Integration på arbetsmarknaden

- ett sysselsättningsprojekt om arbetsmarknadsproblematik för invandrare

Examensarbete i: Folkhälsovetenskap

Nivå: Grundnivå

Högskolepoäng: 15 hp

Kurskod: OFH012

Datum: 2010-09-03

Författare: Annette Öster

Handledare: Kristina Pellmer Wramner

Examinator: Lars Cernerud
SAMMANFATTNING

Nyckelord: Invandrare, arbetsmarknad, sysselsättning, modersmål, integrationsmetoder.

ABSTRACT
Integration of the labor is becoming increasingly topical, with increasing immigration. Labour market integration has been proved to be problematic, partly due to linguistic and cultural differences between the migrant's home country and Sweden. Difficulties with labour market integration have resulted in high numbers of unemployment and dependence on social welfare. Projects VIAM is an employment project conducted by Folkhälsobyran AB in Västerås, aimed at finding jobs for welfare dependency immigrants. The purpose of this study is to investigate how the informants on Folkhälsobyran and administrators on the Social service in Västerås has experienced the work of the project VIAM, development issues and the informant’s and administrator’s perception of factors that are influencing immigrant’s employment situation in Västerås. The study was conducted by interviewing four informants and two administrators. The results showed that the respondents had positive experiences of the project. The relationship with the clients was generally good, and was affected both by the client's background and motivation, and of the informant's own experiences. The administrators on the Social service were affected by the project mainly through the workload and contact with Folkhälsobyran. Respondents put forward various proposals for development, and identified issues that affect immigrants' work situation.

Keywords: Immigrants, labor market, occupation, native language, integration methods.
# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING .......................................................................................................................... 3  
2. BAKGRUND .......................................................................................................................... 4  
   2.1 Centrala begrepp .............................................................................................................. 4  
   2.2 Invandring till Sverige och Västmanland ...................................................................... 4  
   2.3 Invandrarer hälsa .......................................................................................................... 5  
   2.4 Integration ...................................................................................................................... 6  
      2.4.1 Teorier för integration ............................................................................................ 6  
      2.4.2 Lagstiftning ............................................................................................................ 6  
      2.4.3 Introduktionsprogram och Sfi .............................................................................. 7  
      2.4.4 Arbetsmarknadsåtgärder ....................................................................................... 7  
      2.4.5 Regeringens proposition om ny lag 2010 ............................................................ 7  
   2.5 Moderntålets betydelse för integrationen .................................................................... 9  
      2.5.1 Tolkanvändning ...................................................................................................... 9  
   2.6 Invandrarer i socialsystemet ......................................................................................... 10  
      2.6.1 Socialsystemet ...................................................................................................... 10  
      2.6.2 Invandrar och sociala myndigheter ..................................................................... 10  
   2.7 Invandrarer och arbetsmarknaden .............................................................................. 11  
      2.7.1 Arbets situationen för invandrar i Sverige ............................................................... 12  
      2.7.2 Faktorer som hindrar integration på arbetsmarknaden ......................................... 12  
      2.7.3 Arbets situationens påverkan på hälsan ................................................................. 13  
   2.8 Projektet VIAM .............................................................................................................. 14  
   2.9 Problemformulering ..................................................................................................... 15  
3. SYFTE .................................................................................................................................. 15  
   3.1 Frågeställningar ............................................................................................................ 15  
4. METOD ................................................................................................................................ 15  
   4.1 Studiedesign .................................................................................................................. 15  
   4.2 Urval ................................................................................................................................ 16  
      4.2.1 Storlek och avgränsningar ..................................................................................... 16  
      4.2.2 Egenskaper ............................................................................................................ 16  
   4.3 Planering och genomförande av intervjuer ................................................................ 17  
      4.3.1 Intervjuguide .......................................................................................................... 17  
      4.3.2 Rekrytering ............................................................................................................ 17  
      4.3.3 Genomförande ...................................................................................................... 17  
   4.4 Analyser av insamlad material ..................................................................................... 18  
   4.5 Etiska överväganden .................................................................................................... 18  
      4.5.1 Informationskravet ................................................................................................. 18  
      4.5.2 Samtyckeskravet ................................................................................................... 18  
      4.5.3 Konfidentialitetskra vet ......................................................................................... 19  
      4.5.4 Nyttjandeskrav ...................................................................................................... 19  
5. RESULTAT ........................................................................................................................... 20  
   5.1 Arbetsprocessen ............................................................................................................ 20  
      5.1.1 Klienterna ............................................................................................................... 20  
      5.1.2 Klientförhållanden ................................................................................................. 21  
      5.1.3 Interna och externa kontakter ............................................................................. 21  
      5.1.4 Egna arbetssituationen ......................................................................................... 22  
   5.2 Arbetsmetoden .............................................................................................................. 23  
      5.2.1 Projektet VIAM ..................................................................................................... 23  
      5.2.2 Behov av projektet för invandrar ........................................................................ 23  
      5.2.3 Utveckling av projektet ......................................................................................... 24  
   5.3 Invandrarer arbetssituation .......................................................................................... 24
1. INLEDNING


Olika länder har olika sätt att bemöta och behandla sina invandrare på. Problemet som ofta uppstår vid invandring är huruvida integreringen av de nyanlända genomförs på ett lyckat sätt eller inte. Kulturella och språkliga skillnader är aspekter som ofta komplicerar integrationen i det nya landet, och som ofta medför kommunikationssvårigheter mellan den invandrade personen och myndigheter och samhällstjänster. Dessa skillnader och kommunikationssvårigheter uppmärksammas numera i allt högre grad, och viken av en lyckad integrering poängteras i allt större utsträckning.

En aspekt av integreringssvårigheterna är invandrarnas sysselsättningssituation. Svårigheter att komma in på arbetsmarknaden medför ofta att många invandrare i Sverige hamnar hos Socialtjänsten och blir fast i den så kallade ”välfärdsfällan”, vilket innebär att de istället för att bli sysselsatta i samhället drar nytta av den välfärd som det svenska socialsystemet garanterar alla sina medborgare. Orsaken till att invandrare hamnar i denna ”fälla” är ofta svårigheter som bottnar i kulturella och språkliga skillnader.

Stat, kommun och den offentliga sektorn samarbetar för att genomföra integrationen. Även privata företag och organisationer arbetar på sitt eget sätt med detta. Ett exempel på ett privat företag är Folkhälsobyran AB i Västerås, som arbetar med integration på invandrarnas hemlandsspråk. Detta sker med hjälp av språk – och kulturkonsulter från olika länder, vilka guidar invandrare in i det svenska samhället på deras eget språk. Ett av de projekt som Folkhälsobyran har genomfört är projektet VIAM, vilket är ett sysselsättningsprojekt som bedrevs i samarbete med Socialtjänsten i Västerås. VIAM är latin och betyder i ungefärliga ordalag ”ta ett steg framåt”. Idén var att sysselsätta invandrare som under en lång tid saknat sysselsättning och därmed varit klienter hos Socialtjänsten i Västerås under en period på tio år och uppåt.

Detta projekt fick jag möjligheten att följa under min tid som praktikant på Folkhälsobyran under hösten 2009. Ämnet integration och svårigheter med detta har under min utbildning kommit att intressera mig mer och mer, och därför väcktes genast ett intresse för projekt VIAM och dess genomförande. Projektet är ett bra exempel på alternativa sätt att bedriva integration på, och konceptet har dessutom lett goda resultat utgående från tidigare omgångar; merparten av de klienter som deltagit i projektet har fått en sysselsättning eftersom projektet avslutats. Dock har projektet inte utvärderats från språk – och kulturkonsulternas sida, vilket är viktigt för att kunna vidareutveckla projektet och dokumentera erfarenheter som kan vara till nytta för andra intressenter. Det finns heller inga svenska studier om denna metod för integration. Detta examensarbete utgörs av en utvärdering av detta projekt, med avseende på hur informatörer och handläggare på Socialtjänsten har upplevt arbetet med projektet.
2. BAKGRUND

2.1 Centrala begrepp


Migration. Personers rörelse mellan länder, det vill säga in – och utflyttning.


Med invandrare avses i denna studie främst personer som invandrat på grund av skyddsbehov, det vill säga flyktingar. En flykting definieras som en utlänning som befinner sig utanför det land som utlänningen är medborgare i, på grund av att denne på grund av fruktan inte kan vistas i sitt hemland till följd av förföljelse på grund av ras, nationalitet, religiös eller politisk uppfattning, kön, sexuell läggning eller annan tillhörighet till viss samhällsgrupp, och som på grund av sin fruktan inte vill begagna sig av hemlandets skydd. Personen kan även vara alternativt eller övrigt skyddsbehövande på grund av vapen- och våld och tortyr eller naturkatastrofer i hemlandet (SOU 2010).


Sfi, svenska för invandrare. Språkkurs som kommunerna erbjuder nyanlända invandrare. Sfi ingår ofta i det introduktionsprogram som kommunerna erbjuder sina nyanlända invandrare.


2.2 Invandring till Sverige och Västmanland

2009 hade antalet i Västerås ökat till 1 394 personer. De befolkningsgrupper som är utgör största delen av dessa är somalier och irakier.¹.


2.3 Invandrares hälsa


¹ www.scb.se, 2010-05-14
2.4 Integration

2.4.1 Teorier för integration


2.4.2 Lagstiftning


2.4.3 Introduktionsprogram och Sfi


Samhällsinformationen ges idag vid olika tidpunkter i olika kommuner. Vissa kommuner har ett rullande system medan vissa har olika långa väntetider. Anledningar till försenad information kan vara köer till barnomsorg eller bristande kunskaper i svenska; samhällsinformationen ges nämligen på svenska, och därför är den nyanlända tvungen att lära sig språket först. Även pedagogiska skäl framhåvs; det är lättare att ta till sig vissa delar av informationen i ett senare skede när grundläggande kunskaper redan erhållits (SOU 2010).

2.4.4 Arbetsmarknadsåtgärder


2.4.5 Regeringens proposition om ny lag 2010

På grund av att flertalet brister angående det nuvarande systemet att integrera invandrare på arbetsmarknaden framkommit under senare år, framförallt i form av hög arbetslöshet bland invandrare, lade regeringen i november 2009 fram en proposition om en ny lag för
etableringsinsatser för nyanlända invandrare. Med reformen ”Nyanlända invandrarens arbetsmarknadsetablering – egenansvar med professionellt stöd” (Regeringen 2009) vill regeringen påskynda nyanlända invandrarens etablering på arbetsmarknaden. Lagen förväntas träda i kraft den första december år 2010. Reformens innehåll är i stora drag att:

- Arbetsförmedlingen får ett huvudansvar för de samordnande insatser som krävs för etableringen på arbetsmarknaden. Detta ansvar har tidigare legat hos kommunerna. Kommunen har fortfarande ansvar för viktiga uppgifter i samband med flyktingmottagandet, såsom boendeförsörjning, sfi och insatser för barn och unga. Även samhällsorienteringen är fortsättningsvis ålagd kommunerna.

- Direkt efter besked om uppehållstillstånd skall Arbetsförmedlingen föra etableringssamtal med den nyanlände. Detta syftar till att hitta en lämplig bostadsort som kan erbjuda lämpligt arbete åt den nyanlände.


- Större vikt läggs vid samhällsorienteringen, som är en del av etableringsplanen. Samhällsorienteringen skall förmedla grundläggande värden om demokrati och alla människors lika värde, jämställdhet, ungdomars integritet samt hur det är att leva i det svenska samhället. Även den enskildes rättigheter och skyldigheter gentemot samhället skall betonas. Väsentliga delar av samhällsorienteringen bör erbjudas så fort som möjligt efter beviljat uppehållstillstånd, och förslaget är att den ska ges på invandrarens modersmål eller ett språk som denne behärskar väl.

2.5 Modersmålets betydelse för integrationen


2.5.1 Tolkanvändning


Norris med flera (2005) framhäver att användningen av tolkar i kommunikationen mellan klient och professionell yrkesutövare kan förbättra kommunikationen mellan dessa. Även Hornberger med flera (1997) visade i en studie att kvaliteten på kommunikationen mellan läkare och patient blev betydligt bättre när tolk användes, det vill säga när klienten fick
informationen levererad på sitt eget språk. Detta pekar på vikten av att information blir förmedlad på klientens eget språk för att kommunikationen skall bli framgångsrik.


2.6 Invandrarna i socialsystemet


2.6.1 Socialsystemet


2.6.2 Invandrare och sociala myndigheter

Invandrare kan på vissa sociala myndigheters internetsidor få information på annat språk än svenska, exempelvis har Försäkringskassan och Migrationsverket information tillgänglig på 15 olika språk och Arbetsförmedlingen cirka 35 språk.


Engström och Okamura (2004) konstaterade i en kvalitativ studie av flerspråkiga socialarbetare att största delen av dessa ansåg att ärenden med klienter som inte talade
hemlandets nya språk var mer komplicerade samt att ärendena tog mer tid. Orsaker till detta var främst att socialarbetarna var tvungna att informera klienterna om socialsystemet i det nya landet och att samtidigt hantera klienternas olika immigrationsstatus och ackulturationsstress. Misstro mot myndigheter var en faktor som ansågs komplicerar arbetet med klienterna, eftersom socialarbetaren först var tvungen att skapa tillit till systemet och övertyga klienten om att hon eller han inte skulle försätta klienten i rättsliga bekymmer. Även invandrares brist på dokument, försäkringar, pengar och visum som skulle berättiga till olika stödprogram ansågs göra arbetet mer komplicerat. Socialarbetarna var även tvungna att förklara det nya hemlandets kultur gällande regler och normer för invandraren, vilket ytterligare gjorde arbetet mer tidskrävande.


2.7 Invandrarna och arbetsmarknaden


2.7.1 Arbetssituationen för invandrare i Sverige


2.7.2 Faktorer som hindrar integration på arbetsmarknaden


2 http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/SaveShow.asp

Turchick och Holzinger (2009) konstaterade i en kvalitativ studie med latinamerikanska invandrare i Kanada att dessa upplever ett flertal hinder när det gäller träde på arbetsmarknaden, varav en var nätverkande. Brist på kontakter i det nya landet upplevdes som en svårighet i försöken att få ett arbete, samtidigt som vissa respondenter upplevde svårigheter med nätverkande som arbetssökningstillverkande metod. Även bristande kunskaper i det nya hemlandets officiella språk ansågs vara en av de huvudsakliga faktorerna som försvårade arbetssökningssituationen. Även en viss grad av diskriminering på grund av utanländsk brytning och bristfälliga arbetserfarenheter i det nya landet upplevdes som svårigheter i arbetssökningssprocessen. Faktorer som upplevdes underlättad arbetssökandet var bland annat utnyttjandet av homogen nätverk, det vill säga nätverk inom den egna etniska gruppen.

Chou och Chow (2009) undersökte betydelsen av humant och socialt kapital i den ekonomiska integrationen bland invandrare i Kina, det vill säga integreringen på arbetsmarknaden. De konstaterade att humant kapital såsom utbildning och arbetserfarenhet inte hade någon betydelse för deltagandet på arbetsmarknaden, av den enkla orsaken att meriter erhålla i invandrarens hemland inte erkändes i mottagarlandet. De invandrare som upplevde att de var nöjda med det sociala stöd de fick från samhället var även mer benägna att ha ett heltidsjobb. Författarna menar att personer i invandrarens sociala nätverk kan på ett direkt eller indirekt sätt bidra till integreringen i samhället, genom att exempelvis erbjuda information om hur de kan få arbete. Detta är en form av socialt kapital som kan hjälpa invandraren i den ekonomiska integreringen.

2.7.3 Arbetssituationens påverkan på hälsan


2.8 Projektet VIAM


Den ursprungliga målgruppen i den första omgången var tolv stycken arabisktalande individer som sedan en lång tid (7-10 år) varit beroende av försörjningsstöd från Socialtjänsten. Klienterna hade uppvisat olika hälsoproblem och andra hinder, vilka behövde klargöras för att kunna ta fram lämpliga sysselsättningsalternativ för dem. Till detta behövdes dock hjälp och därför anlitades Folkhälsobyrån, som med hjälp av sina informatörer kunde ”coacha” klienterna ut i sysselsättning på deras eget språk. Konceptet visade sig vara lyckat, vilket ledde till att en andra omgång av projektet startades i oktober 2009. I samband med detta utökades även verksamheten språkmässigt till att omfatta coachning inte bara på arabiska utan även på somaliska, persiska, sorani och serbiska och omfattade cirka 30 klienter.

Varje informatör hade flera klienter att arbeta med. Valet av vilka klienter som skulle delta i projektet gjordes av Socialtjänsten. Deltagandet var på sätt och vis inte frivilligt för klienterna, i och med att deras socialbidrag drogs in om de nekade deltagande i projektet. De kunde välja att inte delta i projektet, men då stod de utan försörjningsstöd.


Metoden som användes i projektet, att på klienternas eget språk vägleda dem in i sysselsättning, är i Sverige en tämligen ny integrationsmetod som enligt erfarenheterna och resultatet från de två genomförda omgångarna av projektet har visat sig vara framgångsrik. Projektet har dock inte utvärderats från informatörernas och handläggnarna perspektiv, vilket betyder att det inte finns någon dokumentation på själva arbetsprocessen i projektet.
Erfarenheter från arbetsprocessen är viktiga att dokumentera för framtidiga intressen, samt för att utveckla projektet. Detta motiverar till att göra en utvärdering av projektet från informatörernas samt handläggarnas perspektiv.

2.9 Problemformulering


3. SYFTE

Syftet är att undersöka hur involverade informatörer på Folkhälsobyran och handläggare på Socialtjänsten i Västerås har upplevt arbetsprocessen med projektet VIAM, arbetsmetodens utvecklingsmöjligheter samt deras uppfattning om påverkansfaktorer på invandrares arbetssituation i Västerås.

3.1 Frågeställningar

1) Hur har informatörerna upplevt arbetet med klienterna i projektet VIAM?
2) Hur har handläggare på Socialtjänsten i Västerås upplevt arbetet med projektet VIAM?
3) På vilket sätt upplever informatörerna samt handläggare på Socialtjänsten att arbetsmetoden skulle kunna utvecklas och förbättras?
4) Vilka faktorer har enligt informatörerna och handläggarna på Socialtjänsten störst påverkan på invandrares arbetssituation i Västerås?

4. METOD

4.1 Studiedesign

Studien genomfördes med ett utvärderingsperspektiv, eftersom studien syftade till att beskriva och förklara de befintliga förhållanden och processer som har ingått i projektet VIAM. Utifrån resultatet av studien skall insatsernas värde kunna bedömas (Olsson&Sörens 2007).

4.2 Urval

4.2.1 Storlek och avgränsningar


4.2.2 Egenskaper

Enligt Aspers (2007) är det en fördel om urvalet i en studie kan ge maximal variation, på så vis att forskaren har försökt skapa en variation hos de fall som ska ingå i studien. Urvalet av respondenterna gjordes därför efter vissa kriterier. För att få så rika och varierande svar som möjligt skulle respondenterna vara olika gällande bakgrundsegenskaper och erfarenheter. Detta för att respondenterna skulle kunna bidra med så olika perspektiv på projektet som möjligt. De egenskaper som utgjorde utgångspunkter i urvalsprocessen för informatörerna var följande:

- Språk. Av de fyra informatörer som deltog i studien hade två arabiska som modersmål, två sorani (kurdiska) och en somaliska. En av dessa talade både arabiska och sorani.

- Kulturell bakgrund. Kulturen hör i mångt och mycket ihop med språket. I och med informatörernas olika modersmål och olika ursprung var även deras kulturella bakgrund olika.

- Antal klienter. Önskvärt var att informatörerna skulle ha haft minst tre klienter i projektet för att kunna bidra med tillräckliga erfarenheter. Av de deltagande hade en informatör haft tre klienter, en fyra klienter, en fyra klienter, en sju klienter och en 15 klienter.


4.3 Planering och genomförande av intervjuer

4.3.1 Intervjuguide

Som utgångspunkt i intervjuerna utformades en intervjuguide. Frågorna i intervjuguiden utformades utgående från frågeställningarna, och kom att omfatta tre huvudkategorier med ett antal underfrågor under varje kategori. Intervjun var semi – strukturerad, eftersom intervjuguiden bestod av specifika frågor som ändå gav utrymme för öppna och rika svar. Intervjuguiden i semi-strukturerade intervjuer bör vara flexibel, det vill säga ge utrymme för de deltagande att beskriva sina upplevelser. Intervjuguiden hade en låg grad av strukturering, eftersom intervjun kunde formas efter intervjupersonens svar; frågorna kunde ställas i olika ordning beroende på vad intervjupersonen svarade, och tilläggsfrågor som inte ingick i intervjuguiden kunde uppkomma under intervjuernas gång. Intervjuguiden hade en tämligen
hög grad av strukturering, eftersom frågorna var formulerade så att de uppfattades på ett likartat sätt av samtliga intervjupersoner. Frågorna var inriktade på ett särskilt ämne, men ändå tillräckligt öppna för att inte hindra alternativa ideer eller synsätt hos respondenten (Olsson&Sörensen 2007).

Frågeställning ett var utformad för informatörerna och frågeställning två för handläggarna, och därför utformades även två olika varianter av intervjuguiden för att passa respektive respondentgrupp. Frågorna som syftade till att svara på frågeställning tre och fyra var utformade på likadant sätt för båda respondentgrupperna. I och med att studien har en specifik inriktning och frågeställningarna är utformade för personer som har erfarenheter av projektet, var det inte möjligt att göra en pilotstudie, det vill säga förtesta intervjuguiden, innan de egentliga intervjuerna genomfördes.

Det blev nödvändigt att översätta intervjuguiden för informatörerna till engelska, eftersom en av dem föredrog att genomföra intervjun på engelska. Frågorna påverkades inte av översättningen.

De två första intervjuerna skedde med en handläggare och en informatör. Under dessa intervjuer uppstod frågor som inte ingick i den dåvarande intervjuguiden. Efter att dessa intervjuer genomförts reviderades intervjuguiderna för båda respondentgrupperna och sammanlagt åtta underfrågor lades till i informatörernas intervjuguide samt fyra frågor i handläggarnas intervjuguide. Dessa frågor var underfrågor som lades till under huvudkategorierna för att få ut mer detaljerad information. Av dessa frågor ställdes några redan under den andra intervjun med informatören.

4.3.2 Rekrytering

Urvalet av respondenterna i studien skedde med hjälp av chefen på Folkhälsobyran, som även var kontaktperson under studiens gång. Kontaktpersonen har kunskaper om vilka egenskaper informatörerna och handläggarna har samt om hur mycket de varit involverade i projektet. Kontaktpersonen föreslog vilka personer som skulle utgöra ett lämpligt urval, samt tillhandahöll dessa personers kontaktuppgifter. Författaren tog sedan kontakt med personerna, främst per telefon, och frågade om de ville delta och informerade mer om studiens syfte samt bestämde en tid för intervjuens genomförande.

4.3.3 Genomförande


Författaren avsåg att intervjuas informatörerna först, eftersom de hade haft mest kontakt med klienterna och därför ansågs deras erfarenheter skapa en god grund för att få förståelse för hur projektet upplevts, för att sedan få en jämförande bild av hur handläggarna upplevde projektet. Ordningen i vilken respondenterna blev intervjuade blev dock inte som den från början var avsedd att bli, på grund av att den anpassades efter respondenternas tillgänglighet och att
bokningen av intervjuerna skedde fortlöpande beroende på när respondenterna kunde nås. Detta ledde till att de två handläggarna intervjuades först respektive sist, och informatörerna intervjuades däremellan.


4.4 Analys av insamlat material


I och med analysen av intervjuerna framkom luckor i informationen från handläggarna, vilket författaren åtgärdade genom att per telefon kontakta dessa och komplettera informationen. Detta påverkade inte studiens resultat på annat sätt än att informationen kompletterades.

4.5 Etiska överväganden


4.5.1 Informationskravet

Informationskravet innebär att forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningens syfte. De personer som deltar och lämnar uppgifter till undersökningspersonen skall informeras om deras uppgift i studien och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De skall upplysas om att deltagandet är frivilligt samt att de har rätt att avbryta sin medverkan (Vetenskapsrådet 2002). I denna studie gavs deltagarna förhandsinformation genom ett missivbrev som skickades ut per mejl till dem några veckor innan intervjuerna ägde rum. I detta brev angavs studiens syfte, vem som genomförde studien,
värdet av de tillfrågades medverkan, att deltagandet var frivilligt samt hur resultatet skulle redovisas. Även kontaktpupgifter till undersökningspersonen och en kontaktperson på Folkhälsobyrán angavs.

4.5.2 Samtyckeskravet

Samtyckeskravet innebär att deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan. Undersökningspersonen skall inhämta deltagarnas samtycke, och de som medverkar har självständig rätt att bestämma om, hur länge och på vilka villkor de deltar. De skall även kunna avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följer för dem (Vetenskapsrådet 2002). I denna studie fick intervjupersonerna vid intervjuutlösningen ge sitt skriftliga samtycke till att delta. De informerades även om att deltagandet skedde på deras villkor samt att de fick avbryta sin medverkan när de ville.

4.5.3 Konfidentialitetskravet

Enligt detta krav skall uppgifter om alla personer som ingår i en undersökning ges största möjliga konfidentialitet, och deras uppgifter skall förvaras så att obehöriga inte kan ta del av dem. Personer som ingår i ett studieprojekts personalstyrka skall ha tystnadsplikt angående sådana uppgifter. Uppgifter från de medverkande skall även antecknas, lagras och avrapporeras så att uppgifterna ej kan identifieras av utomstående (Vetenskapsrådet 2002). I denna studie har undersökningspersonen total tystnadsplikt angående respondenternas angivna uppgifter och deras svar i intervjuerna. Svaren från intervjuerna aidentifierades i samband med analysen av dem så att det inte kunde spåras vem som avgett svaren. Efter att studien fått slutligt godkännande kommer det utskrivna intervjamaterialet att förstöras.

Gällande presentationen av resultatet tillfrågades handläggarna per telefon efter intervjuutlösningen om det fick framgå i resultatet vilken information och vilka åsikter som kommit från dem, eftersom avslöjandet att vissa av svaren kommer från handläggare i Västerås strider mot konfidentialitetskravet. Eftersom syftet med studien är att undersöka inte bara informatörers utan även handläggares åsikter om projektet VIAM, tillfrågades handläggarna efter intervjuerna om det i vissa fall fick framgå vilka svar som kom från handläggarna. Handläggarna tillät att deras svar angavs komma från handläggare på Socialtjänsten i Västerås.

I presentationen av resultatet ingår även citat. Respondenten som citaten härstammar från anges med ett respondentnummer för att bibehålla konfidentialiteten. Eftersom en respondent ville genomföra intervjun på engelska, översattes de citat som kommer från denne respondent till svenska för att bibehålla konfidentialiteten.

4.5.4 Nyttjandekravet

Nyttjandekravet innebär att uppgifter som samlats in om enskilda personer endast får användas för forskningsändamål. Uppgifter om enskilda som samlats in för forskningsändamål får ej användas eller utlänas för kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften. Ytterligare en regel säger att personuppgifter insamlade för forskningsändamål inte får användas för beslut eller åtgärder som direkt påverkar den enskilde, såsom vård och dylikt (Vetenskapsrådet 2002). I denna studie användes de personliga uppgifter som var nödvändiga att samla in för genomförandet av studien, såsom namn, mejladresser samt telefonnummer, endast för detta ändamål och så länge det var
nödvändigt. Endast undersökningspersonen hade tillgång till uppgifterna under arbetsprocessen.

5. RESULTAT

Resultatet av studien presenteras nedan i avsnitt som följer ordningen på studiens frågeställningar. Underrubriken ”Arbetsprocessen” innefattar frågeställning ett och två, det vill säga att såväl informatörernas som handläggarnas åsikter redovisas under denna rubrik, som beskriver hur arbetsprocessen upplevts utgående från de frågor som ställdes om detta under intervjuerna. Underrubriken ”Arbetsmetoden” ger svar på frågeställning tre, och presenterar först generella upplevelser av projektet, sedan åsikter om behovet av dylika metoder och slutligen åsikter om utvecklingsmöjligheter. Underrubriken ”Invandrarnas arbetssituation” presenterar svar på frågeställning fyra. Efter detta presenteras även studiens bifynd.

5.1 Arbetsprocessen

5.1.1 Klienterna

Respondenterna upplevde att responsen från klienterna var god när de tillfrågades om de ville vara med i projektet. Dock framkom det att en del klienter hade varit tveksamma och rädda i början av projektet på grund av att de var osäkra på hur deras socialbidragssituation skulle påverkas. När de blev upplysta om hur situationen skulle påverkas och vad projektet gick ut på övertygad dock osäkerheten till acceptans och till att klienten blev mer positivt inställd. Klienterna upplevdes även som tacksamma över informatörernas hjälp när de förstod att informatörerna ville hjälpa dem ut i sysselsättning. En informatör uppgav att en klient uttryckt sig på följande vis:

"Du, var var du någonstans under de här sexton åren? Varför kom du inte in i bilden tidigare för?" (resp. 3)

En handläggares upplevelse var att vissa klienter visade tydligt motstånd till att vara med, medan de flesta inte uppvisade någon särskild reaktion på grund av att de var vana att följa handläggarnas anvisningar.

Kontaktetableringen med klienten i början av projektet upplevdes i allmänhet som oproblematisk bland informatörerna. Dock påverkades den av i vilken grad klienterna var beredda att samverka, vilket även medförde att vissa klienter krävde mer tid än andra för att etablera en god kontakt. Klienterna upplevdes bli mer avslappnade i situationen ju längre projektet fortskred:

"Det blir bättre när man har sett dom ett par gånger, dom blir mer avslappnade, då kan man prata, det är inget farligt." (resp. 4)

En aspekt som upplevdes som problematisk var rollförtydligandet i början av projektet. På grund av att informatörens och handläggarens roll inte upplevdes som klargjorda från inledningen av arbetet, ledde detta till att klienten blev förvirrad samt till bristfällig besluts – och handlingsmöjligheter för informatören:
”...det var inte klart för varken klienten eller mej, eftersom jag alltid var tvungen att gå tillbaka till socialtjänsten och fråga om allt jag gjorde”. (resp. 2)

Respondenterna ansåg att så länge handläggarens och informatörens roll klargörs från början för klienten fungerar arbetet bra. En annan faktor som nämndes var viken av att från början klargöra på vilken utbildningsnivå klienten ligger, för att informatören skall kunna överföra informationen på ett sätt som klienten förstår.

5.1.2 Klientförhållanden

Förhållandena med klienterna upplevdes i allmänhet som goda bland informatörerna. Språket ansågs vara en tillitsfaktor i förhållandet, samtidigt som språk – och kulturförståelsen från informatörens sida ansågs vara en styrka:

"Man pratar ju hemlandsspråk och sen man kan framföra på det sättet att man förstår bättre. Det är inte bara att kunna svenska språket, man måste förstå kulturen för att kunna förstå...” (resp. 4)

En åsikt var att klienternas tillit till informatören kan utvecklas till att bli en börda för informatören, och att denne vid en viss punkt i processen, oftast när klienten nått sitt mål i projektet, måste kunna dra sig tillbaka och lämna klienten att klara sig själv. En annan upplevelse var att vissa klienter kunde försöka utnyttja informatören till sin fördel om informatören blev för empatisk gentemot klienten:

Om du visar mycket, du vet, empati, [...] klienten, han försöker få dej att tänja reglerna för honom. Han försöker använda dig.” (resp. 2)

Faktorer som påverkade arbetsprocessen från klienternas sida i projektet var bland annat det faktum att klienterna var väldigt olika avseende utbildningsbakgrund, vilket gör att det krävs mer arbete med de klienter som är outbildade analfabeter. Förutom bristen på tidigare kunskaper var det även faktorer såsom kultur och religion som kunde medföra vissa svårigheter när exempelvis sjukdomsorsaker skulle förklaras för klienten. Det upplevdes även att mycket tid lades på att förklara hur det svenska samhället och de svenska normerna fungerar. En informatör uppgav även vissa svårigheter angående kontakten med klienterna, framförallt att klienten inte besvarade telefonsamtal. En annan aspekt som påverkade arbetsprocessen med klienterna var motivation. Eftersom många av klienterna stagnerat i sitt bidragsberoende, upplevdes de även ha tappat motivation för att förändra sin situation. Detta upplevdes vara en faktor som försvårade arbetet med klienten. En faktor som däremot upplevdes underlätta arbetet var hotet om indraget socialbidrag om klienten inte ville delta i projektet, vilket upplevdes öka klientens motivation.

5.1.3 Interna och externa kontakter

Interna kontakter syftar på kontakten mellan parter som var involverade i projektet, medan externa kontakter syftar på de kontakter som utomstående parter som blev aktuella att kontakta under processens gång. Kontakten mellan informatören, klienten och handläggaren på Socialtjänsten upplevdes fungera bra. En faktor som upplevdes som viktig var att tydliggöra informatörens och handläggarens roll vid det första mötet med klienten, för att alla parter skulle vara införstådda med att informatören inte arbetar som tolk utan som informatör:
"Första träffen blir ju alltid ganska långt och där försöker jag vara väldigt tydlig, och där tydliggör jag min roll så att jag känner att jag när bättre fram, och till både klienten och användaren, så att jag är en bro."

Det framkom att klienternas förhållande med handläggarna präglas av mer misstänksamhet och rädsla än förhållandet med informatören, i vilket klienten upplevdes kunna vara mer avslappnad. Detta kunde delvis bero på språkliga barriärer, delvis på att bristande kunskaper om hur socialsystemet fungerar gör klienterna misstänksamma gentemot handläggarna. Klienternas tillit till handläggarna upplevdes även påverkas i negativ riktning av att handläggarna inte kan de kulturella koderna som underlättar kommunikationen. Klienten känner sig då mer avslappnad med informatören som kan koderna, vilket gör att kommunikationen mellan klient och informatör tenderar att bli mer informell än med handläggarna.

Handläggarna ansåg att kontakten med Folkhälsobyrån fungerat bra, så även kontakten med informatörerna. Vissa svårigheter med att kontakta en del informatörer förekom dock ibland. I den andra omgången av projektet upplevdes det bli svårare att förhålla sig till ett ökat antal informatörer, eftersom det i den första omgången endast ingick en informatör. Informatörerna i den andra omgången upplevdes ha en annan inställning till projektet eftersom de inte varit med om inledningsskeden.

Kontakten med de externa aktörer som blev aktuella att kontakta under arbetsprocessen med klienten upplevdes som god bland informatörerna. När aktörerna först kontaktades kunde en viss osäkerhet präglar kommunikationen, dock försvann denna när informatören förklarat sin roll och projektets syfte. Efter detta upplevdes kommunikationen fungera på ett bra sätt och responsen var god. Ibland upplevdes det som invecklat att upprepade gånger behöva förklara sin roll och sitt uppdrag när en ny myndighet blev aktuell att kontakta. Även vissa svårigheter med att få papper från familjeläkare uppgavs av en annan informatör.

5.1.4 Egna arbetssituationen

Handläggarna på Socialtjänsten ansåg att deras arbetsbörda påverkades på olika sätt av projektet. En upplevelse var att arbetsbördan under projektet inte påverkades, men att inledningsskedet av projektet var en intensiv period i och med att alla klienter skulle påbörja sitt arbete med informatörerna samtidigt, vilket ledde till att inledningsmötena med klienterna och informatörerna skedde i en tätt följd i början av projektet. De klienter som handläggaren inte träffat innan projektet startades upplevdes medföra mer arbete än de klienter som handläggaren behandlat tidigare. Detta eftersom handläggaren inte kände klienterna sedan tidigare, vilket medförde mer frågor och ärenden. Handläggarna upplevde att tiden som fanns till förfogande för klienterna i projektet var för kort för att skapa en hållbar arbetslinje för klienterna.

Samtliga informatörer ansåg att deras egna erfarenheter av migration till Sverige har varit en fördel i arbetet med klienterna, i och med att klienten kan identifiera sig lättare med informatören när denne har haft liknande upplevelser som klienten. Även tidigare erfarenheter av att ha arbetat som tolk, och i vissa fall träffat klienterna i och med detta, ansågs vara en trygghetsfaktor i förhållandet mellan klient och informatör.
Informatörerna upplevde att de kunnat hjälpa sina klienter i önskad riktning, dock framhävdes känslan av att vilja ge ytterligare hjälp för att förankra klienterna i projektet. Informatörerna ansåg att de tolv veckor de haft till förfogande för klienterna var tillräcklig, dock upplevde en informatör att mer tid hade behövts. Tidsramen upplevdes i vissa fall som en sporre för att arbeta med klienten. Andra åsikter som framkom var att informatörernas förståelse för de kulturella koderna medförde att klientens förståelse för det svenska samhället underlättades.

En annan fördel som framkom bland informatörerna var användningen av egna kontakter i arbetet; kontakter som informatören hade sedan tidigare hos myndigheter och i sitt egna nätverk ansågs underlätta arbetet med att skaffa en sysselsättning åt klienten. Även arbetssättets flexibilitet och möjligheten att arbeta på sitt eget sätt ansågs vara en positiv aspekt. Faktorer som ansågs försvåra arbetet var bland annat oklarheter i olika bitar av arbetet och att den tid som informatörerna hade var tillräcklig.

5.2 Arbetsmetoden

5.2.1 Projektet VIAM

Respondenterna har haft goda upplevelser av att arbeta med projektet. En positiv åsikt som framkom var upplevelsen av att vara efterfrågad, samt att projektet fått klienterna att börja tänka i andra banor även om de inte tidigare hade haft möjlighet att arbeta på sitt eget sätt. Informatörernas roll ansågs vara viktig för att hjälpa klienterna att förstå vad deras situation kräver.

Utgångspunkter som togs upp gällande projektet var bland annat betoningen av eget ansvar, samt att mycket energi går åt att skapa förståelse för detta hos klienten. Arbetet bör utgå från klienternas mål och formas efter deras vilja och förmåga. Även kultur – och språkkunskaper samt att visa sympati ansågs vara viktiga utgångspunkter i arbetet. En annan utgångspunkt som framhävdes var att värna klienternas förståelse:

"...att värna deras förståelse, det är den viktigaste grunden och mest grundläggande för att jobba." (resp. 5)

5.2.2 Behov av projektet för invandrare

Respondenterna ansåg att det finns behov av projekt som tillämpar den metod som används i VIAM, samt att metoden skulle behöva användas mer. Åsikter kring behovet av att använda metoden var bland annat att metoden kunde tillämpas redan när invandrarna anländer till Sverige och är inskrivna på Integrationsenheten, för att underlätta deras integration i det svenska samhället. Detta skulle även spara resurser på lång sikt och vara till fördel för alla parter.

"...det här som vi håller på med, vi skulle ha gjort det när de kommer till Sverige, när dom kommer från flyktingförlägningen, till kommunen, då, direkt, ta dom och det vi gör idag skulle vi ha gjort då när de kom till Sverige." (resp. 4)
Projektet ansågs kunna tillämpas direkt när invandrarna kommer till Socialtjänsten för att erhålla försörjningsstöd, efter att de varit inskrivna på Migrationsverket i två år. Projektet ansågs lämpligt att tillämpa för dem som i detta skede ännu inte fått arbete eller sysselsättning. Dessa klienter skulle då få hjälp i ett tidigt skede och på så vis kunna undvika bidragsberoende. En klient lär också ha uttryckt sig på följande vis, vilket vittnar om behovet av denna typ av metod:

"Synd, att vi inte har fått den här informationen för ett par år sedan."
(resp. 3.)

5.2.3 Utveckling av projektet
Vissa av respondenterna upplevde att mer tid hade behövts. Mer tid ansågs kunna ge bättre resultat, eftersom klienten då skulle ha mer tid att inse vikten av eget ansvar i sin livssituation. Nu ansågs inte tiden räcka till för att åstadkomma denna förändring. Förseningar, inställda möten och svårigheter att få tag på läkare var faktorer som medförde att tid gick till spillo. Vissa klienter upplevdes även behöva mer tid än andra för att komma in på rätt bana, vilket var ett skäl till att mer tid skulle behövas.

En annan åsikt om utveckling var att göra uppföljningar efter tre till sex månader för att se hur det har gått för klienterna efter avslutat projekt. Det ansågs även finnas ett behov av en fortsättning av något slag efter projektets avslut, för att uppmontra klienterna att fortsätta på samma bana som de under projektets gång slagit in på. Detta är nödvändigt, eftersom vissa klienter efter avslutat projekt endast har en planering för hur de ska komma in i sysselsättning, och återvänder då till Socialtjänsten. I detta skede skulle de behöva ytterligare hjälp för att komma in på en självförsörjande bana. Förslag på fortsättning var daglig verksamhet i form av träffar, vilka skulle stödja klienterna att efter projektet fortsätta det påbörjade arbetet.


5.3 Invandrarnas arbetssituation
5.3.1 Påverkande faktorer på arbetssituationen vid ankomst
De faktorer som enligt respondenterna påverkade invandrarnas möjligheter till att etablera sig på arbetsmarknaden när de anlände till Sverige var bland annat att majoriteten av dem,
särskilt kvinnor, saknar utbildning. För de invandrare som har utbildning saknas ofta dokument som styrker utbildningen, och de som har dokumenterad utbildning möts av bristfälligt erkännande av sina meriter. Språket uppgavs av respondenterna vara en viktig faktor som påverkar vilka förutsättningar personen får; bristande kunskaper i svenska försvärrar kommunikationen med det övriga samhället och därmed även deras förutsättningar. Även faktumet att det i allmänhet är svårt att få arbete på den svenska arbetsmarknaden har betydelse för situationen. Brist på kontakter i Sverige och på arbetsmarknaden uppgavs även vara en försvårande faktor.

En allmän åsikt bland respondenterna var att felaktiga uppfattningar om det svenska samhället övertäcks från tidigare invandrade landsmän till nyanlända invandrare. Detta skapar en negativ inställning till arbetsmöjligheter i Sverige hos nya invandrare, såsom att skatterna är höga och att det är svårt att få jobb. Detta upplevdes hindra motivationen till att försöka få ett arbete. En annan uppfattning som kan övertäcks från tidigare kontakter i Sverige är att det svenska samhället och Socialtjänsten försörjer sina invånare och att det därför är onödigt att arbeta:

"...det beror lite på om man kommer hit och känner folk [...] så tror jag att det kan vara väldigt lätt att man hamnar uppe på Soc; där får man pengar, dom är bra, dit ska man gå, och ibland så är det jättebra för då behöver man inte jobba." (resp. 1)

När de nyanlända kommer till Sverige bekräftas denna uppfattning eftersom deras landsmän ofta redan är inne i bidragssystemet, vilket gör att beteendet fortfarande och förstärks. Denna inställning till det svenska samhället leder till att individerna lämpar över ansvaret över ansvaret för sina liv till Socialtjänsten, vilket leder till passivitet. Inställningen ansågs bero på mentalitet, vilken bottnar i deras kultur och religion. Inställningen gör att socialsystemet blir utnyttjat för att invandrarna inte anser det nödvändigt att arbeta:

"...det är en felinställning som dom har att här är man för att vila." (resp. 5)

Även kulturskillnader ansågs skapa svårigheter gällande arbetsutövnings, särskilt för kvinnor i och med att de i hemlandet ofta varit hemmafruar och aldrig behövt arbeta ute i samhället. En åsikt var att speciellt beslöjade kvinnor har en felaktig inställning till att arbeta, på grund av att de anser att samhället inte vill satsa på dem i och med deras beslöjning, och att de därför inte har någon chans till att få ett jobb. Orsaken till detta ansågs vara att de egentligen vill ha en ursäkt för att fortsätta sitt invanda mönster från hemlandet som hemmafruar, eftersom detta är en trygg situation. Det blir därför enkelt att vara socialbidragstagare och på så sätt kunna fortsätta det invanda mönstret i Sverige.

För låga krav från myndigheters håll vid ankomsten till Sverige och brist på eget ansvar gällande försörjnings situationen var andra faktorer som uppgavs försvåra arbetsetableringen. Det ställs inga krav på att invandraren har skyldigheter gentemot samhället, eller att de måste göra något aktivt när de anländer, exempelvis utbildning eller praktik, vilket försämrar deras utsikter:

"...dom tycker att Soc är jättebra för där får man pengar, och det ställs inga krav. Och det är ju en fara när det kommer nya, vi vill ju inte att dom ska hamna där." (resp. 1)
Även brist på samhällsinformation vid ankomsten påverkar deras situation i och med att de inte vet hur samhället fungerar eller vad de ska göra. När de sedan hamnar i bidragsberoendet beskymmer de myndigheterna för detta, eftersom de blir vidareförmedlade till Socialtjänsten om de inte hittar ett arbete:

"...ställ dem frågan, vad är ditt mål i livet? Dom vet inte, dom säger såhär: ni ville." (resp. 3)

Även kontraster till hemlandet gällande samhällsuppbyggnad, mängden myndigheter och krav ansågs vara en faktor som förvirrar invandrare:

"Det är som att börja ettans skola, klass ett. När man aldrig behövt lära sig någonting i hemlandet, aldrig gått i skolan, aldrig haft kontakt med myndigheter...och så kommer dom hit, då är det myndighet på myndighet på myndighet. Det blir alldeles för mycket." (resp. 4)

Det ansågs även vara svårt att hitta lämpliga platser på arbetsmarknaden för de invandrarrgrupper som kommer utan utbildning och arbetsförmågan från sina hemländer. Detta försvårar ytterligare i och med att den svenska arbetsmarknaden blir mer och mer intellektuellt fokuserad. De flesta flyktingar från Mellanöstern besitter inte sådana kunskaper på grund av bristfällig utbildning i hemlandet, vilket begränsar deras arbetsmöjligheter. Detta leder till att de ständigt blir vidareförmedlade mellan olika myndigheter, vilket i det långa loppet leder till att deras felaktiga inställning om försörjningssystemet förstärks, samt till passivitet och låg motivation.

5.3.2 Påverkande faktorer under fortsatt vistelse

Faktorer som upplevdes försvåra etableringen på arbetsmarknaden under invandrarnas fortsatta vistelse i Sverige var bland annat långtidsarbetslösheten. Tillståndet leder ofta till en känsla av hopplöshet och otillräcklighet vilket påverkar motivationen. Om individen inte får jobb leder bristen på arbetsförmågan i Sverige till att det blir svårare för personen att få ett arbete, eftersom långtidsarbetslöshet är en attraktiv egenskap för arbetsgivare. Detta leder även till utanförskap vilket ytterligare sänker motivationen, vilket i sin tur leder till passivitet. En annan faktor som uppgavs gälla speciellt för afrikanska invandrare, var att familjestatusen förändras och ser annorlunda ut i Sverige i jämförelse med hur den såg ut i hemlandet, främst med avseende på arbetsfördelning. Detta upplevdes som stressande för invandrarna:

"...förändringar i familjestatusen påverkar dem också [...det blir en förändering i familjestatusen så, som den såg ut i Afrika och som den gör här." (resp. 2)

Även skillnader mellan första och andra generationens invandrare uppgavs påverka situationen, på så sätt att barnen till första generationen lättare integreras i samhället på grund av att de har stöd från första generationen som redan genomlevt alla problem och kan undvika dessa för sina barn. Det är således den första generationen som upplever en hög grad av långtidsarbetslöshet och som blir kvar utanför samhällssystemet. En upplevlelse var att föräldrar till andra generationens invandrare ofta har höga ambitioner för sina barn.

I allmänhet ansågs kraven på invandrarna vara för låga. Det ansågs vara för lätt att kunna erhålla bidrag och därmed fastna i bidragsberoendet. Detta leder till passivitet eftersom
klienterna blir vana att leva på socialbidrag och därmed blir trygga i den situationen, vilket leder till ovilja att förändra sin situation. Klienterna upplevs även kunna lura sina handläggare på Socialtjänsten att de har gjort sitt bästa för att skaffa annan försörjning, trots att de inte har gjort det. Detta möjliggör för klienten att fortsätta med bidragstagandet, vilket enligt respondenten innebär att klienten gör en björntjänst åt sig själv:

"Du ska inte tro att du lurar mej eller lurar din handläggare, du lurar dig själv! Jag frågar, när ska han vakna från den här drömmen?" (resp. 3)

En annan faktor till att klienterna blir kvar i beroendet är att de i många fall upptäcker att de tjänar mer på att få bidrag än att arbeta, på grund av skatter och dylikt. Då väljer de det alternativ som kräver minst insats av dem. Socialtjänsten upplevdes även ha för lite resurser till att satsa på invandras arbetsintegration.

5.3.3 Integration på arbetsmarknaden

Det nuvarande systemet att integrera invandrare upplevdes av respondenterna som passiviserande. Integrationen efter ankomsten upplevdes vara bristfällig på grund av otillräcklig information. Brist på information om samhälssystemet vid ankomsten leder till att invandrarna får fel bild av försörjningssystemet och tar för givet att staten skall försörja dem. Detta ansågs bidra till att invandrare ofta hamnar i en socialbidragssituation. Flyktningpolitiken ansågs även brista gällande möjligheter för flyktingarna att skaffa arbetserfarenheter i Sverige och utnyttja sin potential:

"...det finns ingen rätt planering för att kunna söka erfarenheter. Dom är ju krafter faktiskt, men det går inte att mobilisera deras krafter på rätt sätt." (resp. 5)

En allmän åsikt var även att det ställs för låga krav på invandrarna. Informationen de erhåller upplevs mestadels handla om invandrarnas rättigheter i samhället, medan skyldigheterna ej betonas. Detta leder till att det inte ställs några krav och att invandrarna därmed får en felaktig bild av hur samhället och försörjningen fungerar. Utbetalning av socialbidrag sker för lättvindigt, vilket enligt en respondent har lett till att det svenska välfärdssystemet har blivit utnyttjat, eftersom invandrare vet att det finns pengar i Sverige.

Informationen som ges till invandrarna efter ankomsten upplevdes vara ostrukturerad. Olika myndigheter ger sina egna informationspaket, och mängden av olika paket upplevs vara förvirrande för invandrarna. Information finns, men sättet den ges på upplevdes vara felaktig.

"Information finns där, men metoden för att ge informationen till invandrarna är felaktig."(resp. 2)

Kontraster mellan Integrationenheten och Socialtjänsten gällande eget ansvar upplevdes förvirra invandrarna, på så vis att Integrationenheten inte ställer några krav på eget ansvar medan Socialtjänsten sedan ställer krav som invandraren inte kan förstå. En avvikande åsikt var att Socialtjänsten skämmar bort klienterna och ger dem bidrag för lättvindigt, trots att handläggaren inte tror på deras historier. Detta ansågs bero på att handläggarna var rädda för att få en stämpel som rasist om de inte tillgodoser invandrarens behov.
En positiv upplevelse var att möjligheten att efter ankomst läsa svenska och exempelvis praktisera samtidigt hjälper invandrarna att hitta arbete.

### 5.3.4 Åsikter om effektivare integration

Respondenterna var överens om att mer resurser bör satsas på effektivare integration genom tydlig och klar samhällsinformation redan vid ankomsten till Sverige, för att undvika att de hamnar i bidragsberoende:

"...redan från första början när dom kommer hit [...] att dom behöver bli guidade på rätt sätt vad gäller samhällsinformation, lagar och system här i Sverige." (resp. 5)

"...hade dom satsat på dom här personerna när de nyligen kom till Sverige, alltså inte när det har passerat såhär lång tid, då skulle det ha hjälpit, otroligt mycket." (resp. 3)

Mer grundutbildning och kurser om hur samhället fungerar samt om olika myndigheter framfördes som åtgärder som skulle göra stor skillnad. Att satsa på detta redan vid Integrationsenheten och trycka på viken av eget ansvaret skulle innebära att en överlämning till Socialtjänsten eventuellt kunde undvikas. Genom att skapa förståelse för samhället och dess regler kan den nyanlände identifiera de mål och medel som behövs för att påverka sin situation. En åsikt om hur informationen kunde förmedlas på ett effektivt sätt var att samköra den med SFI – lektioner.

Det bör även ställas mer krav på invandrarna gällande skyldigheter gentemot samhället från första början. En åsikt var att genomförd utbildning om det svenska samhället och språket bör vara ett krav för att kunna erhålla bidrag av olika slag. För att locka dem till att gå utbildningar och lära sig språket föreslogs ett belöningssystem, exempelvis i form av ekonomiska fördelar, för att öka motivationen till utbildning.


Även effektivare beslutshantering angående uppehållstillstånd och bättre samarbete mellan myndigheter framfördes som faktorer som skulle underlätta integrationen. Ett annat förslag var ett mer samordnande centrum för invandrare dit de kan vända sig när de anlender, där de kan få hjälp med exempelvis arbetsmöjligheter, skola, boende och sjukvård på sitt eget språk. Även mer praktisk språkräning framfördes som en åtgärd, eftersom vissa klienter upplever att de får för lite språkräning i samband med SFI. Vid långtidsarbetslöshet föreslogs praktikkurser eller dylika aktiviteter för att hålla individernas motivation uppe.

### 5.4 Bifynd

#### 5.4.1 Skillnader mellan tolkens och informatörens arbete

Informatörerna i projektet har tidigare arbetat som tolkar i Västerås. Informatörsrollen upplevdes vara betydligt effektivare än tolkrollen, och informatörerna föredrog att arbeta som
informatör framför att arbeta som tolk. Även handläggarna föredrog informatörer framför tolkar. Detta på grund av att användningen av tolkar ansågs medföra kommunikationssvårigheter mellan användare och klient, medan informatörer upplevdes skapa bättre kommunikation och förståelse mellan parterna. Detta i och med att informatören kan reda ut och förklara problem och missförstånd för båda parterna på deras eget språk.

Svårigheterna med att arbeta som tolk var framförallt faktumet att det endast är fokus på det sagda ordet. Klient och användare går förbi varandra när tolken endast får översätta de ord som de säger till varandra. Budskapet upplevdes gå förlorat, vilket ofta upplevdes leda till missförstånd och förvirring:

"Han blev irriterad, hon blev irriterad, det sitter en tolk mittemellan, och dom förstår inte varandra! Jag har inte den rätten som tolk, att kunna säga vad hon menar när hon säger att hon är muslim [...] Och hur ska han kunna veta vad hon menar? ” (resp. 3)

En svårighet för tolken var att hitta ord som motsvarade de svenska orden på klientens eget språk, och även om tolken hittade motsvarande ord på hemlandsspråket kunde klientens låga utbildningsnivå skapa bekymmer i och med att denne inte förstod innebörden av ordet. Detta leder till att myndigheter ger information som klienterna inte förstår och därmed inte har någon nytta av. Vid tolkning blir även den överförda informationen hackig, i och med att tolken hela tiden måste avbryta för att tolka det som sägs. En handläggare ansåg även att det är svårt att avgöra hur klienten uppfattar den information som handläggaren ger, samt att handläggaren inte kan veta om tolken översätter direkt eller om denne ger en översatt tolkning av det som handläggaren eller klienten har sagt.

Informatörer upplevdes även skilja sig rent känslomässigt från tolkrollen, i och med att det för informatören är viktigt att i förhållandet med klienten skapa förtroende, samt att förstå klienten och bygga broar mellan klienten och användaren:

"När jag sitter som tolk där [...] jag behöver inte just tänka på att etablera en bra kontakt, jag är ju där som en maskin som översätter och tolkar ordagrant allt som händer i rummet.” (resp.5)

Det som upplevdes som positivt med informatörer var att den innefattar mer frihet för informatören, eftersom denne kan förklara alla oklarheter för klient och användare på sitt eget sätt, vilket gör att missförstånd och irritation kan undvikas. I samtal med myndigheter kan även informatören gå in och delta i samtalen när denne märker att klient och användare inte förstår varandra eller när klienten blir trött, vilket inte är tillåtet för tolkar:

"...som tolk [...] är man bara en maskin, bara pratar. Man vill lägga sig i när någon säger nätting, men man får inte göra det. Men som informatör, det är jättebra, då får man verkliga säga, men såhär fungerar det, såhär är det.” (resp. 4)

Klienten kan även identifiera sig på ett annat sätt med en informatör, eftersom de talar samma språk och förstår varandras sociala koder. Styrkan ansågs därmed ligga i den kulturella identifikationen mellan klient och informatör, vilket skapar trygghet och en bättre förståelse hos både klient och användare. Klienterna upplevdes känna sig tryggare med att använda en informatör än en tolk, eftersom klienterna ställde frågor i mycket högre utsträckning
tillsammans med informatören än när en tolk användes. Detta berodde troligtvis på den språkliga och kulturella identifikationen.

6. DISKUSSION

6.1 Metoddiskussion

6.1.1 Studiedesign

Valet att använda en kvalitativ ansats i form av intervjuer för att svara på studiens syfte ansågs vara lämpligt, eftersom studien syftade till att studera intervjuupphandlingen och upplevelser av en verklig process. Genom individuella intervjuer gavs respondenterna möjlighet att ostört berätta om sina upplevelser utan påverkan från de övriga respondenterna, vilket kan anses bidra till rikare och ärligare svar. En alternativ metod kunde ha utgjorts av fokusgruppintervjuer. Om respondenterna fått diskutera med varandra hade eventuellt rikare och djupare information erhållits, i och med att gruppdiskussioner lätta resulterar i livliga samtal som kan generera fler åsikter än individuella samtal. Eftersom respondenterna arbetat enskilt i projektet med sina klienter, kunde fokusgrupper även ha resulterat i att olika åsikter diskuteras, vilket hade varit intressant. Personliga åsikter kan dock uteble i gruppdiskussioner på grund av att respondenten inte vågar yttra sig om dem inför andra. I gruppdiskussioner tenderar även vissa personer att tala mer än andra, vilket kan hindra att avvikande åsikter framkommer. Med utgångspunkt i denna argument valdes enskilda intervjuer som metod i denna studie, vilka svarade på studiens frågeställningar och därmed även dess syfte.

Studien var från början menad att utgöra en utvärdering av projektet. Under processen blev det dock klart att det inte finns någon vanlig studie genomförs eftersom en utvärdering hade krävt ett annat angreppssätt. Resultatet från studien ger ändå grundläggande information som kan användas för att utvärdera projektet.

6.1.2 Urval

Den totala urvalsgruppen som arbetat inom projektet bestod av 13 personer, varav nio informatörer och fyra handläggare. Av dessa intervjuades sex personer, vilket är knappt hälften av gruppen. Eftersom urvalet styrdes av urvalsriterier begränsades urvalet, och de respondenten som uppfyllde kriterierna och tillfrågades om deltagande i studien ansågs vara tillräckligt många för att ge svar på studiens syfte. Alternativet att intervjuar samtliga respondenten i urvalsgruppen var inte aktuellt eftersom en del personer i urvalsgruppen inte uppfyllde kriterierna. De respondenten som tillfrågades om de ville delta var de personer som kontaktpersonen på Folkhälsobyran ansåg vara mest lämpliga för att ge varierande information.

Uppdragsgivarens önskan var att såväl informatörer som handläggare skulle intervjuas för att få en övergripande bild av upplevelserna av projektet. Anledningen till att endast två handläggare intervjuades gentemot fyra informatörer, var att endast fyra handläggare hade varit involverade i projektet i jämförelse med 13 informatörer. Urvalet skedde således dels utgående från propositionerna på urvalsgrupperna, och dels med utgångspunkt i kriterierna; de två handläggare som deltog i studien var de som erfarenhetsmässigt ansågs vara mest lämpliga.
6.1.3 Planering och genomförande av intervjuer

Gällande planeringen av intervjuerna kan kvaliteten på intervjuguiden ifrågasättas, främst i och med att någon pilotstudie inte gjordes för att pröva instrumentet. Huvudorsaken till detta är att ämnet för studien var specifikt inriktat på en särskild grupp individer. En pilotstudie på utomstående personer skulle troligtvis inte genererat konstruktiv kritik mot instrumentet, eftersom frågorna i intervjuguiden inte skulle ha varit relevanta för utomstående personer. Därför valde författaren att inte genomföra någon pilotstudie.


Ytterligare en fråga gällande den uteblivna pilotstudien var frågeformuleringarna i intervjuguiden. I och med att dessa inte kunde testas innan intervjuerna, bidrog ibland frågeformuleringen till att frågorna missuppfattades, vilket tyder på att de kunde ha formulerats på annat sätt. Författaren kunde dock förklara frågan när respondenten inte förstod.

Vid rekryteringen ansågs användningen av kontaktpersonen på Folkhälsobyran vara ett naturligt tillvägagångssätt eftersom studien skedde på uppdrag av företaget samt att kontaktpersonen hade kunskap om urvalsgruppen. Författaren hölls uppdaterad under hela urvalsprocessen och tog själv kontakt med de aktuella personerna, vilket medförde aktiv medverkan i processen. Dock låg ansvaret att förelå ut de mest lämpliga personerna hos kontaktpersonen.

Gällande genomförandet av intervjuerna kan deras ordningsföljd diskuteras. Författarens avsikt var att intervjua informatörerna först och handläggarna sedan, vilket inte blev fallet. Om alla informatörer intervjuats först, hade författaren på ett mer konstruktivt sätt kunnat jämföra deras praktiska erfarenheter med handläggarnas mer administrativa erfarenhet. Detta blev inte fallet, och författaren upplevde under den första intervjun att mer information hade kunnat fås från handläggaren om informatörernas upplevelser redan legat som grund.

6.1.4 Analys av insamlat material


En svårighet som förekom under analysens gång var att placera respondenternas svar i rätt subkategori. Vissa svar kunde passas in i flera subkategorier vilket ibland kunde göra arbetet rörligt. Detta kan anses vara en fråga om tolkning; det finns ingen garanti för att den tolkning av materialet som gjorts är den rätta. Svaren var dock sådana att det oftast klart framgick till vilken kategori de hörde, eftersom intervjuerna utgick från specifika frågor.

Inspelningen av intervjuerna med diktafon underlättade analysen. Dock upplevdes ändå ibland svårigheter med att höra vad respondenterna sade när analysen gjordes. Inga huvudbudskap gick dock förlorade, bortfallet av ord berörde endast enstaka ord. Intervjun som genomfördes på engelska skapade inga problem eftersom författaren är väl införstådd med det engelska språket.

De citat som användes i resultatet valdes med omsorg, dels för att stärka det resultat som författaren kommit fram till och dels för att underlätta förståelsen för läsaren. Författaren strävade efter att sprida citaten så att citat från alla respondenter fanns representerade. Gällande citaten från intervjun som genomfördes på engelska påverkade översättningen inte citatens innebörd.

6.1.5 Styrkor och svagheter


Frågorna i intervjuguiden upplevdes ge respondenterna gott om utrymme för att fritt re flektera över frågan, vilket upplevdes som både en styrka och en svaghet. Styrkan låg i att respondenterna för det mesta gav rika svar på frågorna och gärna berättade om olika händelser och upplevelser, vilket bidrog till större förståelse hos författaren. Svagheten med stort reflektionsutrymme kunde ibland dock vara att respondenterna frångick ämnet. En annan
svaghet kan ligga hos författaren och dennes förmåga att intervju. Eftersom författaren är en ovan intervjuare kan de första intervjuerna blivit aningen bristfälliga gällande att få ut tillräcklig information. Författaren hade då ännu inte den rätta frågetekniken för att uppmuntra respondenterna att ge rikare svar, vilket kan ha bidragit till att särskilt de två första intervjuerna inte gav lika rik information som de resterande intervjuerna.

Huruvida författarens för förståelse har påverkat studiens olika stadier kan diskuteras. För förståelsen har troligtvis haft mest påverkan på intervjuguidens utformning, i och med att författaren hade en uppfattning om hur informatörerna och handläggarna ha arbetat med projektet från praktikperioden. Frågorna som ställdes ansågs dock vara relevanta för att få en grundläggande bild över hur projektet upplevts. För förståelsen påverkade även tolkningen av resultatet, i och med att de svar som framkom under intervjuerna i många fall gick att relatera till de fakta som presenterades i studiens bakgrundsavsnitt.

6.1.6 Validitet och reliabilitet


6.2 Resultatdiskussion

6.2.1 Arbetsprocessen

handläggare och informatör i början av projektet ansågs i vissa fall vara bristfällig, men så länge rollerna klargjordes från början skapade detta inga problem.


Handläggarna ansåg att deras arbetsbörda påverkades på så vis att den blev tyngre i inledningsskedet av projektet, samt att nya och okända klienter medförde mer arbete i form av fler ärenden. De ansåg även att tiden som fanns till förfogande i projektet var för kort för att hitta förankra klienterna i deras nya situation. Informatörerna däremot ansåg oftast att tiden räckte till. Detta kan tänkas bero på att handläggarna ser resultatet efter projektet på ett annat sätt än informatörerna, eftersom vissa av klienterna återvänder till Socialtjänsten efter projektet. Informatörerna får eventuellt en positivare bild av tidsaspekten, eftersom de inte ser det fortsatta arbetet efter projektet såsom handläggarna gör. Dock framkom hos vissa informatörer känslan av att tiden var för kort för att förankra klienterna i situationen.

En åsikt bland informatörerna var att utnyttjandet av egna kontakter i processen att hitta sysselsättning åt klienten var en positiv aspekt. Även Turchick och Holzinger (2009) konstaterade att användningen av egna homogena nätverk underlättade arbetssökandet. Det är
dock oklart om informatörens nätverk var homogent eller inte, dock var nätverkand en gemensam faktor i båda studierna.

6.2.2 Arbetsmetoden


6.2.3 Invandrarnas arbetssituation


med att informationen lättare når fram när den ges på modersmålet kan invandrarna lättare tillgodosöra sig information från resten av samhället och på så vis få en bättre integrering.


Faktorer som påverkade arbetsetableringen under fortsatt vistelse var bland annat långtidsarbetslöshet, vilket är oattraktivt för arbetsgivare. Detta är enligt Hansen och Löfström (2008) strukturell arbetslöshet, vilket innebär att en person som tidigare varit arbetslös ligger större risk för att bli det igen, och dessutom erhålla lägre lön vid ny anställning, och med att arbetsgivare inte Garner anställer en person som varit arbetslös. Detta leder till att den arbetslöse lätt fastnar i den så kallade "välfärdsfällan", i och med att lägre lön gör det mer
lönande att inneha socialbidrag istället. Detta framhävdes även vara aktuellt för de invandrare som deltagit i projekt VIAM.

I ett större sammanhang kan det konstateras att en stor del av det som framkom under intervjuerna tyder på separation. Berry (1997) talade om separation som en form av ackulturation; mycket av de drag som informatörerna upplever att klienterna uppvisar tyder på separation, det vill säga en ovilja att anpassa sig till det nya samhället. En huvudsaklig orsak till detta ansågs bland respondenterna vara bristen på information om hur samhället fungerar. Viljan till att integreras försvinner i och med att de saknar information och blir bidragsberoende, vilket i sin tur även sänker motivationen.


Respondenterna var överens om att samhällsinformationen bör bli effektivare vid ankomsten till Sverige. Ett försök till detta kommer att göras i och med reformen, genom att större vikt läggs vid samhällsorienteringen och genom lotsen skall fungera likt en personlig coach för invandraren. Ett förslag från respondenternas sida var att samköra orienteringen med Sflektioner. Detta var tidigare fallet, men togs bort från undervisningen i och med att köer försenade kursstarten. Mer krav på skyldigheter och belöningssystem var förslag på hur invandrarna skall aktiveras när de anländer. Även detta skall realiseras i och med reformen genom introduktionsersättningen som beviljas endast om invandraren följer sin etableringsplan. Genom den är oberoende av övriga inkomster skall den fungera som en morot för att följa planen, samtidigt som invandraren kan erhålla övriga stöd eller arbeta samtidigt. Detta vill säga att invandraren är tvungen att aktivera sig för att få ekonomiska fördelar, vilket även var respondentens förslag.

Uppenbarligen är det nuvarande systemet med samhällsinformation inte tillräckligt, eftersom alla respondenter upplevde att invandrare inte vet hur systemet fungerar och vilka möjligheter de har. Detta har en koppling till språket i och med att de inte förstår den information som ges. Detta för in diskussionen på studiens bifynd.
6.2.4 Bifynd

Användningen av tolkar i integrationen blev en naturlig del av diskussionen när respondenterna talade om informatörsrollen. Detta beror troligtvis på att samtliga informatörer tidigare har arbetat som tolk, vilket gjorde det naturligt att jämföra tolkrollen med informatörsrollen.


Friheten med informatörsrollen var en positiv faktor som skiljde den från tolkrollen i och med att informatören kan avbryta och förklara saker som klienten inte förstår, vilket tolkar inte är tillåtna att göra. Den språkliga gemenskapen mellan klient och informatör var även en faktor som bidrog till trygghet hos klienten.

Användningen av tolkar i samhällsorienteringen ansågs skapa problem, i och med att ord som översätts till klienternas språk inte alltid förstås av klienterna på grund av deras låga utbildningsnivå, vilket gör att myndigheter överlämnar information som klienterna inte förstår. Detta talar för att användningen av informatörer i samhällsorienteringen är effektivare än tolkar.

6.2.5 Avslutande diskussion

Angående litteratursökningen var det svårt att hitta litteratur som beskrev fenomenet med att bedriva integration på modersmål. Detta tyder på att metoden inte dokumenterats i större utsträckning tidigare, vilket gjorde det svårt att förmöga att uttala sig för att ytterligare studier på området bör genomföras. Den litteratur som beskrivs i bakgrunden överensstämde dock till stor del med den information som framkamt under intervjuerna.

Anmärkningsvärt var att flera av de åsikter om förbättring av integrationssystemet som framfördes var faktorer som ingår i reformen som regeringen vill genomföra. Detta måste ses
som att reformen är välgrundad eftersom respondenternas åsikter är värdefulla i och med deras personliga erfarenheter.

I studiens syfte ingick ej att undersöka kopplingar till hälsa, dock indikerar resultatet på frågeställning fyra om att ett flertal av de faktorer som ansågs påverka arbets situationen sammanfaller med de faktorer som Statens Folkhälsoinstitut nämner som påverkansfaktorer på hälsan på gruppnivå och samhällelig nivå. Faktorerna påverkade hälsan på ett negativt sätt genom att bidra till sämre psykisk hälsa, vilken i sin tur medför försämrad anpassning och integration i samhället och därmed även samhällsekonomiska konsekvenser (FHI 2002).


**6.3 Etikdiskussion**

7. SLUTSATSER

Slutsatserna presenteras i samma ordningsföljd som frågeställningarna, därefter studiens bifynd.


- Upplevelserna av projektet var positiva. Det finns behov av metoden, och projektet ansågs lämpligt att tillämpa i ett tidigt skede av integrationen. Utvecklingsmöjligheter var mer tid, uppföljningar, ökad spridning, utökad samhällsorientering, utbildning för informatörerna, bättre behovsbedömning bland klienterna, klarare rollförtydligande för klient och externa aktörer samt möjlighet att ingå i Samordningsförbundet.

- Påverkande faktorer vid ankomst var främst bristfällig utbildning, brist på dokument, bristande erkännande av meriter, knappa språkunskaper, arbetsmarknadsläget, brist på kontakter, felaktiga uppfattningar om försörjningssystemet, kulturskillnader, för låga krav och brist på samhällsinformation. Under fortsatt vistelse var långtidsarbetslöshet, passivitet, förändringar i familjestatus, fortsatt låga krav och okunskap om försörjningssystemet påverkande faktorer. Dagens integrationssystem ansågs i vissa fall bristfällig, och åsikter om förändringar i integrationssystemet inbegrep främst ökad samhällsorientering samt högre krav.

Bifynd:
- Respondenterna föredrog arbete som informatör framför tolk, på grund av att informatörsrollen leder till effektivare kommunikation och bättre integrationsmöjligheter. Möjligheten att stödja klienten på modersmålet, kulturförståelsen och metodens flexibilitet var huvudsakliga styrkor med informatörsrollen.
REFERENSLISTA


BILAGA 1 Missivbrev

Hej!

Mitt namn är Annette Öster och jag är student på Mälardalens Högskola i Västerås. Jag håller nu på med mitt examensarbete i folkhälsovetenskap vilket består av en utvärdering av projektet VIAM som Folkhälsobyran AB har genomfört i samarbete med Socialtjänsten i Västerås. Syftet med utvärderingen är att undersöka hur involverade informatörer på Folkhälsobyran och handläggare på Socialtjänsten i Västerås har upplevt arbetsprocessen med projektet VIAM, arbetsmetodens utvecklingsmöjligheter samt informatörernas uppfattning om påverkansfaktorer på invandrarer arbetssituation i Västerås.

För att ta reda på detta vill jag genomföra intervjuer med personer som varit involverade i projektet, det vill säga involverade informatörer på Folkhälsobyran och handläggare på Socialtjänsten. Av detta skäl har Du valts ut som informant i utvärderingen. Att delta i intervjun är helt frivilligt, dock kan du genom ditt deltagande bidra med värdefulla erfarenheter från projektet och på så vis förbättra kvaliteten på utvärderingen. Intervjuerna kommer att spelas in på bandspelare för att försäkra att all information dokumenteras.

Dina svar från intervjun kommer att vara konfidentiella och tillgängliga i ursprungsformat så länge det är nödvändigt för resultatframställningen. Svaren från intervjuerna presenteras anonymt i presentationen av utvärderingen, det vill säga dina svar kommer inte på något sätt att kunna spåras till dig. Resultatet från utvärderingen kommer att publiceras i DiVA (Digitala Vetenskapliga Arkivet) samt finns tillgängligt för samtliga intresserade.

Har du frågor får du gärna kontakta mig: 070-0224266 / nette_oster@hotmail.com eller Maline Fälth på Folkhälsobyran: 070-4806688 / maline@folkhalsobyran.se

Med vänliga hälsningar
Annette Öster

Underskrifter:

__________________________________________________________
Respondent

__________________________________________________________
Annette Öster

__________________________________________________________
Maline Fälth
BILAGA 2 Intervjuguider

Frågeguide informatörer

Frågeställning 1: Hur har informatörerna upplevt arbetsprocessen med klienterna i projektet VIAM?

1. Hur upplevde du att det var att etablera kontakt med klienten i början av projektet?
   - Lätt/svårt, varför?

2. Förändrades förhållandet med klienten under projektets gång?
   - Hur?

3. Hur skulle du beskriva förhållandet mellan dig och klienten under projektet?

4. Under processens gång: upplevde du att det fanns faktorer som:
   A) försvårade arbetet med klienten?
   B) underlättade arbetet med klienten?

5. Hur upplevde du förhållandet mellan dig själv som informatör, handläggaren på Soc och klienten i projektet under projektets gång?

6. Hur upplevde du kontakten med de myndigheter i samhället som under processens gång blev aktuella för respondenten?

7. Anser du att du har kunnat dra nytta av dina egna erfarenheter av invandring i ditt arbete med klienterna?

Frågeställning 3: På vilket sätt upplever informatörerna att arbetsmetoden skulle kunna utvecklas och förbättras?

8. Vad är dina generella upplevelser av att arbeta med klienter på det sätt som använts i VIAM?
   - Är det bra/dåligt?
   - Varför?

9. Tycker du att arbetsmetoden skulle kunna utvecklas eller förbättras?
   - På vilket sätt?

10. Anser du att det finns ett behov av metoder för integration såsom den metod som tillämpats i VIAM?

Frågeställning 4: Vilka faktorer har enligt informatörerna störst påverkan på invandrades
arbetssituation i Västerås?

11. Vilka faktorer anser du ha störst inverkan på invandrarens arbetssituation i Västerås:
   o när de anländer?
   o under deras fortsatta vistelse?

12. Vad tror du är orsaken till att invandrare har så svårt att komma in på arbetsmarknaden idag?

13. Hur upplever du myndigheternas nuvarande sätt att försöka integrera invandrare på arbetsmarknaden i Västerås?

14. Hur anser du att integrationen på arbetsmarknaden för invandrare skulle kunna förändras?
Frågeguide handläggare Soc.

Frågeställning 2: Hur har handläggare på Socialtjänsten i Västerås upplevt arbetet med projektet VIAM?
1. Hur upplevde du responsen från klienterna gällande VIAM – projektet?
2. Hur har du upplevt kontakten med Folkhälsobyran under projektets gång?
3. Hur har du upplevt förhållandet mellan dig, informatörerna och klienten under projektets gång?
4. Har projektet på något sätt påverkat din övriga arbetsbörda?

Frågeställning 3: På vilket sätt upplever handläggarna på Socialtjänsten att arbetsmetoden skulle kunna utvecklas och förbättras?
5. Vad är dina generella upplevelser av projektet?
   o Positiva/negativa? Varför?
6. Tycker du att arbetsmetoden skulle kunna utvecklas eller förbättras?
   o På vilket sätt?
7. Anser du att det finns ett behov av metoder för integration såsom den metod som tillämpats i VIAM?

Frågeställning 4: Vilka faktorer har enligt informatörerna och handläggarna på Socialtjänsten störst påverkan på invandrares arbetssituation i Västerås?
8. Vilka faktorer anser du ha störst inverkan på invandrares arbetssituation i Västerås:
   a. när de anländer?
   b. under deras fortsatta vistelse?
9. Hur upplever du myndigheternas nuvarande sätt att försöka integrera invandrare på arbetsmarknaden i Västerås?
10. Hur anser du att integrationen på arbetsmarknaden för invandrare skulle kunna förändras?