det är information och när det är samtal.”

Informatörerna hade också olika åsikter om sin arbetsituation beroende på hur de uppfattade sitt uppdrag. Tydligt var att några av de yngre såg uppdraget som ett arbete medan det för andra var ett extrauppdrag som skötes utanför heltidsarbetet. Samhörigheten med andra informatörer varierade beroende på språkgrupp, ålder och i viss mån också på hur viktigt uppdraget uppfattades i relation till det vanliga arbetet. Flera yngre informatörer tyckte att samhörigheten var bra inom språkgruppen, men att det var en för stor grupp för att lära känna alla. Naturliga fora för social gemenskap saknas i dagsläget, förutom vid de gemensamma utbildningstillfällena. Arbetsplatsträffar efterfrågades för att kunna diskutera gemensamma praktiska frågor.

Flera informatörer menade att tiden för förberedelser var alltför kort, speciellt som materialet är mycket omfattande. Enstaka personer var missnöjda med lön eller hade svårigheter att passa in sitt schema till utbildningsträffarna. En kvinna påtalade också behovet av en

tryggare utemiljö och var rädd för att gå ensam hem på kvällarna.

Utbildningen för informatörer

De yngre informatörerna var generellt sett mer positiva till den utbildning de fått än de äldre. Speciellt de erfarna informatörerna betonade vikten av att alla har samma pedagogiska metoder och att de bör få en gemensam metodutbildning.

”Vi måste ha utbildning och få mer övningar som vi kan använda oss av och vi måste använda olika typer av gruppdiskussioner. Sedan tror jag en del av utbildning vi behöver mer och inte bara en föreläsning. Det finns några teman som vi behöver mer, speciellt om kultur, om koder.”

Ett återkommande tema i fokusgruppen var att föreläsningarna inte var anpassade till den information som informatörerna ska förmedla till deltagarna. Kompetensen hos vissa av föreläsarna ifrågasattes där vissa av informatörerna efterlyste mer ”expertkunskap” och oberoende föreläsare. Informatörerna använde sig därför inte alltid av den kunskap de fått via utbildningen utan förlitade sig på sina egna erfarenheter.

”Vissa delar av utbildningen är inte så relevant till undervisningen eller är på högre nivå än vad nivån är för deltagarna. Så det var flera tillfällen där jag, tex när det gäller block 14, arbetar mest utifrån mina egna kunskaper och mina erfarenheter. Jag pratar om heder inte om könsstämpling. Jag tycker själv att föreläsning som vi fått och materialet inte var anpassat. Vissa utbildningar var inte riktigt genomtänkta.”

Några av de äldre informatörerna påpekade att deras egen kompetens i sammanhanget var hög och att de också hade erfarenhet av att komma till Sverige som flyktingar.

Arbetsmaterialet

De intervjuade informatörerna ansåg generellt att arbetsmaterialet hade blivit bättre efter hand. Orsaken var dels att kanslipersonalen hade lyssnat på synpunkter från både deltagare och informatörer men också att persona-

len utvecklat materialet efter hand. Samtidigt påpekades att det nuvarande arbetsmaterialet behöver förbättras och är av olika kvalitet för olika block. Många av blocken går in i varandra och samma information ges vid flera olika tillfällen vilket skapar onödig irritation hos deltagarna. Äldre erfarna informatörer betonade vikten av att utgå från ett arbetsmaterial som gör att de kan levandegöra informationen och att möta deltagarna på deras egna villkor.

”När det gäller blocken så har det blivit samma information som kanske finns på en massa olika ställen. Det är inte det som vi ska överföra. Det vi ska överföra är en kortfattad uppfattning i en kontext som deltagarna kan förstå och i den miljö som de befinner sig i. Psykiskt befinner de sig i en annan kultur i det första stadiet och det ska man ha förståelse för. Utifrån det perspektivet kan man överföra det som kan påverka dem och skapa en bättre förståelse för dem som individ i det här samhället.”

Dessa informatörer menade att det ibland hade varit svårt att ”översätta” materialet till deltagarnas kontext och att de istället hade fått utgå från egna erfarenheter. Exempel på sådana block var block 8–14. Materialet bygger till stor del på ett svenskt sätt att tänka menade en av informatörerna. Materialet borde istället ha tagits fram i dialog med informatörerna själva som lättare kan se sina landsmäns behov. Flera informatörer undrade också hur man kommit fram till just de 20 block som finns idag.

”De har inte haft den tilltron att den kunskapsmässiga kompetensen som finns här är väldigt hög. Det är mycket mycket högre än de föreläsare som kommer. Och sedan att man utgår från sina egna uppfattningar, svenskhetens uppfattning att så ska det vara.”

Speciellt de yngre informatörerna betonade vikten av att ha ett fylligt men inte alltför omfattande material. Block som beskrevs som ”tunna” var block 1–2, 5–6 och 7–9. Miljöavsnittet, block 19, är väldigt omfattande och behöver två tillfällen för att hinnas med. Flera informatörer menade också att blocken om Myndighetssverige, barn och familj samt arbetsmarknaden fungerade bra. Ett par yngre

informatörer tyckte också att diskussionsfrågorna i block 10–13 var mycket bra.

I fokusgruppen var informatörerna överens om att den genomförda planeringsdagen med gruppdiskussioner kring materialets första tio block hade varit väldigt bra. Det vore bra att fortsätta på det sättet för varje tema och att alla informatörer fick delta. Det skulle också vara bra med en referensgrupp som tillsammans utarbetar materialet och där någon eller några av informatörerna kunde delta.

Arbetsmetoden

Informatörerna betonade vikten av diskussion och att deltagarna får uttrycka sina egna åsikter och värderingar. För att hinna med diskussioner var det ofta nödvändigt att välja bort delar av materialet eftersom det annars blev alltför omfattande. Tidigare erfarenheter av liknande sammanhang förefaller dock ha påverkat i vilken utsträckning den enskilda informatören betonade informationsdelen eller samtalsdelen/dialogen. Deltagande observation av fyra grupper visade också att informatörerna tog upp materialet och frågorna i varierande omfattning.

”Jag jobbar på ett annat sätt, inte rent informationsmässigt utan jag använder mig av att de får sitta i olika grupper och så får de kanske en bit att diskutera. Alltså mycket grupparbeten och diskussion. Jag utgår väldigt mycket ifrån diskussionspunkterna.”

Informatörerna hade olika erfarenheter av hur diskussionerna fungerade i grupperna, vilket delvis hade med gruppsammansättningen att göra. Stora grupper, grupper med få kvinnor eller konflikter i gruppen kunde innebära att informatören fick lägga ner mycket arbete för att få deltagarna att uttrycka sina åsikter. Att vara två informatörer sågs som en fördel eftersom det ger större möjligheter att arbeta med övningar och dela grupperna vid behov. Diskussionsfrågorna i materialet användes i varierande omfattning

”Jag kan utgå från min grupp och jag har ju bara några få kvinnor. Jag har försökt att så mycket

som möjligt involvera dem för att de ska våga uttrycka sina åsikter men det har varit väldigt stort arbete. Hittills har jag inte lyckats med alla, kanske en, två. Det beror på vilken metod jag använder och vilket tema jag har. Alltså det har varit en del konflikter mer eller mindre och det beror på gruppens sammansättning.”

Konflikter i grupperna togs upp vid flera tillfällen och hade flera orsaker. Ett problem är att deltagarna inte alltid var vana att diskutera och lyssna på varandra. Olika religiös eller kulturell inriktning, olika utbildningsbakgrund, kön eller ålder kunde också orsaka konflikter i grupperna. De flesta informatörerna var överens om att det är bättre att ha män och kvinnor ihop i grupperna men att eventuellt dela upp dem vid behov, exempelvis vid diskussion av sex och samlevnad. Att dela upp män och kvinnor i olika grupper kunde också vara negativt och bidra till att fördomar lever kvar menade en av de yngre informatörerna.

”Det känns som att dialog är att föredra. Men problemet är att personerna inte ens vet hur man ska diskutera någonting. Alla har ju sin egen uppfattning men – Du, vad säger du? Fan, så är det inte. Det blir ingen diskussion, det blir tjafs. Det är inte så lätt.”

”Jag ser ingen fördel med att dela dem, bara nackdelar. I Sverige vi har jämställdhet och då är det positivt att ha dem i samma grupp. När vi hade en föreläsning om heder, det var inga problem. Om du delar dem när det gäller heder så lever vidare.”

Informatörerna var till största delen överens om att det är bra att ha samma grupp under alla blocken. Detta skapar trygghet hos båda parter och gör det lättare att jobba med dialog och få deltagarna att uttrycka sina åsikter. En informatör tog upp att hon genom att hon haft gruppen så många gånger nästan har lyckats att få dem att respektera varandras åsikter, olikheter.

”Det har varit en fördel för mig att jag har haft den gruppen många gånger. Jag har nästan lyckats få dem att respektera varandras åsikter, olikheter. Nu på slutet så påminner jag dem varje

gång. Ok, nu förstår vi vad han menar. Han har ju en annan åsikt än vad du har. Då får du respektera. Nu har dom börjat att vara tysta och lyssna på varandra.”

Endast en av de intervjuade informatörerna hade deltagit i studiebesöken. Denna informatör menade att deltagarna brukar uppskatta studiebesöken väldigt mycket eftersom de är nyfikna på det svenska samhället. Samtidigt är de rädda och hittar inte till institutionerna, vilket talar för att det kanske är bättre med föreläsningar på skolan menade denna informatör. Det är också bra med mindre grupper på studiebesöken så att folk vågar ställa frågor eftersom de inte känner varandra.

Förslag inför framtiden

Informatörerna framförde följande förslag på förbättringar:

- Informationsmaterial på lätt svenska som deltagarna kan läsa hemma för att komma ihåg och kunna repetera nya kunskaper
- Möjlighet till regelbundet erfarenhetsutbyte så att de kan lära av varandra
- Utbildning i metodik, pedagogik och konflikthantering gemensamt så att man skapar samsyn bland informatörerna
- Mer planeringstid behövs för att kunna sätta sig in i materialet
- Arbetsgrupper för att utnyttja informatörernas kunskap
- Underlaget till blocken behöver utvecklas i dialog med informatörerna för att undvika upprepningar och alltför enkel information
- Komplettera arbetsmaterialet med broschyrer som olika myndigheter själva tagit fram och som finns översatta till olika språk
- Mer samarbete med SFI så att inte utbildningarna kolliderar
- Utvärdering till deltagarna efter avslutad kurs så att verksamheten kan utvecklas. Kan genomföras under lektionstid och vid behov med hjälp av informatören
- Förslag även på kartläggning av individer

med avseende på ålder och utbildning så att grupperna blev mer homogena (framfört från deltagare till informatör)

Sammanfattningsvis menade informatörerna att samhällsinformationen behövs och att de själva känner att de gör en viktig insats för de nyanlända. Alla var överens om att dialogmodellen var uppskattad men inte alltid lätt att genomföra i praktiken. Gemensam utbildning i samtalsmetodik, konflikthantering och erfarenhetsutbyte efterfrågades. Några informatörer betonade också vikten av samsyn, tydligare målsättningar och en klart definierad roll för att kunna utföra uppdraget mer professionellt. Informatörsutbildningen behöver kontextualiseras mer till deltagarnas behov och bidra till att informatörerna kan möta deltagarna där de befinner sig mentalt. Vissa delar av arbetsmaterialet behöver också vidareutvecklas där några informatörer betonade vikten av att de själva får vara delaktiga i detta arbete.

2.3 Deltagarna

Majoriteten av deltagarna var mycket nöjda med samhällsinformationen då de fått möjlighet att lära sig om hur det svenska samhället fungerar och vilka rättigheter och skyldigheter de har som individer. Detta uppgavs vara en förutsättning för att kunna bygga ett liv i Sverige.

”När de föreläst om polisen och skattesystemet här i Sverige. Jag fick lära mig väldigt mycket och det var väldigt givande. Det är till och med så att det är inplastat här i min hårddisk (pekar på huvudet).” Kvinna arabisktalande

Flera grupper kände sig privilegierade som fått möjligheten att gå en speciell utbildning för att förstå det svenska samhället. De upplevde att de kunde mer om det svenska samhället än landsmän som varit i Sverige under flera år. Majoriteten av deltagarna tyckte att det var viktigt att samhällsinformationen fortsatte.

”De som kommit tidigare än oss är avundsjuka på att de inte fått den här informationen från kunniga människor som kan tala om hur lagar

och bestämmelser är. Vi är verkligen i behov av det här för att kunna lära oss om lagar och bestämmelser i det här landet på rätt sätt eftersom vi har bestämt oss för att bo i det här landet.” Kvinna arabisktalande

Flera deltagare i den soranitalande gruppen menade att de hade haft mindre nytta av informationen eftersom de inte hade fått informationen skriftligt. Muntlig information innebar att de snabbt glömde bort vad de fått lära sig. Vikten av att få skriftlig information för att kunna ha en långsiktig användning av utbildningen, var en aspekt som alla deltagare var överens om. Andra anledningar till att få skriftlig information var att kunna förbereda sig inför lektioner, repetera kunskapen och kunna vidareförmedla informationen till andra familjemedlemmar.

”Informationen som jag fick för några dagar sedan, jag vet ingenting om den nu. Hur ska jag komma ihåg vad de har sagt för fyra månader sedan som jag inte har fått det skriftligt. Som förra terminen pratade vi om parlamentet och den andra terminen om demokrati osv. Men vi vet inte innehållet. Vi vill ha som en bok ja.” Man, soranitalande

”Det är både för oss och vi kan framföra detta till våra barn. I och med att vi kommer att stanna i det här landet. De ska inte begå samma fel som vi har gjort. För vi får den riktiga informationen.” Kvinna, arabisktalande

Deltagarna hade olika åsikter om vilket språk den skriftliga informationen borde vara på. Några ansåg att den borde vara både på modersmålet och på svenska medan andra tyckte att det räckte med svenska.

Placering av enheten

De flesta deltagare uttryckte att det var smidigast om lokalen för utbildningen i samhällsinformation låg centralt. Med centralt menades områden runt centralstationen, Femmanhuset och Brunnsparken men även Gamlestaden nämnades.

Ytterligare en anledning att samla samhällsinformationen centralt är möjligheten att göra

större grupper. Två av deltagarna hade bytt från Frölunda till Angered för att samhällsinformationen inte skulle krocka med SFI. En av dessa menade att undervisningen i Angered var bättre eftersom det blir en bättre dynamik i diskussionerna i större grupper. Denna deltagare menade att fem personer, som gruppen i Frölunda bestod av, var en alltför liten grupp för att få igång bra diskussioner.

Informationens utformning

Fyra av fem grupper var huvudsakligen positiva till innehållet i samhällsinformationen. Majoriteten upplevde också att nivån var lagom eftersom informationen gavs på modersmålet och de kunde fråga om de inte förstod. Majoriteten uppfattade inte att några ämnen var onödiga eller upprepanande och de flesta saknade heller inget ämne då ”varje block har varit viktigt för sin del”. En kvinna ville inte veta något om homosexualitet vilket de andra i gruppen inte höll med henne om. ”Man måste veta allt” och ”det är bra att lära sig något nytt” var åsikter som framkom i diskussionen.

En arabisktalande grupp ansåg att kursen skulle kortas betydligt. ”Ta saxen och klipp” menade en kvinna. Det var främst blocket Barn och familj som deltagarna reagerat på och ansåg att blocket inte var anpassat till deras kultur då det innehöll ämnen som könsstämning. Det framkom också att de tyckte att viss information i det blocket var alltför självklart. En annan aspekt som gruppen tog upp var att informationen inte behövde vara så detaljerad, utan kan fokusera på det viktigaste inom varje ämne.

”Själva idén med den här informationen är jättebra på grund av att det rör olika områden i Sverige. Men i och med de här temana så kan det upprepas flera gånger. Man kan justera eller förkorta för att göra något åt detta för det blir lite monotont.” Kvinna arabisktalande

Ämnen som deltagarna saknade på utbildningen var betalning av räkningar på Internet, information om utbildningsmöjligheter efter SFI, praktisk vägledning i hur man till exem-

pel går tillväga för att vara demokratisk, samt de senaste lagarna och bestämmelserna från Migrationsverket. I dagsläget går en del rykten om asylprocessen och uppehållstillstånd vilket skapar förvirring. Polisen och skattesystemet var områden som några deltagare ville förlänga. Ett önskemål framkom också om att införa en eller flera lektioner som bara är till för frågor då informatören inte alltid följer upp deras frågor.

Modersmålet

Fyra av de fem grupperna var överens om att samhällsinformationen på modersmålet är positivt och gör det lättare att förstå informationen. De flesta ville dock att informatörerna skulle skriva nyckelord på svenska som sedan översätts till modersmålet. Några av informatörerna jobbade på detta sätt vilket var mycket uppskattat.

”Jag menar själva pedagogen, läraren som vi har. Det är ju bättre att han översätter de saker som han förklarar på kurdiska. T ex parlamentet. Om han skulle översätta det på svenska så blir det såhär att vi lär oss både och. Information både på vårt eget språk och på svenska.” Man, soranitalande

I en av fokusgrupperna jämfördes samhällsinformationen med SFI och sågs som en bland flera utbildningar. Många av deltagarna i denna grupp förstod därför inte heller varför samhällsinformationen hölls på modersmålet. Ett par deltagare i gruppen uttryckte att utbildningen var slöseri med tid då deras mål var att lära sig svenska. De tyckte också att de missade alltför mycket av svenskundervisningen då lektionerna ofta krockade.

En heterogen gruppammansättning upplevdes som positivt av alla grupper eftersom utbildningen hölls på modersmålet. Deltagarna menade också att diskussionerna blev bättre på grund av olika bakgrund och erfarenheter samt att de lärde känna nya landsmän.

Studiebesöken

Majoriteten av deltagarna var positiva till studiebesöken eller besök i klassrummet av olika representanter från svenska samhället. Detta gav praktisk anknytning till den teoretiska informationen. Vissa deltagare hade tidigare varit på studiebesök med SFI, men tyckte bättre om att få välja studiebesök utifrån intresse som de nu fick göra. Positivt var också att informationen gavs på modersmålet vilket gav en djupare förståelse och relevanta frågor kunde ställas. Deltagande observation vid ett av studiebesöken visade tydligt att deltagarna uppskattade besöket, var intresserade och hade många frågor. De flesta tyckte att fyra studiebesök var lagom.

”Vi har varit på Skatteverket och där har vi även varit med skolan (SFI) men där pratade de svenska hela tiden. Nu var det någon som tolkade så vi kunde uttrycka oss med frågor och sådant. Det var bra.” Kvinna, arabisktalande

Några deltagare tyckte inte att studiebesöken var tillräckliga för att koppla teori med praktik. Studiebesök som ansågs onödiga var Universeum och Vattenverket, medan studiebesök på Polisen, Skattemyndigheterna och Migrationsverket ansågs som viktiga. En kvinna skulle vilja göra ett studiebesök till Stockholm för att med egna ögon kunna se en fungerade monarki och parlament.

”Det räcker inte bara med studiebesök. Vi har varit på Skattemyndigheten och vi satt i ett rum där. Någoting som kan underlätta det temat att bli mer attraktivt. Då kan man lättare greppa. Det är bra att representanter från de här myndigheterna ofta kommer till oss.” Kvinna, arabisktalande

Några välutbildade deltagare i den soranitalande gruppen menade att studiebesöken var onödiga och att det var viktigare att lära sig svenska. Dessa deltagare menade att de själva kunde ringa svenska myndigheter eller arbetsplatser om de var intresserade av ett besök.

Informatörerna

Deltagarna förmedlade tydligt vad som kännetecknar en bra samhällsinformatör och betonade den pedagogiska aspekten. En bra pedagogik var enligt deltagarna när informatören kunde levandegöra informationen, få deltagarna att känna sig delaktiga genom att de får reflektera över sina egna och andras värderingar. Det var också viktigt, menade deltagarna, att informatören kopplar informationen till sin egen erfarenhet, är väl insatt i det svenska samhället och pratar modersmålet bra.

”Det som läraren gjort är att innan han går in på själva blocket så ställer han en fråga och lyssnar på vad vi har för åsikt. Därefter berättar han och sedan är läraren beredd på att svara på alla frågor som vi har. Dels det som vi hade som ämne den dagen eller det som vi hade förra veckan eller överhuvudtaget det som vi har haft på samhällsinformationen.” Kvinna, somalisktalande

Det fanns en tendens att de grupper som hade haft en bra samhällsinformatör ville ha samma informatör under hela utbildningen, för att hålla en kontinuitet och få en bättre relation till informatören. De grupper som var mindre nöjda med sin informatör ville istället ha flera informatörer eftersom det då var troligt att någon skulle vara bra.

”När man ofta byter handledare så är det inte bra. Den nya som kommer kan ha en annan information så man håller inte kontinuiteten med en och samma handledare. Om du har bara en handledare blir han vän med oss och vi blir vän med honom. Det blir bättre att ge och ta.” Man, arabisktalande

En av de somaliska grupperna hade en manlig informatör medan en kvinnlig informatör också deltog under blocket Familj och traditioner. Detta tolkades som att kvinnan kommit för att prata om ”kvinnosaker” såsom utbildning, kvinnlig omskärelse, familjeliv och barn.

SFI och praktik

I alla grupper fanns det deltagare för vilka samhällsinformationen krockade med SFI. Detta upplevdes som ett problem då ingen ville missa svenskundervisningen. Samhällsinformationen upplevdes, i de flesta fall, så viktig att deltagarna prioriterade denna och tog igen SFI vid ett senare tillfälle. Det verkade vara fler deltagare i den soranitalande gruppen som hade problem med krockar mellan samhällsinformation och SFI. Deltagare uppgav att de fått svårigheter vid prov i SFI eftersom de inte kunnat närvara vid lektionerna. SFI-lärarna hade inte heller förstått att samhällsinformationen skulle prioriteras.

”Det är ju så här att jag missar ju skolan hela dan idag för att polisen kommer hit klockan ett till fyra och ska informera oss. Och så sa läraren att du ska göra prov också i slutet så du måste ju komma till skolan varje dag. Jag säger att det här är obligatoriskt men de säger att: Jag vet, men du är min elev också och du ska göra provet och du måste ju klara provet också.” Kvinna, soranitalande

Alla grupper utom en tyckte att samhällsinformationen och SFI kompletterade varandra innehållsmässigt. Soranigruppen nämnde att de fått liknande information på SFI som på Enheten för samhällsinformationen. Detta verkade inte upplevas som ett problem utan sågs snarare som en positiv repetition.

Påverkan värderingar

Deltagarna menade att den svenska kulturen skiljer sig från hemlandets och att det är svårt att ändra beteende och värderingar. Samtidigt betonade de vikten av att lära sig och förstå svenska lagar för att kunna respektera det svenska samhället och levnadssättet. Deltagarna uppgav att det förekom konflikter i grupperna vid diskussionerna eftersom några tror att samhällsinformationen är till för att assimilera människor in i det svenska samhället.

Dialog som metod

Deltagarna såg dialog som en förutsättning

för att få djupare förståelse för lagar och värderingar i det svenska samhället. Jämförelsen mellan hemlandet och Sverige var det bästa med diskussionerna vilket för några deltagare innebar att de till viss del kunde förändra sina värderingar. Dialogmetoden, där de både kunde lyssna och själva delta aktivt upplevdes på detta sätt som mer effektiv än annan undervisning. I de fyra grupper som besöktes genom deltagande observation var deltagarna aktiva i tre av grupperna, ställde frågor och uttryckte sina åsikter.

”För att kunna acceptera det man kommer till måste man förstå och ta till sig det nya sättet för att kunna jämföra och gå vidare. Många förstår efter den här föreläsningen. Många som kom hit med väldigt starka vanor och traditioner och har svårt att acceptera det nya samhället men efter de här föreläsningarna och dialog då började de att förstå mer vad det handlade om och acceptera och börja att ta till sig det nya.” Kvinna, arabisktalande

Barnuppfostran och jämställdhet uppgavs vara de ämnen som lett till mest diskussioner i grupperna och bland de somaliska grupperna även kvinnlig könsstymning.

Barn-aga var inte ovanligt i deltagarnas hemländer och det fanns inte heller någon lagstiftning som förbjöd den. Även deltagarnas egen uppfostran förefaller ha påverkat om de slog sina barn eller inte. Flera deltagare påpekade att de nu levde i Sverige och att det var viktigt att följa den svenska lagstiftningen gällande barnuppfostran. Många hade blivit skrämda av sina landsmän som berättat att sociala myndigheterna har rätt att omhänderta barn som missköts. Deltagarna påpekade att det är viktigare med vägledning i barnuppfostran istället för att barnen omhändertas. Utbildningen i samhällsinformation hade gett deltagarna nya verktyg att använda i barnuppfostran. En somalisk kvinna berättade att hon nu använder sig av belöningar som uppfostringsmetod.

”Det har varit en väldigt häftig diskussion när det gäller barn. Det har varit olika åsikter och här i Sverige får man inte slå barn och därnere är det vanligt att slå barn. Men i och med att vi

är här så måste vi följa den lagen som finns här.”
Man, somalisktalande

Jämställdhet var också ett ämne som föranlett diskussioner i grupperna. De somaliska grupperna menade att traditionellt sett är kvinnan hemma med barnen och mannen familjeförsörjare. På grund av krigssituationen i Somalia har dock rollerna förändrats och det är nu vanligare att kvinnor förvärvsarbetar. I de arabisk- och soranitalande grupperna uppgav deltagarna att jämställdhet inte var vanligt i deras hemländer. En arabisktalande grupp tog upp skillnaden i perspektiv där den irakiska kulturen sätter familjens bästa i centrum medan den svenska ser till barnens bästa.

”Det är självklart här att en individ i eran kultur har sitt värde och det börjar när han är ett barn. En familj måste bygga på två stolpar. Den ena är man och den andra är kvinna. De är gemensamt ansvariga att bygga den här familjen och ge bra uppfostran till deras barn. När det gäller kvinnor och det är bra att samhället här stödjer kvinnan och hon har också fulla rättigheter. Men som vi sagt i en av lektionerna att kvinnan måste också veta sina gränser. De båda, man och fru, de är ansvariga. Kvinnans roll begränsas inte till att hon måste stå i köket och laga mat medan mannen jobbar. Och inte heller att hela barnuppfostran ligger på kvinnans axlar. De måste turas om att ta ansvar för det är deras familj. Om det är en bra familj är det tack vare dem.”
Kvinna, arabisktalande

Att kvinnorna ska veta sina gränser innebar enligt denna kvinna att om det blir en konflikt mellan man och kvinna i familjen så måste kvinnan lyda sin man. Familjens främsta är viktigare än varje enskild individ. Detta var åsikter som alla i gruppen höll med om.

I de somaliska grupperna hade könsstymning varit ett omdiskuterat ämne där deltagarna uppgav att det främst handlade om en generationsfråga. I den ena gruppen uppgav alla somaliska deltagare att när de fick veta att det var förbjudet enligt lag att könsstympa kvinnor så hade de ändrat åsikt.

Synen på Sverige

Några deltagare nämnde att kontakten med det svenska samhället hade förbättrats eftersom de nu vet vilka myndigheter som ska kontaktas vid olika ärenden. Information om svensk lagstiftning hade varit en viktig källa till förståelse för det svenska samhället. Även synen på Sverige hade förändrats då de hört många rykten om Sverige från landsmän som de nu förstätt inte stämde. En deltagare nämnde att hon hade fördomar om svenskar innan hon började på utbildningen men att det har förändrats ju mer kunskap om Sverige hon fått.

”Innan jag började här hade jag fördomar. Jag var osäker, jag var rädd. Jag till och med sa: Nej de här svenskarna skiljer sig 100 procent från oss och vi kommer aldrig att kunna mötas någonstans. När jag började samhällsinformationen så började de här fördomarna, rädslan började successivt försvinna. Och jag upptäckte att det finns inte större skillnad mellan mig och en Svensson. Vi är människor och vi kan naturligtvis sitta och prata och diskutera.”
Kvinna, arabisktalande

Några deltagare menade att det var svårt att svara på om de förändrat synen på Sverige då de ännu inte var integrerade i det svenska samhället. Bristande språkkunskaper var det största hindret samt beroende på hur länge man bott i Sverige och vilka kontakter man hade.

Förslag på förbättringar

Nedan punktats de förslag på förbättringar som deltagarna framförde

- Skriftlig information (alla grupper)
- Mer praktisk tillämpning av kunskaperna, ex demokrati, internetbetalning (sorani)
- Att samhällsinformationen ska vara en del i att lära sig det svenska språket (sorani)
- Hitta lösningar så att SFI och samhällsinformationen inte krockar (somaliska, sorani)
- Fördjupning i vad de lärt sig (somaliska)
- Hjälp med fritidsaktiviteter, exempelvis att lära sig att sy på symaskin och svensk matlagning (somaliska)

- Få ledigt från skolan för att fira muslimska högtider (somaliska)
- Mer kontakt med svenskar (arabiska)
- Föreläsare som kommer till utbildningen istället för studiebesök (arabiska)
- Möjlighet till en ytterligare föreläsning om ett intressant ämne (arabiska)
- Inte koppla deltagandet till ersättning utan motivera deltagare att gå (arabiska)
- Avslutningsfest (arabiska)

”Jag fick inte ledigt för festen på slutet av Ramadan. Då sa lärarna att om du missar så förlorar du 200 kronor. Då är det bättre att förlora 200 kronor den dagen.” Kvinna, somalisktalande

Sammanfattningsvis uppskattade deltagarna utbildningen i samhällsinformation och menade att detta möjliggjorde en snabbare inte-

gration i det svenska samhället. Majoriteten menade också att det var positivt att få information på modersmålet vilket gjorde att den lättare att tillgodogöra sig och skapade större förståelse. Även dialogmodellen och jämförelserna mellan värderingar i hemlandet och i Sverige uppskattades. Förutsättningen var att informatören hade en bra pedagogik att utgå från. Majoriteten uppgav att de hade förändrat sin syn på Sverige och blivit medvetna om regler, lagar och värderingar i det svenska samhället. Deltagarna var huvudsakligen nöjda med innehållet i blocken medan några tyckte att det var för omfattande. Skriftlig information var ett önskemål från de nådda deltagargrupperna.



3. Sammanfattning, slutsatser och rekommendationer

Syftet med utvärderingen har varit att lyfta fram de delar av verksamheten som fungerar bra liksom att generera förslag på förbättringar med avseende på arbetsform och innehåll. Generellt visar utvärderingsresultatet på en positiv utveckling av verksamheten vid Enheten för samhällsinformation. En imponerande arbetsinsats har lett till att en fungerande verksamhet har byggts upp på mycket kort tid, där majoriteten av deltagarna förefaller vara nöjda med den information de har fått. En jämförelse med Sveriges övriga stora kommuner visar att Göteborgs stad har kommit långt när det gäller utformning av arbetsmetoden och informationens innehåll.

Utvärderingens positiva huvudresultat kan sammanfattas i nedanstående punkter:

- Både deltagare och informatörer menade att samhällsinformationen är en viktig förutsättning för att kunna förstå det svenska samhället
- Majoriteten av deltagarna såväl som informatörerna menade att information på modersmålet underlättade förståelsen och möjlighet till integration
- Dialogmodellen med värderingsdiskussioner uppskattades av deltagarna och informatörerna
- Innehållet i de 20 blocken upplevdes till största delen vara relevant av deltagarna
- Relationen mellan koordinatörer och informatörer var god
- Förankringen och samarbetet med introduktionssekreterarna fungerade i stort sett bra

Utvärderingen pekar samtidigt på några utvecklingsområden som diskuteras nedan. Dessa berör enhetens organisation, informatörernas förutsättningar samt deltagarnas upplevelser. Inom varje område definieras ett antal utvecklingsområden och vi ger förslag på diskussionsområden och konkreta förbättringar. Rekommendationerna bör i första ses som ett diskussionsunderlag tillsammans med de förslag som introduktionssekreterare, informatörer och deltagare själva har uppgett. Eftersom enheten är under utveckling har också förändringar skett sedan i oktober 2008 då fokusgrupperna genomfördes.

3.1 Organisation och verksamhet

Dialog – arbetsmetod

Utvärderingen visar att den arbetsmodell som används för att förmedla samhällsinformation till nyanlända på många sätt fungerar bra och bör utgöra utgångspunkten även i det framtida arbetet. Dialogmodellen med möjlighet till diskussion, frågor och värderingsövningar har också visat sig vara ett bra sätt att förklara innebörden i de lagar, regler och koder som kännetecknar det svenska samhället. Information på modersmålet av informatörer med dubbel kulturkompetens har gett deltagarna ökade möjligheter att ta till sig och förstå den information som getts.

Även om vissa deltagargrupper var tveksamma till att ha samma informatör under

hela utbildningen förefaller detta främst ha att göra hur de upplevde informatören som pedagog. Positiva faktorer som informatörerna själva förde fram, såsom ökad respekt inom grupperna, trygghet och minskad risk för upprepning talar för att kontinuitet är att föredra. Möjligheten att vara två informatörer vid så många tillfällen som möjligt bör också uppmuntras där nyanställda kan lära av mer erfarna informatörer.

Rekommendationer

- Fortsätt arbeta enligt nuvarande arbetsmodell
- I möjligaste mån låta samma informatörer följa gruppen under hela utbildningen
- I möjligaste mån vara två informatörer i grupperna

Tydliggöra syfte, målsättningar och roller

Enheten fick en mycket snabb uppstart vilket medförde hög arbetsbelastning för koordinatörerna. Det uppdämda behovet av nyanlända i behov av samhällsinformation gjorde också att det fanns lite tid över till långsiktig planering. Ett stort engagemang hos både personal och informatörer ledde till att verksamheten kom igång som planerat. En konsekvens av den snabba uppstarten blev dock att uppdrag, målsättningar och roller blev otydliga från början.

Inför framtiden finns ett behov av att tydliggöra verksamhetens syfte och målsättningar. I sammanhanget är det viktigt att poängtera att samhällsinformationen inte syftar till assimilerings utan till förståelse för det svenska samhället och i förlängningen även att förhindra nyanlända från att begå lagbrott. I en av fokusgrupperna såg deltagarna samhällsinformationen som en del av svenskundervisningen och ville ha den på svenska. Detta skulle kunna bero på att syftet med samhällsinformationen inte varit tydligt för deltagarna. Det är viktigt att alla som arbetar på enheten är medvetna om vilka målsättningar som finns för verksamheten och vilken roll de själva har i samman-

hanget. Det kan även finnas ett behov av att definiera och klargöra synen på information kontra dialog så att samma perspektiv genomsyrar hela verksamheten. Vad avses egentligen med dialog i praktiken och vad förväntas av samhällsinformatörerna? När ska dialog prioriteras och när är det ren information?

I dagsläget finns en tendens till uppdelning mellan Vi och Dom (informatörer – kansli) vilket är en fara som bör uppmärksammas. Informatörerna hänvisar till kansliets personal när det uppstår problem och förefaller inte heller se enhetschefen som sin egen chef. Detta är förmodligen en effekt av att enhetschefen anställdes senare och att koordinatörerna hittills har haft den huvudsakliga kontakten med informatörerna. Inför framtiden finns behov av att klargöra ansvarsområden och roller mellan koordinatörer och enhetschef liksom i förhållande till informatörerna.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Diskutera och definiera syfte och tydliga målsättningar för verksamheten
- Tydliggöra vad som förväntas av samhällsinformatörerna för att kunna uppnå dessa målsättningar
- Definiera vad som menas med dialogmodellen
- Tydliggöra roller och ansvarsfördelning mellan kansli, enhetschef och informatörer

Uppföljningssystem

Då utbildningen hålls på modersmålet och många deltagares svenska är begränsad är det svårt med återkoppling till koordinatörerna. Informatörerna är bryggan mellan kansliets personal och deltagarna. Det är därför viktigt att hitta ett system för uppföljning av verksamheten och ta till vara på deltagarnas åsikter på ett systematiskt sätt. Även vissa introduktionssekreterare efterfrågade en samordning av återkoppling och uppföljning vilket talar för att ett uppföljningssystem skulle vara värdefullt.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Utarbeta ett kort formulär som deltagarna efter avslutad utbildning får fylla i på modersmålet
- Ta fram gemensamma frågor som introduktionssekreterarna kan ställa till klienterna efter avslutad utbildning samt feedback av deltagarnas respons till enheten
- Återkoppla till introduktionssekreterarna om effekter av utbildningen för deltagarna. Återkopplingen kan ske i form av sammanställning av enkäter och introduktionssekreterarnas frågor

Närvarorapportering

Systemet med närvarorapporteringen fungerade inte tillfredsställande i dagsläget, enligt de intervjuade introduktionssekreterarna. Möjligheten kan detta bero på olika förväntningar från sekreterarnas och koordinatörernas sida, där båda parterna förväntar sig en mer aktiv roll från den andra partens sida. Kommunikationen mellan parterna kan därför behöva bli bättre så att gemensamma rutiner utarbetas för enheten och samtliga introduktionsenheter. Det kan också finnas ett värde i att utarbeta rutiner så att introduktionssekreterarna anmäler nyanlända även från de mindre språkgrupperna. Detta ger enheten en bild av antalet nyanlända så att de eventuellt kan samla dem för samhällsinformation eller diskutera andra lösningar.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Tydliga gemensamma riktlinjer för närvarorapporteringen och de olika parternas ansvarsområden
- Kommunicera behovet av att även personer från mindre språkgrupper anmäls till samhällsinformation till introduktionsenheterna

Placeringen av enheten

Utsagor från flera av de intervjuade vittnar om problem med filialerna i form av brist på lokaler, svårigheter att ge kontinuerligt stöd till informatörerna och för små deltagargrupper. Även deltagare var positiva till en mer central placering av enheten. Inför framtiden kan det vara av värde att diskutera möjligheten till en samlad enhet centralt i Göteborg.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Diskutera möjligheten att samla enheten centralt i Göteborg

3.2 Informatörernas roll

Relevanta verktyg

Informatören har en viktig vägledande roll i deltagargrupperna. Förutom att vara ett föredöme och visa på svenska värderingar ska informatören också skapa en process i gruppen där allas åsikter och erfarenheter blir bekräftade. Utvärderingen visar på en brist på samsyn mellan informatörerna vilket inte är förvånande med tanke på deras olika yrkesbakgrund och erfarenheter. Det är också tydligt att informatörerna önskar få möjlighet till fortbildning (metodik, konflikthantering) för att kunna hantera grupperna och förmedla informationen på ett professionellt sätt. Fortbildning i metodik är nu inköpt och kommer att genomföras under våren.

Både deltagare och introduktionssekreterare tyckte som regel att det var positivt med heterogena grupper med avseende på kön, ålder och utbildning. Flera informatörer upplevde detta som jobbigt eftersom det skapade konflikter i grupperna. Konflikter i sig kan dock vara konstruktivt och tvinga deltagarna att ifrågasätta sina egna värderingar. Att förse informatörerna med relevanta verktyg får då ses som den viktigaste förutsättningen för att kvalitetssäkra den samhällsinformation som ges vid enheten.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Diskutera vilka verktyg som informatörerna behöver för att genomföra uppdraget på ett professionellt sätt med utgångspunkt i informatörernas egna önskemål
- Fortbildning i konflikthantering, samtalsmetodik och värderingsövningar
- Diskutera och sätta upp enkla gemensamma regler som gäller för diskussioner i grupperna och som informatörerna kan kommunicera till deltagarna som till exempel att respektera varandras åsikter.

Anställningsförhållanden

Utvärderingen visar att arbetet som samhällsinformatör har tagits på stort allvar av de intervjuade informatörerna. I oktober fanns 27 timanställda informatörer vilket är en stor grupp att hantera. Personalomsättningen är enligt enhetschefen hög och mycket tid får läggas på nyrekryteringar. Det finns en vinst i att anställa en eller ett par informatörer ur varje större språkgrupp på deltid, exempelvis arabiska och somaliska. Dessa kan ta ett större ansvar för arbetet på enheten och skulle förutom att vara informatörer, också kunna ansvara för att ordna vikarier vid sjukdom samt att handleda nyanställda informatörer. På så sätt stärks informatörernas roll, de blir mer delaktiga i enhetens arbete och kontinuiteten på verksamheten blir bättre. En sådan lösning kan fungera även om flyktingströmmarna minskar då det finns möjlighet att anpassa antalet timanställda.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Diskutera hur många informatörer det går att ha som timanställda utan att tappa identitet, delaktighet och engagemang
- Undersök om det finns möjligheter att anställa några erfarna informatörer på deltid

Delaktighet

Utvärderingen visar på vikten av att informatörerna upplever att de är en del av Enheten för samhällsinformation, det vill säga att de har en identitet som anställda vid enheten. Risken är annars att informatörerna känner större samhörighet med den egna språkgruppen och inte orkar bibehålla sin professionella ställning.

Idag finns en tendens att informatörerna umgås utifrån ålder och i språkgrupper och inte känner samhörighet med informatörgruppen som helhet. Att skapa gemenskap i gruppen kan bidra till att behålla kontinuiteten i verksamheten. Idag samlas informatörerna endast vid utbildningstillfällena och sällan i hel grupp. Utvärderingsresultatet visar tydligt att informatörerna känner behov av att få diskutera och att utbyta erfarenheter. Ett gemensamt forum skulle ge återkommande möjligheter att informera om vad som händer på enheten och därigenom bidra till en känsla av gemenskap. Återigen skulle en grupp permanent anställda informatörer kunna bidra med att samla gruppen och fånga upp synpunkter.

Rekommendationer/frågor att diskutera

- Någon form av återkommande forum för gemensam information och erfarenhetsutbyte
- Skapa en känsla av att alla får vara med och påverka, exempelvis genom att ta beslut vid gemensamma möten
- Erfarenhetsutbyte med diskussioner och värderingsövningar i språk- och åldersblandade workshops för informatörer

Tillvarata kompetensen

Samhällsinformatörerna är på många sätt nyckelfigurer i den modell som Enheten för samhällsinformation jobbar utifrån. Informatörernas uppgift är att knyta an till deltagarna och översätta viktig information om Sverige till deltagarnas kontext. För deltagarna handlar det om att ”få in kunskapen i kroppen”, det vill säga få en djupare förståelse för hur

svenska lagar, regler och värderingar fungerar. Endast då kan nyanlända förväntas kunna tillvarata sina rättigheter, utföra sina skyldigheter och förhindras från att begå omedvetna lagbrott, såsom exempelvis barnaga. Det är också viktigt att informationen framförs så att det inte tolkas som att deltagarna ska assimileras in i Sverige utan kommuniceras på deltagarnas villkor genom dialog och värderingsövningar. Deltagarna uppgav att känslan av assimilering var en orsak till konflikter i grupperna.

Det arbetsunderlag som tagits fram är till stor del resultatet av en dialog med svenska myndigheter. Utvärderingen visar att underlaget på många sätt fungerar bra men behöver vidareutvecklas för att ge informatörerna en möjlighet att kunna översätta informationen till deltagarnas kontext och möta dem där de befinner sig mentalt i asylprocessen. Detta kan delvis vara individuellt men kan också skilja sig mellan språkgrupperna. Underlaget bör

därför kontextualiseras mer vilket bidrar till att deltagarna i högre utsträckning får samma information men utifrån sitt eget sociokulturella sammanhang.

Utvecklingen av arbetsmaterialet bör göras tillsammans med informatörerna för att alla anställda parter ska vara överens om vad som ska prioriteras på respektive block. Informatörerna kan också bidra med egna erfarenheter och kunskap så att informationen blir applicerbar i deltagargrupperna. Förslagsvis kan en arbetsgrupp bildas bestående av koordinatörer och informatörer från olika språkgrupper. Återkoppling kan ske vid planeringsdagar med hela informatörsgruppen. Detsamma gäller den utbildning som ges till nyanställda informatörer om respektive block. Även här kan det finnas behov av att samråda med erfarna informatörer för att utbildningen ska motsvara behoven och anknyta till arbetsunderlaget.



Rekommendationer/frågor att diskutera

- Diskutera och utveckla arbetsmaterialet i arbetsgruppen med återkoppling vid planeringsdagar med hela informatörsgruppen
- Bilda en arbetsgrupp med intresserade informatörer för att vidareutveckla den utbildning som nu finns framtagen för informatörer i de 20 blocken

3.3 Deltagarnas förutsättningar

Utvärderingen visar att deltagare som nåtts av utvärderingen huvudsakligen är positiva till samhällsinformationen och känner sig privilegierade som fått denna möjlighet. Uttalanden från deltagare visar att de upplever att landsmän som inte fått samhällsinformation har mindre kunskap och mindre förståelse för det svenska samhället.

Värdet av samhällsinformationen framkommer tydligt i fokusgrupperna där individer också berättar om hur de påverkats och lärt sig nya saker. Generellt är grundläggande värderingar något som ofta tar lång tid att förändra. Detta kan knappast heller sägas vara syftet med verksamheten. Däremot kan utbildningen lägga grunden till en ökad förståelse och medvetenhet om både rättigheter och skyldigheter i det svenska samhället. Detta kan på sikt förhindra nyanlända från att oavsiktligt begå lagbrott, något som stämmer väl överens med intentionerna i den statliga utredningen Egenansvar – med professionellt stöd (SOU 2008:58).

Samtliga deltagargrupper som nåtts av utvärderingen påtalade vikten av att få skriftlig information för att inte glömma bort informationen. Speciellt mer formella frågor som lagar, myndighetsutövning och liknande kan vara bra att ha skriftligt, inte minst som deltagarna sprider information i sina egna kontaktnät. Deltagarna hade olika åsikter om vilket språk de vill ha informationen på, vilket kan vara en fråga att diskutera med informatörerna.

Rekommendationer

- Utarbeta ett kortfattat skriftligt informationsmaterial på svenska och/eller deltagarnas modersmål i samarbete med informatörerna

Synkronisering med SFI

Ett problem av varierande omfattning som samtliga målgrupper vittnade om var att samhällsinformationen krockade med SFI och arbetspraktik för deltagarna. Speciellt tydligt var detta i soranigruppen som också hade mindre möjligheter att byta grupp än deltagare från de stora språkgrupperna. Det gör att man kan anta att liknande problem kan vara ännu större i de små språkgrupperna. Ett samarbete med SFI har initierats för att minska krockarna samtidigt som det är svårt att synkronisera scheman med alla utbildningsanordnare. Detta får ses som en fortlöpande diskussion som också berör när i introduktionsprocessen som samhällsinformationen ska ges. Ska utbildningen delas upp och ges under olika tidsperioder? Går det att ha fler grupper på kvällstid? Alla SFI-lärare förefaller inte heller vara klara över att samhällsinformationen ska prioriteras framför SFI.

Rekommendationer

- Fortsatt diskussion med SFI-anordnarna för att sprida information om att samhällsinformationen ska prioriteras
- Diskutera möjligheten att ha fler utbildningstillfällen på kvällstid

Referenser

- Björk, C. (2007). Värdegrunder för det svenska samhället. En kartläggning av tankarna bakom projektet samt identifikation av faktorer som kan påverka verksamhetens förmåga att lyckas. Göteborg: Konkludo.
- Borg, P. (2008). Ansökan om schablonmedel för extra specifika medel till flyktingar 2008. Göteborgs stad, Stadskansliet. Enheten för välfärd och utbildning.
- Dahl, M. (2007). Att öppna nya dörrar. Handbok för samtalsledare. Länsstyrelsen Västra Götaland, Vuxenutbildningsförvaltningen Göteborgs stad.
- Göteborgs stad. Samhällsinformation, nyckeln till Sverige. Powerpointmaterial. Enheten för samhällsinformation.
- Helsing, L. (2007). Organisering. Introduktion av nyanlända flyktingar & invandrare i Nordöstra Göteborg. Göteborg stad Gunnared. Flyktingenheten i Nordost.
- Integrationsverket. Nå ända fram. Guide för samhällsinformatörer. Integrationsverket.
- Kiveliö, T. (1997). ”Vardag är ett tillstånd av välbefinnande förutsägbarhet”. Rapport om studiecirklar i samhällsorientering på modersmål om svenska normer och värderingar. Uppsala kommun, Integrationsenheten, Socialförvaltningen.
- Liedholm, M. & Lindholm, G. (2008). Utvärdering av pilotprojektet för nyanlända irakier med stöd av brobyggare. Malmö stad.
- NTG–Asyl och Integration. (2007). Europeisk medborgarkunskap – för alla? Om samhällsinformation och gemensam värdegrund i ett mångkulturellt Europa.” Asylmottagande i fokus, nr 6/2007.
- Pergelius, L. (2008). Förstudie: Regional samhällsinformation i Stockholms län. Botkyrka kommun
- Samhällsinformation till nyanlända. Förslag till gemensam modell för introduktionsprogram i Stockholms läns kommuner. Projektfolder.
- Proposition 1997/98:16. Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrapolitik till integrationspolitik.
- SOU 2008:58. Egenansvar – med professionellt stöd.
- SOU 2003:75. Etablering i Sverige – Möjligheter för individ och samhälle.
- Dokument från Enheten för samhällsinformation**
Powerpoint-presentation för block 1-20.
Kompendium för block 1-20.
- Elektroniska källor**
www.immi.se
www.nyigavleborg.se

Bilaga I

Innehållet i samhällsinformationen

20 utbildningstillfällen fördelade på sex teman

TEMA I – Start och allmän samhällsinformation

1. Upplägg, metod och innehåll i utbildningen. Myndighets-Sverige; lagar och regler, byråkrati och blanketter
2. Fortsättning på Myndighets-Sverige; försäkringskassan, skatteverket, kronofogdemyndigheten mm
3. Boende och hushållsekonomi mm
4. Att hitta i Göteborg, lokaltrafik, allmänna institutioner

TEMA II - Arbete och utbildning

5. Arbetsmarknaden, svart eller vitt jobb, fackföreningar, A-kassa, skatt
6. Fortsättning arbetsmarknad; vilka krav ställer arbetsgivaren, att söka arbete
7. Utbildning (vuxna) SFI , näringsliv, industri och sysselsättning

TEMA III - Hälsa

8. Sveriges social- och välfärdspolitik
9. Hur fungerar sjukvården i Göteborg
10. Hälsa och friskvård

TEMA IV - Barn och familj

11. Föräldrar och barn; barns rättigheter, föräldrapenning, barnomsorg, skolsystemet
12. Föräldrarollen; verktyg för uppfostran, barnaga, den aktiva föräldern
13. Familjen; familjejuridik, jämställdhet och jämlikhet
14. Livskunskap, hedersproblematik mm

TEMA V - Sverige nu och då

15. Demokrati och politik
16. Fortsättning demokrati och politik, religionsfrihet, yttrandefrihet mm
17. Den svenska och den göteborgska historien, Sveriges geografi

TEMA VI - Kultur och miljö

18. Kultur och fritid, föreningslivet
19. Miljö och natur; allemansrätt, hållbar utveckling
20. Attityder, koder och tabun i den svenska livsstilen, kulturkrockar i det mångkulturella Sverige

Bilaga 2

Temaguide deltagare Introduktion, förklaring av fokusgruppsmetod och presentationsrunda

Deltagande

1. Kan ni beskriva utbildningen i samhällsinformation? Kolla av
 - A. Innehållet i blocken
 - B. Nivån på informationen (blandad utbildningsbakgrund)
 - C. Arbetssättet med dialog
 - D. Omfattning, 20 block under 20 veckor á 3 h.
 - E. Stämningen i gruppen (blandade åldrar)
 - F. Diskussionerna
 - G. Samhällsinformatörerna
 - H. Samma samhällsinformatör eller olika
 - I. Studiebesöken

Effekter

2. Har deltagandet i utbildningen påverkat er på något sätt? Kolla av
 - A. Synen på Sverige?
 - B. Värderingar, tankar?
 - C. Kontakten med svenska samhället?

Utveckling av verksamheten

3. Skillnader/likheter med SFI och arbetspraktik? Krockar tiderna? Hur löser ni det?
4. Förslag på förbättringar

Temaguide informatörer

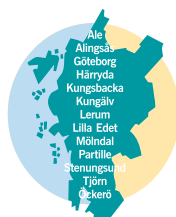
Kort presentationsrunda (namn, ursprung, yrke och tid som samtalsledare)

1. Syn på samhällsinformatörsutbildningen och fortlöpande stöd från kansliet: Kolla
 - Kansliets roll – hur tydlig är den? (stöd, vid ev. konflikter?)
 - Arbetsmiljö
 - Anställningsförhållanden (timanställning, lön)
2. MÖJLIGHETER ATT UTFÖRA UPPDRAGET
 - i relation till ev. annat arbete/studier
 - i relation till betald arbetstid
 - behov av vidareutbildning?
 - utbildning från enheten/behov av vidareutbildning

3. Hur fungerar arbetsmetoden, dvs. dialogmetoden och information på hemspråket
 - betydelse av gruppens storlek och sammansättning?
 - diskussionerna i gruppen, konflikter?
 - materialets omfattning, innehåll och upplägg?
 - ämnesspecialisering eller kontinuitet med avseende på grupp?
 - studiebesöken?
4. Respons från deltagarna
 - känsliga ämnen? Uppdelning män/kvinnor?
 - sociala samspelet i gruppen
 - utvecklingen hos deltagarna under utbildningens gång?
5. Vad är viktigt att arbeta med inför framtiden? Förslag på förbättringar

Intervjuguide introduktionssekreterare

- Vad hade du för förväntningar när du hörde talas om att ett Enheten för samhällsinformation skulle bildas? Har förväntningarna infriats?
- Vilken information har du fått från Centrat? (Hur såg den ut, vilka kanaler)
 - får ni löpande information (mängd?)
 - om inte, skulle du vilja få det?
 - Hur ser kontakterna ut med centrat? (mängd, kanal, kontinuitet)
- Hur väl tycker du att du själv känner till Enheten för samhällsinformation och vad de gör?
 - hur inarbetat är kunskapen i din organisation?
- Hur fungerar arbetsfördelningen/samverkan mellan dig och enheten för samhällsinformation?
 - Fördelning arbetsuppgifter
 - Samma budskap till deltagarna?
 - Något som fungerar mindre bra?
- Vilka personer skickar du själv till utbildning (antal, målgrupp osv)?
- Hur är det med frivillighet/obligatorium? Fungerar det i praktiken? För hård/snäll?
- Några synpunkter på var utbildningen bedrivs? Synpunkter på blandade grupper i hänseende ålder och/eller utbildningsnivå?
- Vilken respons har du fått från deltagarna (innehåll, omfattning, upplägg osv)?
- Märks det någon skillnad i kunskapsnivå hos deltagarna efter att de genomgått utbildningen i samhällsinformation? Om ja, på vilket sätt?
- Har du några förslag på förbättringar eller på vad man bör tänka på inför framtiden?
 - utmaningar
 - möjligheter



FoU_i**väst** **GR**

FORSKNING OCH UTVECKLING INOM VÄLFÄRDSOMRÅDET

Besök Gårdavägen 2 • **Post** Box 5073, 402 22 Göteborg • **Tel** 031-335 50 00

Fax 031-335 51 17 • **e-post** fou@grkom.se • **www**.grkom.se/fouivast