Examensarbete
15 högskolepoäng, grundnivå

Etableringssamtal
Välkommen till Arbetsförmedlingen

Establishment call
Welcome to the Employment Service

Amir Aldzic
Ruben Canas Castro

Studie- och yrkesvägledarexamen 180 hp
Datum för slutseminarium: 2012-12-17

Examinator: Jan Anders Andersson
Handledare: Nils Andersson
Abstract


Nyckelord: Arbetsförmedlingen, arbetsförmedlare, etableringssamtal, etableringsprocess, nyanlända.
Förord


Större delen av arbetet skedde i gemensam regi. Den stora delen som genomfördes tillsammans var intervju genomförandet, metoddel, resultats redovisning, analys av resultat, diskussion delen. Den mindre delen såsom sökningar av tidigare forskning, skrivandet av teori samt transkriberingar har skett på olika.
Innehållsförteckning

1. Inledning .............................................................................................................................................. 7
  1.2 Etableringssamtal ......................................................................................................................... 9
  1.3 Syfte ............................................................................................................................................. 10
  1.4 Begreppsförklaring ..................................................................................................................... 10
  1.5 Disposition ................................................................................................................................... 10
2. Tidigare forskning ............................................................................................................................ 12
  2.1 Rapport Arbetsmarknadsutsikter ............................................................................................ 12
  2.2 Rapport Uppföljning av etableringssamtal ............................................................................. 13
  2.3 Sammanfattning ........................................................................................................................ 14
3. Teoretiska utgångspunkter ............................................................................................................... 15
  3.1 The Skilled Helper ...................................................................................................................... 15
  3.2 Konstruktivistisk vägledning ..................................................................................................... 16
  3.3 Cognitive Information Processing ............................................................................................ 17
  3.4 Sammanfattning ........................................................................................................................ 18
4. Metod .................................................................................................................................................. 19
  4.1 Metodval och metoddiskussion ............................................................................................... 19
  4.2 Urval ............................................................................................................................................ 20
  4.3 Datainsamling ............................................................................................................................ 20
  4.4 Analysmetod ................................................................................................................................ 21
  4.5 Etiska ställningstaganden .......................................................................................................... 21
5. Resultat .............................................................................................................................................. 23
  5.1 Presentation av informanter ...................................................................................................... 23
  5.2 Information och kartläggning .................................................................................................... 24
  5.3 Verktyg ......................................................................................................................................... 27
  5.3.1 Önskvärt verktyg .................................................................................................................. 30
  5.4 Svårigheter .................................................................................................................................. 31
  5.4.1 Tidsbrist ............................................................................................................................... 32
  5.4.2 Tolk .......................................................................................................................................... 33
  5.4.3 Språk ......................................................................................................................................... 34
  5.4.4 Kulturkrockar ......................................................................................................................... 35
  5.4.5 Övriga svårigheter ................................................................................................................. 37
1. Inledning


Invandring innebär stora möjliga utvägar för det svenska samhället att utvecklas (Rapport Integration, 2001). Den svenska integrationspolitiken har stött på utmanande handlingar i form av att den nyanlända får vänta länge innan integrationen träder i kraft. I och med att migration är beroende av lärande samt påverkan enligt Franzén (1997) så innebär detta att när en individ byter land måste denne förstå det nya landet, han skriver "Att lära sig hur ett nytt samhälle fungerar, vilka olika institutioner som finns och hur de arbetar, vilka rättigheter och skyldigheter man har, hur människor tänker och värderar företeelser i vardagen, hur man söker arbete" (Franzen, 1997, s.19).


Allteftersom invandringen har ökat under 2000-talets början har man utvecklat nya sätt att ta till vara denna arbetskraft (Rapport Integration, 2001). Mångfalden är en stor resurs

Den nya integrationspolitiken har utvecklats från att vara socialt omhändertagande till att fokusera på tillväxt och resursutnyttjande och med att se integrationsfrågan som en generell samhällsfråga så kombineras det olika lösningar (Hjelm, 2006). Genom att understödja de nyanlända med stöd för att kunna bli egenförsörjare har Arbetsförmedlingen med andra statliga aktörer tagit möjligheten att ge dessa en plats i arbetslivet. För att stödja denna utveckling för individen har Sveriges riksdag tagit fram ett lag som skall stödja de nyanländas etablering i det svenska samhället. Lagen trädde i kraft den 1 december 2010 och heter Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.

1.1 Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare

De som omfattas av lagen är nyanlända som har fyllt 20 år men inte 65 samt nyanlända mellan 18 och 20 år och dessa personer har beviljats ett uppehållstillstånd som kan ligga till grund för att personen är folkbokfördd i Sverige.


När det kommer till ersättning så har personer som deltar i de olika aktiviteterna enligt etableringsplanen rätt till etableringsersättning men även till bostadsersättning och etableringstillägg i vissa fall (Riksdagen 1).

1.2 Etableringssamtal

En av insatserna som lagen om etableringsinsatserna för vissa nyanlända invandrare innehåller är etableringssamtal. Arbetsförmedlingen har ansvar att genomföra etableringssamtal med de nyanlända. Etableringssamtal skall erbjuda i direkt anslutning till beskedet om att den nyanlända har beviljats uppehållstillstånd. Enligt Arbetsförmedlingen är det frivilligt att delta i etableringssamtal. Syftet med etableringssamtal är att klargöra den nyanländes yrkes- och utbildningsbakgrund, dennes intressen, ambitioner samt behov av stöd som den nyanlände kan behöva. Etableringssamtal är inte bara ett samtal, etableringssamtal utgör av en eller flera samtal och antal etableringssamtal avgörs av den nyanländes behov. Etableringssamtal innehåller väldigt mycket information, arbetsförmedlarnas skall under etableringssamtal ge den nyanländes information om vart i landet det är lättast att få arbete utifrån dennes kompetens men även vart i landet de kan få en bostad lättast. Genom etableringssamtalets kartläggning ska man
kunna matcha aktiviteter för den nyanlände som Arbetsförmedlingen har att erbjuda. Detta ska i sin tur leda till att den nyanlände kan kliva in på arbetsmarknaden och bli självförsörjande. Etableringssamtal resulterar i en upprättad individuell plan för den nyanlände och som kallas för etableringsplan (arbetsformadlingen).

1.3 Syfte

Syftet med vår undersökning är att se hur etableringssamtal går till och vilka faktorer som påverkar etableringssamtalets utgång. Utifrån syftet för denna undersökning har vi valt att inrikta oss på följande frågeställning:

- Hur arbetar arbetsförmedlarna i etableringssamtal?
- Vilka faktorer påverkar samtalets utgång?

1.4 Begreppsförklaring

Begreppet nyanlända förekommer ofta i vårt examensarbete och vi väljer att ge en förklaring för detta begrepp. Ord nyanländ definieras utifrån lag om etableringsinsatserna för vissa nyanlända invandrare som en individ mellan 18 och inte fyllt 65 år och som har fått uppehållstillstånd i Sverige (riksdagen).

1.5 Disposition

tredje kapitlet redogör vi för de teorier som vi kommer att använda oss av vid presentation av det emiriska materialet samt i analys delen. I det fjärde kapitlet förklarar vi vår metod val. I det femte kapitlet presenterar vi det emiriska materialet. I det sjätte kapitlet genomförs analysen av det insamlade empiriska materialet. I det sjunde kapitlet så genomför vi en slutdiskussion av vårt arbete.
2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras en kort sammanfattning av två rapporter som vi anser har relevans för denna studie. En av rapporterna tar upp arbetsmarknaden, hur arbetsmarknaden har sett ut och hur den ser ut idag och hur den kan tänka sig se ut framöver. I den andra rapporten undersöker man om etableringssamtal driver fram snabbare etablering av nyanlända.

2.1 Rapport Arbetsmarknadsutsikter

Rapporten Arbetsmarknadsutsikter (Gustavsson, Israelsson, Pärlemo, Strannefors & Hydén, 2010) är gjord av Arbetsförmedlingen. Rapportens syfte var att undersöka hur arbetsmarknaden har sett ut, hur den ser ut och hur den kommer att se ut i framtiden. I vår studie så vill vi undersöka arbetsförmedlarnas genomförande av etableringssamtal och vilka svårigheter uppkommer under dessa samtal som gör att nyanlända inte etableras tillräckligt snabbt. Enligt Gustavsson m.fl. (2010) tappar de utlandsfödda mark på den svenska arbetsmarknaden. Författarna kan se enökning av denna grupp och i och med det krävs det kraftfulla insatser för att få ut dessa människor till sysselsättning, de skriver ”Insatserna gäller allt från svenskutbildning via grundutbildning och yrkes- eller påbyggnadsutbildningar till inträdet på arbetsmarknaden” (Gustavsson m.fl., 2010, s.91).

Utifrån rapporten kan vi se att Arbetsförmedlingen tar upp olika åtgärder för att effektivisera ingången till arbetsmarknaden för de nyanlända. Etableringssamtal är en ut av åtgärden som Arbetsförmedlingen har ansvar över och med hjälp av den skall man underlätta de nyanländas etablering. I rapporten ser vi en noggrann beskrivning av etableringsreformen och dess uppdrag: ”I etableringslotsens uppdrag ingår bland annat att kontakta arbetsgivare, erbjuda råd och stöd vid exempel studie- och yrkesval, svara för coachning och matchning samt ge stöd i olika sociala frågor” (Gustavsson m.fl., 2010, s.93).
En möjlig kunskapslucka som vi skall försöka täppa med vår studie är arbetet med etableringssamtal. Därför ska vi fördjupa oss i en av dessa insatser som Gustavsson m.fl. (2010) inte riktigt tagit upp i rapporten. I och med det kommer denna tidigare forskning bistå vår analys och diskussion om hur dessa insatser utförs av arbetsförmedlarna och vilka svårigheter förekommer.

2.2 Rapport Uppföljning av etableringssamtal

Syftet med studien *Uppföljning av etableringssamtal* (Liljeberg & Sibbmark, 2011) var att undersöka hur och om arbetsformerna som användes under försöksperioden fungerade, om etableringssamtal påverkade de nyanlända när de fattade beslut om var de skulle bosätta sig samt om deras etablering på den svenska arbetsmarknaden har förbättrats med hjälp av dessa insatser som lagen innehåller.

Slutsatsen av studien som författarna kom fram till visar att de personer som deltog i etableringssamtal kom tidigare i kontakt med Arbetsförmedlingen. På så sätt kunde de nyanlända tidigare skrivas in i de olika arbetsmarknadspolitiska program som erbjuds, än de nyanlända som inte deltog i etableringssamtalen.

Den andra slutsatsen som dras i studien är att det har varit svårt att redovisa något resultat som besvarar författarnas andra fråga om etableringssamtal påverkar de nyanländas beslut om var de skall bosätta sig. Den slutsatsen drar de eftersom det hade framkommit information från arbetsförmedlarna under intervjuerna att de hade det svårt att påverka de nyanländas bosättningsbeslut under etableringssamtalen men även att författarna inte hade tillgång till Arbetsförmedlingens registerdata för att kunna följa de nyanländas flyttmönster. I det stora hela så hade författarna svårt att dra någon riktig slutsats om etableringssamtal spelar någon större roll för de nyanländas etablering på den svenska arbetsmarknaden (Liljeberg & Sibbmark, 2011).

En av kunskapsluckor som vi saknar i denna studie är just den som vi skall försöka att täcka med att undersöka vilka svårigheter upplever arbetsförmedlarna att det kan förekomma i de enskilda samtalen med nyanlända. Denna studie anser vi har koppling till...
vår studie eftersom vi vill undersöka en av de insatserna som Arbetsförmedlingen och arbetsförmedlarna arbetar med och som skall underlätta de nyanländas etablering.

2.3 Sammanfattning

I rapporten Arbetsmarknadsutsikter kan vi se att de nyanlände hade svårt att etablera sig på den svenska arbetsmarknaden. Denna rapport tar upp behov av kraftiga åtgärder för de nyanlände. En av dessa åtgärder som skall hjälpa de nyanlända är etableringssamtal och detta är något som den andra rapporten *Uppföljning av etableringssamtal* tar upp. Den visar att de nyanlända som har deltagit i etableringssamtal har kunnat skrivas in tidigare i de olika arbetsmarknadspolitiska program som de erbjuds av Arbetsförmedlingen än de nyanlända som inte deltog. Eftersom etableringssamtal är en av åtgärderna för snabbare etablering av nyanlända på den svenska arbetsmarknaden kan vi dra en slutsats att åtgärder behöver effektiviseras ännu mer.

Med hjälp dessa två rapporter finner vi en ingång för en fördjupning i en av dessa åtgärder som är etableringssamtal. Dessa två rapporters betydelse har gett oss en övergripande bild av etableringssamtalets behov för att de nyanlända skall etableras. Detta har fått oss att vilja göra en djupare undersökning med de arbetsförmedlare som för etableringssamtal.
3. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt kommer vi att ge en kort beskrivning av de teoretiska utgångspunkter som kommer att användas vid analysen och redovisningen av det emiriska materialet. De teorier som kommer att användas är *The Skilled Helper* som är en samtalsmodell utvecklad av Gerard Egan, delar av Vence Peavys vägledningsteori samt begreppet *gap* som finns i *Cognitive Information Processing* teori.

3.1 The Skilled Helper


För att kunna genomföra samtal bör du som samtalsledare behärska vissa kommunikationsfärddigheter menar Egan. De kommunikationsfärddigheter som förekommer i samtalsmodellen och som vi kommer att beröra är i vår analys är *active listening*, *responding with empathy* och *empathic listening*. Begreppet *active listening* syftar på att du som samtalsledare skall vara närvarande i samtal och ta in det som klienten säger. Med *empathic listening* skall man som samtalsledare komma in i klienters värld för att se deras situation och söka alternativa möjligheter. Detta kräver att man ska nå ett visst djup i samtalet genom att man som samtalsledare sätter sina egna problem för att enbart fokusera på klienten. Med *responding with empathy* menar Egan att din uppgift som samtalsledare är
att visa empati och vara empatisk i dina svar. *The skilled helper* tar upp ”shadow side”, med det menas skuggsidor hos samtalsledaren och dessa skuggsidor bör en samtalsledare veta att de finns där och kan påverka samtalsutgången. En utav skuggsidor kan vara att samtalsledaren saknar färdigheter och därmed blir klienten lidande på grund av detta.

### 3.2 Konstruktivistisk vägledning


arbetsförmedlarna agerar i ett etableringssamtal när de möter nyanlända från andra kulturer samt se vilka svårigheter detta kan innebära. Peavy antyder en form av samtal som han kallar dialogbaserade samtal. I detta slags samtal sker en dialogbaserad kommunikation och här bildar de deltagande parterna en ömsesidig kommunikationsprocess (Peavy, 2000). Detta bidrar att samtalet växer igenom att den blir klarare och djupare. Användningen av detta begrepp kommer göra genom att analysera hur arbetsledare arbeta med att få samtal att utvecklas i form av hur de kommer att arbeta med nyanlända i etableringssamtalet. En viktig del som Peavy fokuserar på är informationens betydelse. Ur den konstruktivistiska synvinkel påpekas det att informationen blir först viktig när den förenas med människans medvetandet och blir då användbart och nyttigt vetande för individen.

3.3 Cognitive Information Processing

3.4 Sammanfattning

I analyser av det empiriska materialet kommer vi att använda oss delar av Gerard Egan samtalsmodell. Vi kommer bland annat använda oss av tre kommunikationsfärdigheter som modellen innehåller samt delar av första steget i Egans samtalsmodell när vi analyserar det empiriska materialet. För att få en bild av arbetsförmedlarnas arbete i samtal med de nyanlända så kommer vi i vår analys att använda oss av Peavys vägledningsmodellen. Modellen bygger på konstruktivistisk syn av klienterna och enligt modellen ser man klienten som en helhet. Vi kommer även att använda oss av begreppet gap från Cognitive Information Processing teori i vår analys. Med hjälp av detta begrepp ska vi bland annat analysera arbetsförmedlarnas arbete med att rusta de nyanlända i deras väg till etablering.
4. Metod

Nedan kommer vi att redovisa för de metoder som har använts i denna studie. Vi redovisar för val av intervjuformen, urvalsgruppen, tillvägagångssättet, analysmetoden samt om etiskt ställningstagande som alla forskare skall följa.

4.1 Metodval och metoddiskussion


Vi valde att använda oss av semistrukturerade frågor och samma frågor ställdes till alla informanter. Vi båda var närvarande under alla intervjuer, det var en av oss som förde intervjun medan den andre lyssnade aktivt och kunde komma med följdfrågor till informanterna, vi förde fyra intervjuer var.

Majoriteten av våra informanter ville vara anonyma så har vi valt göra samtliga informanter anonyma. Detta ger oss möjligheter att skydda deras personliga integritet som deltagare. Risker med anonymitet är att vår tolkning av deras uttalanden inte kan kritiseras av andra (Kvale, 2009). Vi har valt att avidentifiera så mycket fakta som vi har bedömt vara lämpligt kring informanternas ålder, utbildningsbakgrund, familjeförhållanden med mera.
Med vårt syfte i denna studie såg vi inte någon anledning till att ha med det fakta när vi gjorde en kort presentation av våra informanter.

4.2 Urval

De enda urvalskriterier för informanterna var att de skulle arbeta med etableringssamtal eftersom det var ju just samtal som vi ville fördjupa oss i. Dalen (2008) anser att intervjumaterial som samlas in skall var av sådan kvalitet att den ger tillräckligt data för att kunna tolkas och analyseras. Med vårt urvalskriterium anser vi att vi har fått tillförlitlig data för att få vår frågeställning besvarad. Vi är medvetna att om vi hade haft fler urvalskriterier så hade resultatet av studien möjligen sett annorlunda ut.

Bekvämlighetsurval användes vid urval av informanterna. Detta bekvämlighetsurval skedde på grund av tidsramen samt de ekonomiska faktorer som medföljer i form av bland annat resekostnader till andra kontor som arbetar med etableringsinsatserna.

Med tanke på tidsramen som vi hade för denna studie valde vi att avgränsa oss till det enda etableringskontoret i Göteborgsregionen som skapades i samband med införandet av etableringsreformen.

4.3 Datainsamling


Alla intervjuer spelades in och sedan transkriberades noggrant. Transkriberingen gick på så sätt att vi delade upp de åtta intervjuer sinsemellan på grund av tidsramen. Efter transkriberingen så läste vi varandras transkriberingar för att få en helhetsförståelse.

### 4.4 Analysmetod


### 4.5 Etiska ställningstaganden

obehöriga som inte deltar i forskningen. Den fjärde och sista är nyttjandekravet som innebär att det insamlade materialet enbart kommer att användas till den aktuella forskningen.
5. Resultat

Detta kapitel inleder vi med att ge en kort beskrivning av de informanter som har deltagit i vår studie samt presenter vårt empiriska material på så sätt att vi tematiserar dem i tre olika teman. Teman som valdes för analysen av det empiriska materialet ansåg vi vara relevant för att belysa vårt syfte samt frågeställning. De teman som vi kommer att redogöra för är information och kartläggning, verktøy samt svårigheter.

5.1 Presentation av informanter

I vår studie genomfördes åtta intervjuer men åtta olika informanter. Majoriteten av informanterna ville vara anonyma och där med tog vi beslutet att alla åtta informanter skulle vara anonyma i presentationen av vår studie. Vi kommer att presentera informanterna med namn som inte påminner om deras ursprungliga, även deras exakta ålder presenteras inte, allt detta för att uppfylla konfidentialitetskavet. Alla informanter har en akademisk bakgrund och vi valde att inte skriva med deras utbildningsbakgrund i presentationen, även ett antal av våra informanter hade utländsk bakgrund och vi valde att inte lägga med deras ursprung i den korta presentationen som följer nedan. Informanterna har fått dessa namn: Anna, Bea, Carl, David, Erika, Frida, Gunilla och Hanna.

Anna är 50 + och har en lång arbetslivserfarenhet inom Arbetsförmedlingen. Anna har jobbat med målgruppen nyanlända i cirka fem år.

Bea är 25 + och har arbetat inom Arbetsförmedlingen i cirka tre år. Bea har jobbat med målgruppen nyanlända i cirka två år.

Carl är 30 + och har arbetat på Arbetsförmedlingen i cirka två år och då arbetat bara med målgruppen nyanlända.
David är 30 + och har arbetat på Arbetsförmedlingen endast ett par månader och under den tiden bara arbetat med målgruppen nyanlända.

Erika är 25 + och har arbetat på Arbetsförmedlingen endast ett par månader och under dessa månader jobbat med målgruppen nyanlända.

Frida är 30 + och har arbetat inom Arbetsförmedlingen i fyra år. Av dessa fyra år så har Frida arbetat med målgruppen nyanlända i tre år.

Gunilla är 20 + och har arbetat på Arbetsförmedlingen i cirka ett år och under den tiden arbetat enbart med målgruppen nyanlända.

Hanna är 35 + och har arbetat på Arbetsförmedlingen i fyra år och under alla dessa fyra år bara arbetat med målgruppen nyanlända på ett eller annat sätt.

5.2 Information och kartläggning

Under intervjuerna med våra informanter så framkom det att informationen är viktigt del i samtalet med det nyanlända. För att arbetsförmedlarna skall kunna hjälpa de nyanlända till etablering så är det viktigt att informationen ges på ett tydligt sätt och att de nyanlända tar till sig den. Informanternas sätt att ge ut information skilde sig åt. Den andra viktiga delen i etableringssamtalen som informanterna tog upp var kartläggningen av de nyanländas situation och även där skildes deras arbetssätt åt.

Innan arbetsförmedlarna startar med att kartlägga de nyanlända så försöker de att ge den information som är ytterst viktig att ta del av för nyanlända, så här sa en av våra informanter ”Etableringssamtal är ett kartläggningsamtal, fast första samtal är alltid informationssamtal, inhämtning av dokument och så” (Bea). Här förklarar Bea att arbetsförmedlarna har en skyldighet att informera de nyanlända om det som ingår i etableringsreformen. Enligt våra informanter så är det upp till dem att bestämma hur mycket de skall informera den nyanlände i det första samtalet. Bea är en av de som väljer
att dela upp informationsgivande medan David väljer ett annat sätt än Bea ”jag kör allt på en gång” (David).

Våra informanter har en checklista de utgår ifrån med information om lotsar, bosättning, arbetsmarknaden etcetera ”Vi har ett startkitt, det är en mapp med massa olika information som vi ger dem. Den innehåller både muntligt och skriftligt på deras egna språk” (Hanna). De olika informationsblad verkar vara till hjälp för våra informanter, för då kan de känna att den nyanlände får all information på pappret om de som arbetsförmedlare skulle ha missat att informera om något. Informanterna upplever att den mängd information som ges ut är så pass omfattande för de nyanlända så man måste vara säker på att den tas in på ett effektivt sätt. Bea arbetar så att hennes första etableringssamtal är ett informationssamtal och under det samtalet så försöker hon att hålla ett lågt tempo i samtal och söker bekräftelse på att den nyanlände har förstått, detta säger hon:

Att inte gå för hårt och att inte ge för mycket information att inte hålla en monolog utan att släppa in individen om denne har frågor, men framförallt att förklara att man vet att det är mycket information och att de alltid kan komma tillbaka och fråga om det skulle vara oklarheter.


Informanterna är överens om att kartläggningen är en viktig del av etablerings samtalet med de nyanlända, eftersom det är i detta stadium man klargör de nyanländas nuvarande situation. De flesta av våra informanter påpekar att de under kartläggningen får en större inblick i nyanländas förhållande, med förhållande menas det att man får en beskrivning av deras fysiska och psykiska hälsa, boende situation, familjeförhållande samt
utbildningsbakgrund. Våra informanter försöker på olika sätt göra en tydlig och detaljerad kartläggning som ska hjälpa de nyanländas i deras etableringsprocess. Kartläggningen upplevs av David vara i större skala än på andra Arbetsförmedlingskontor, fast han inte har arbetat på något annat kontor. Enligt David så måste han vara mer delaktig i samtalen eftersom man försöker att gräva djupare i klienternas berättelser, så säger han "Kartläggningen är extremt mycket större här än på ett vanligt Arbetsförmedlingskontor, där går du igenom den sökandes CV medan här gör du inte det. Här går du igenom de nyanländas liv i helhet" (David).

Under intervjuerna framkommer att arbetssättet med kartläggningen av klienterna varierar mellan de olika arbetsförmedlarna. Vi uppfattar utifrån intervjuerna att informanterna tycker att kartläggningen på deras kontor innebär mycket mer arbete för dem än för en vanlig arbetsförmedlare. Intervjupersonerna påpekar att antal samtal för kartläggning skiljer sig, därmed kan kartläggningssamtal vara väldigt varierande, det kan vara allt från ett till x - antal samtal med en tid av cirka 1 timme och i vissa fall längre, allt beror på vem man möter. För att få en tydlig och bra kartläggning av individen så använder sig arbetsförmedlarna av frågor som är förutbestämda av verksamheten. Några av våra informanter upplever att dessa förutbestämda frågor inte är tillräckligt tydliga och bra nog för att de skall kunna göra en konkret kartläggning av individens situation. Därmed har detta resulterat i att våra informanter går utanför dessa ramar med vissa individer för att få den kartläggningen som krävs för att de skall kunna hjälpa individer i deras etableringsprocess. Vi får fram en bild att arbetsförmedlarna uttrycker sig på olika sätt i samtal, David försöker skapa en dialog gentemot klienten, detta gör man för att skapa ett samarbete som underlätta etableringsprocessen, så här säger han "Dialog, att man ställer frågor även får frågor från som man själv ger svar på, men kan man inte svaret, tar man reda på det innan man ger svar. Det är liksom tvåvägskommunikation" (David).

Informanterna känner att det är okej att visa empati när man sitter i samtal med de nyanlända för att skapa en nära kontakt. Egan (2010) anser att man som samtalsledare skall kunna visa empati i samtal och det är något Bea gör i sina samtal:

Empati får man visa, men man får inte tycka synd om dem. Tycka synd syndromet får man aldrig ha, men man får se dem som starka individer som har klarat sig så här långt och se hur vi ska jobba vidare. Jag tror att det är väldigt viktigt att man
inte är får mycket ååååå (ledsen ansiktsuttryck). För då föder man deras hjälploshet och de kanske blir mer hjälplos än vad de redan är.

Våra informanter förklarar att i kartläggningen kan det förekomma att den nyanlände berättar om sina traumatiska händelser och att de som arbetsförmedlare måste man se till att dessa personer får kvalificerad hjälp. När detta sker avbryter de flesta arbetsförmedlarna samtalet och försöker lotsa dessa individer till rätta instanser. Enligt Frida kan detta vara svårt att upptäcka i samtal och det är speciellt med personer som är tillbakadragna ”Det är inte säkert att det kommer fram i första, andra eller tionde samtalet utan det kan komma ett år efter, så jag måste vara förberedd på det” (Frida). För att Frida skall kunna upptäcka dessa olika hinder känner att hon måste vara väldigt lyhörd för att uppfatta signaler som de nyanlända kan uttrycka under samtal.

Enligt Egans samtalsmodell så skall man som samtalsledare försöka lyssna mycket och lyssna aktivt på klienternas berättelser (Egan, 2010) för att kunna hjälpa denne. Aktivt deltagande i samtal är något som de flesta av våra informanter upplever vara viktigt i deras arbete.

5.3 Verktyg

I intervjuerna framkommer det att våra informanter flitigt använder sig av tolk i samtal och att tolk är ett av deras viktigaste verktyg. Andra verktyg som våra informanter använder sig av är en typ av kundtjänst som är specialiserad för just etableringskontoret, mallar som är färdigställda av Arbetsförmedlingen samt andra specialist inom Arbetsförmedlingen som skall var till hjälp för arbetsförmedlarna under etableringsprocessen.

Enligt våra informanter så finns det väldigt många verktyg som de kan använda sig ut av i samtal och dessa verktyg kan användas på olika sätt enligt informanterna. Enligt Anna så är hela regelverket ett verktyg som hon använder sig ut av, hon uttalar sig så här ”Hela regelverket alltså är ett enda stort verktyg egentligen som ger oss möjlighet att ge de här människorna aktiviteter i två år” (Anna). Eftersom Anna har arbetat länge på Arbetsförmedlingen känner hon att hon kan använda sig av detta i sina samtal med de nyanlända. Andra verktyg som används flitigt enligt våra informanter är de specialisterna.

Utifrån intervjuerna så får vi en uppfattning att riktlinjer som finns föreskrivna för arbetsförmedlarna är användbara men att dessa kan inte följas till punkt och pricka. Dessa riktlinjer framkommer i form av olika typer av verktyg, så som mallar och checklistor. Mallar och checklistor kan innehålla punkter som arbetsförmedlarna måste gå igenom med de nyanlända och David känner att dessa mallar hjälper honom att strukturera upp sina samtal, han uttalar sig så här om dem:

De underlättar väldigt mycket för oss, vi har extremt många bollar i luften. Det är skönt att det finns lite struktur för annars kör alla sin egen grej. Jag har ett koncept, de andra kör sin grej så det är bättre att köra enhetligt, alla får samma information, samma hjälp, vi håller samma linje och man följer den röda tråden.

David menar att han använde sig av dessa mallar och checklistor på ett sätt som underlättar för honom speciellt när han är så ny som han är. Våra informanter betonar att dessa mallar och checklistor är specialiserade just för målgruppen nyanlända som deltar i etableringsreformen och att dessa skall följas. Under intervjuerna så framkommer det att våra informanter har utvecklat dessa mallar och checklistor för att effektivisera sitt eget arbete i samtal. Bea kände att detta var nödvändigt utifrån hennes förutsättning som arbetsförmedlare, hon säger så här:

För att vi jobbar med uppdraget och vet bäst hur det går till, vi måste alltid se ur sökandes perspektiv vad som är bäst för den sökande, jo då kanske man ska ställa de här frågorna för att få ut det man bör veta, men enligt mallar i systemet måste man prata om bosättning, framtid, hälsa och lots med mera.
Vi uppfattar genom våra intervjuer att flera informanter har gjort samma sak som Bea, det vill säga utvecklat dessa mallar och checkclistor utifrån sina egna förutsättningar. Det för att effektivisera deras egna arbetssätt. Ett exempel på utveckling av mallarna är att arbetsförmedlarna har valt att omformulerat frågorna. Intervjupersonerna känner att detta är något som de måste göra, eftersom många andra språk inte har samma ord förråd som svenska språket. Enligt verksamhetspolicy får inte arbetsförmedlarna utveckla dessa mallar, Frida uttalar sig så här om det ”här är det väldigt styrt så vi har ingen möjlighet att ta fram egna mallar, men vi kan utgå från vår bakgrund” (Frida).

Utifrån intervjuerna kan vi se att tolk är ett av de viktigare verktygen som arbetsförmedlarna använder. De påpekar på att just språkbarriären som framkommer gör att tolk blir ett ytterst viktigt instrument inom samtalet. Vi uppfattar utifrån intervjuerna att användning utav tolk skiljer sig från arbetsförmedlare då deras egna språkkunskaper kan variera. Hanna konstaterar att ”Tolken är en jätte viktigt hjälpmedel, sen så använder jag mig själv eftersom jag har flera språkkunskaper” (Hanna). Hanna känner att hennes samtal blir bra i och med hennes egna språkkunskaper i kombination med tolk. Flera av våra informanter har utländsk bakgrund och de påpekar också att deras språkkunskaper plus tolk gör att de upplever att de kommer runt språkbarriären på ett lättare sätt.

Ett annat verktyg som kan komma till användning för arbetsförmedlarna är kundtjänsten som finns tillgänglig via telefon. Denna kundtjänst är specialiserat just för etablering och kan användas både av nyanlända och arbetsförmedlare. Arbetsförmedlarna kan ta kontakt med kundtjänst då det blir ett stopp i etableringssamtalen när det kommer fram frågor som de inte har svar på eller känner sig osäkra i sina beslut. Flera av våra informanter känner att kundtjänsten blir då en form av rådgivning för dem och som är tillgänglig för dem när som helst under arbetstiden.

Informanterna har olika utbildningsbakgrund och på så sätt blir deras kompetens ett verktyg som de använder sig av. Det förekommer tillfällen man tar hjälp av en kollega för att föra samtalet vidare med de nyanlända. Hanna känner att det här ger etableringskontoret en fördel i arbetet med denna målgrupp, enligt henne kan de utnyttja varandras kompetenser, hon säger så här ”Det finns väldigt många kompetenser på kontoret och vi tar hjälp av varandra” (Hanna). De olika kompetenser som framkommer ifrån informanterna
är de olika språkkunskaper, kunskap om de olika kulturer samt de olika utbildningsbakgrunderna.

Andra verktyg som finns tillgängliga för arbetsförmedlarna är de olika utbildning de har till förfoga är olika typer av interna utbildningar och föreläsningar. Föreläsningarna kan vara om de olika länder de nyanlända kommer ifrån och som arbetsförmedlarna arbetar med. Ett exempel på dessa föreläsningar är ”Världen i Världen”, syftet med dessa föreläsningar är att ge arbetsförmedlarna kunskap om olika kulturer och seder, på sätt vara mer förberedd i samtal med de nyanlända.

Det mest användbara verktyget som våra informanter är överens om är informationsblad. Dessa informationsblad är på olika språk som de nyanlända blir tilldelade och kan i lugn och ro ta in den nödvändiga informationen. Syftet med informationsbladen är att de nyanlända skall i lugn och ro kunna läsa igenom den informationen på sitt språk när de kommer hem. David känner detta är en fördel för både de nyanlända och arbetsförmedlaren. De nyanlända kan upptäcka saker de inte förstod, medan för arbetsförmedlarna är detta ett komplement om det skulle missas någonting. ”Vi har även det här färdigt översatta informationskittet som vi använder och som är på deras språk” (David). Dessa översatta informationsblad är något som alla våra informanter använder sig av och det uppkom genom intervjuerna att dessa är till stor hjälp för arbetsförmedlarna.

5.3.1 Önskvärt verktyg
I det insamlade empiriska materialet så framkommer det från nästan alla våra informanter att de är i behov av andra verktyg i samtal än vad de redan har. En form av verktyg som arbetsförmedlarna efterlyser är en utbildad studie- och yrkesvägledare. Erika anser att etableringskontoret är i behov av ett så kallat bollplank som ska kunna hjälpa både arbetsförmedlare och de nyanlända att orientera sig inom arbetsmarknaden och utbildningsområden, så här uttalar sig hon ”Studie- och yrkesvägledares funktion är väl just bollplank både för oss arbetsförmedlare, men även för sökande” (Erika). Med bollplank skall arbetsförmedlarna minska de nyanländas gap och därmed hjälpa de att gå från nuläge till ett önskat läget (Peterson m.fl., 2002). Enligt arbetsförmedlarna så finns det behov av studie- och yrkesvägledare för den yngre åldersgruppen av det nyanlända. Just för att
personen befinner sig i ett helt nytt land och därmed vet inte hur terrängen ser ut, så hör säger en utav våra informanter ”Speciellt är den yngre gruppen i behov av vägledning, vi har jätte många unga flickor och pojkar i 20 års ålder som skulle behöva hjälp kring utbildning”(Hanna). Hanna känner att det är just den yngre gruppen av de nyanlända som behöver vägledning därför det är en djungel av olika utbildningar och att inte hon känner att hon inte har den kompetensen.

Utifrån våra intervjuer framkom det önskemål om nya verktyg form av gruppsamtal. Enligt våra informanter skulle detta verktyget gynna arbetsförmedlarna i både tid och resurser. Tiden är att man slipper sitta med en och en vid informationstillfällen i samtal och kostnad för tolk minskar.

David efterlyser en mer specialiserad intern utbildning för just deras målgrupp eftersom de vanliga interna utbildningarna är mer för de som jobbar på vanliga Arbetsförmedlingar känner han. David säger så här:


Medan Anna anser att det är främst de nya kollegor som är i behov av interna utbildningar ”det är många nyanställda som aldrig har jobbat på en Arbetsförmedling innan ..... det märks att de brister i kunskaper” (Anna).

När man börjar arbeta som arbetsförmedlare så känner de flesta arbetsförmedlarna att de hade velat ha någon form av handledare och det är ett verktyg som skulle underlätta deras arbete.

5.4 Svårigheter

De stora svårigheterna som alla arbetsförmedlare är överens om är tidsbrist, tolk och kulturkrockar men förutom dessa tre så förekommer det även andra svårigheter i samtal.
5.4.1 Tidsbrist

Våra intervjuupersoner är väldigt kritiska till den tiden som disponeras för deras sökande, detta är något som våra informanter känner att de inte kan påverka. Arbetsförmedlarna upplever att de inte har någon tid alls för reflektion efter sina samtal med de nyanlända. Utvecklingen av etableringssamtal känner våra intervjuupersoner att det har gått åt fel riktning och allt detta är på grund av tidsbristen enligt informanterna och för att ändra detta så efterlyser våra informanter utvidgning av etableringskontoret i form av arbetskraft.

Verksamheten på Arbetsförmedlingen som arbetar med etableringsreformen är extremt under bemannat upplever de flesta av våra informanter. De är cirka 20 stycken arbetsförmedlare som arbetar med nyanlända dessa 20 hanterar cirka 1000 nyanlända just nu. Så här säger en av våra informanter ”Det är extrem tidsbrist. Vi har 40 nya varje vecka, det är mycket folk som kommer in” (David). David känner att det blir för stor arbetsbelastning på honom och hans kolleger och detta anser han påverka de nyanländas etableringsprocess. På grund av den extrema tidsbristen känner flera arbetsförmedlarna att det inte finns tid för att få en riktig uppfattning av de nyanlända. Informanterna känner att de inte kan göra en tydlig kartläggning för att matcha de nyanlända mot arbetsmarknaden på grund av tidsbristen. Sedan så är våra intervjuupersoner överens om att tidsbristen är ett hinder för att de ska kunna ta tillvara på de nyanländas kompetens då hela processen skall ske på så kort tid som möjligt. Kvalitén i etableringssamtal blir därmed låg enligt intervjuupersonerna. David upplever att man inte hinner se de nyanlända som personer utan mer som en produkt. Arbetsförmedlarna anser att samhället kan gå miste om dyrbar kompetens som den nyanlände har. David känner sig även stressad på grund av att etableringskontoret inte har nog med anställda för att hantera de klienter som kommer in, så här säger han ”Vi kör här line production, det blir lite grann som på fabrik, detta eftersom det väljer in folk från mellanöstern just nu så du har inte tid, snabbt ut näste man in, så det är bara uhhhh (pust)” (David). Kvalitén av bedömningsprocessen påverkas av tidsbristen och det är något som majoriteten av arbetsförmedlarna är överens om. Enligt våra intervjuupersoner så har det här med tidsbristen blivit en negativ utveckling. Då i början av införandet av etableringsreformen så kände våra informanter att dem hade mycket mer tid
för samtal och bedömning av nyanlända. I början av införandet av etableringsreformen såg arbetsförmedlarna till att genomföra sina samtal med de nyanlända på Migrationsverket och detta gjordes för att arbetsförmedlarna ansåg att det skulle underlätta övergången mellan instanserna, Migrationsverket och Arbetsförmedlingen. Våra intervjuer förklarar att detta är något de inte längre gör och de känner att tiden faller bort på grund av detta. Detta är en av nackdelarna som våra informanter upplever med tidsbristen. Vi uppfattar utifrån intervjuerna att detta även har påverkat kvalitén i samtal och på så sätt försvårat de nyanländas etableringsprocess.

5.4.2 Tolk
Utifrån våra intervjuer har vi fått en uppfattning att kompetenta tolkar är svåra att få tag på. Arbetsförmedlarna upplever att tolkarnas språkkunskaper har brister och det gör att viktig information kan både de och nyanlända gå miste om. Vi får även en uppfattning att våra informanter önskar ha en bättre kommunikation med tolkförmedlingar för att på så sätt få fram mer kompetenta tolkar.

Enligt informanterna så är tolk ett av de viktigaste verktygen och mest använda verktyg för dem. Men tyvärr upplever våra intervjuer att det finns stora brister inom detta viktiga verktyg. De brister som arbetsförmedlarna påpekade var tolks kompetens. Frida tycker att det finns stora brister hos tolkar. Vi upplever att det är flera av våra informanter som tycker som Frida, de känner sig inte nöjda med de tolkar som finns till deras förfoga och så här uttalar sig Frida om tolkarna:

De flesta tolkar behärskar inte något av språken riktigt bra, de tolkar inte så bra att det ska bli så bra som möjligt samtal, förmedlandet blir hakigt. Man märker det när tolken blir osäker, det som jag säger framkommer inte i sin helhet till den nyanlända och allt den nyanlände säger framkommer inte till mig, tvåvägs kommunikationen blir hakigt.

Flera av respondenter uttrycker att de måste bli bättre på att ge feedback till tolkförmedlingarna. Respondenter upplever att de har en skyldighet att framföra feedback till tolkförmedlingarna, detta för att underlätta för tolkarna och arbetsförmedlarnas när de sitter i samtal med nyanlända.
Våra intervjupersoner har upplevt att tolkar har tagit egna initiativ att förklara något för de nyanlända som de inte har nämnt i samtal. Detta framkommer av de informanter som är fler språkiga, så här säger en av de ”När jag jobbar med en arabisk tolk och en arabisk sökande kan jag se när tolken tolkar fel” (Hanna). Enligt Hanna så har tolkarna en tendens att även vara otåliga när det gäller att vara pedagogisk, detta på grund av att de har medverkat i ett antal samtal innan och vet ungefär vad som Hanna vill ha sagt till den nyanlända i samtal.

Enligt arbetsförmedlarna så är deras syfte att rusta de nyanlända så bra som möjligt under tiden som de omfattas av etableringsreformen för att kunna matcha de gentemot arbetsmarknaden och därmed anser våra informanter att tolkningen måste vara bra nog för att de skall uppnå detta syfte. Vi upplever utifrån intervjuerna att tolkarnas kompetens försvårar de nyanländas försök att gå från nuläget till önskat läge (Peterson m.fl., 2002). Vi får en uppfattning av att våra informanter anser att viktiga delar av samtal inte förmedlas rätt och detta resulterar i att de nyanländas etableringsprocess försvåras och på så sätt kan samhället gå miste om viktigt kompetens som den nyanlända har.

5.4.3 Språk
Utifrån intervjuerna så får vi en uppfattning att våra informanter upplever att språket är ett hinder och det är framförallt ord val som gör att språket blir en svårighet. Informanterna påpekar att i svenska finns det många ord som inte existerar i andra språk. Sedan så kan även de sökandes språkkunskaper uppfattas som en svårighet för informanterna. Är de sökande analfabeter så måste arbetsförmedlarna anpassa samtalet till deras språknivå.

Informanterna anser att språket är en svårighet även om de använder sig av tolk under samtal. Det som informanterna upplever är just skillnaderna i ordens betydelse mellan svenska och de andra språken. Flera av våra informanter har stött på problematiken med språket som uppstår i samtal med de nyanlända och enligt Peavy (1998) så är språket ett av de viktigaste verktygen om man arbetar som samtalsledare enligt hans konstruktivistiska vägledningsmodell. Vi har bland annat upplevt utifrån intervjuerna att arbetsförmedlarna har stött på språksvårigheter i samtal och att de har känt sig lästa ibland i sina samtal på
grund av språksvårigheter. Bland annat har Frida testat olika sätt att kringgå språksvårigheterna som uppkommer i hennes samtal men vissa försök har gett henne bakslag. Enligt intervjupersonerna så gör skillnaderna i språket att relevansen av samtalet kan uppfattas på olika sätt.

Andra aspekter som påverkar arbetsförmedlarnas ord val i samtal som vi uppfattar utifrån intervjuerna är de nyanlända själva. Är de nyanlända analfabeter så känner arbetsförmedlarna att de måste vara mer noggranna och inte använda några fackord medan med en ingenjör så blir det mer fackord i samtal. Där med så väljer arbetsförmedlarna var för sig på vilken nivå samtal skall läggas på, Carl säger så här ”När jag ser en akademiker då kör jag ett annat race, men om det är en analfabet då försöker jag vara så enkel och rak som möjligt och rita upp saker och ting” (Carl). Vi upplever utifrån intervjuerna att det är fler av våra informanter som väljer att göra samma sak som Carl gör i sina samtal. Arbetsförmedlarna känner att detta kan vara en svårighet att sätta en nivå på sina samtal. För att kunna sätta en nivå på ett samtal så anser informanterna att man måste ha fingertoppskänsla.

5.4.4 Kulturkrockar
Sammanfattningsvis upplevde våra intervjupersoner att kultur är en svårighet för dem i deras arbete, detta eftersom våra informanter möter människor från olika delar av världen. Arbetsförmedlarna kommer i kontakt med människor från olika delar av världen och på så sätt kommer de i möte med olika kulturer. Det kan innebära en svårighet för arbetsförmedlarna i samtal med de nyanlända. Det framkom av våra informanter att de upplevde att deras fördomar kunde vara en svårighet i deras arbete med nyanlända. Erika hade skapat sig en bild om hur samtalet med vissa nyanlända skulle kunna se ut innan mötet ägde rum och så här säger hon:

En fördom som jag hade när jag började här var just att vissa grupper från ett land där kvinnor bär slöja och liknande skulle ha svårt att möta mig som tjej som inte har det. Men det har jag inte alls upplevt.

Vi upplever att Erikas fördom ger henne en bild av klienten innan samtalet och den bilden kan påverka samtalets utgång. Vi uppfattade att många av våra informanter ändrade sin bild
av klienten efter samtal. Flera ut av intervjupersoner är imponerade utav de nyanländas utbildningsbakgrunder.


Uppfattningen av kulturella skillnader varierar från arbetsförmedlare till arbetsförmedlare. Vissa av informanterna anser sig ha en bra kunskap om de olika kulturerna som deras klienter kommer ifrån och Peavy (1998) anser utifrån sin vägledningsmetod att du som samtalsledare bör känna till klientens grundinställningar. Hanna uttalar sig så här om detta ”Jag har jobbat med den här gruppen länge så jag kan alla kulturella skillnader och jag vet på ett ungefär vad de gör, hur de stå till i de olika länderna” (Hanna). Hanna upplever att genom sin arbetsslivsbakgrund har fått en fördelaktig kunskap om olika kulturer som hon möter. Detta gör att Hanna känner att hennes samtal är fördomsfria eftersom hon anser sig ha bra koll på de olika kulturerna.
5.4.5 Övriga svårigheter
Det som framkom i våra intervjuer var att de mallar som redan finns framtagna lägger alltför mycket fokus på att få det nyanlända att tänka på arbete och bara arbete. Informanternas påpek att detta verktyg är bra att ha när de har många samtal. Ett annat verktyg som våra informanter anser skall utnyttjas bättre av verksamheten är deras språkkunskaper. Vi har genom våra intervjuer upplevt att flera av våra informanter har en kritisk åsikt om etableringsreformen. Informanternas känner att man bör se över reformens syfte och struktur, så här säger Frida om reformen:


Syftet med etableringsreformen är att så snabbt så möjligt etablera de nyanlända i det svenska samhället (riksdagen), men Frida känner att det inte har fungerat. Frida upplever att etableringsreformen inte hjälper de nyanlända att etablera sig på ett bra sätt. Informanternas uppfattar att det är för kort tid som de nyanlända har för att etablera sig och att dem som arbetsförmedlare är alldeles för styrda.


Etableringssamtal är frivilligt enligt etableringsreformen (arbetsförmedlingen), men den är egentligen inte frivillig enligt våra informanter. Våra intervjupersoner upplever att frivilligheten om att delta i etableringssamtal inte förklaras noggrant för de nyanlända då de skickas direkt från Migrationsverket till etableringskontoret. Är de nyanlända inte hos Arbetsförmedlingen så får de inte hjälp med försörjning och då måste de söka sig till social tjänsten enligt informanterna så egentligen vad är friviligt? Det är något som våra intervjupersoner känner att det måste göras bättre från Migrationsverkets sida.

5.5 Sammanfattning

Vi uppfattar utifrån våra intervjuer med arbetsförmedlarna på etableringskontor att de har ett stort engagemang för sitt arbete. Det som är gemensamt för de intervjuade arbetsförmedlare är att de försöker vara pedagogiska i sitt arbete. Deras arbetssätt skiljer sig åt i samtal och därför har vissa arbetsförmedlare fler samtal än andra.

För att arbetsförmedlarna skall kunna vara effektiva i sitt arbete så anser de att de är i behov av ännu fler verktyg än de som de har redan. Ett ut av det främsta verktyget som arbetsförmedlarna efterlyser är kompetenta tolkar. Med en kompetent tolk anser Frida att kommunikationen mellan arbetsförmedlarna och nyanlända inte skulle vara hackig så som den upplevs just nu. En bättre kommunikation med tolkförmedlingen har påpekats av majoriteten av våra intervjupersoner.

Kultur var något som våra informanter tog upp som hade en stor betydelse. Deras kännedom av olika kulturer hjälpte de i samtalen, men vissa av våra informanter upplevde
att de har varit fördomsfulla, men att det inte gett någon inflytelse i samtalet när det väl har påbörjats.

Vi uppfattade utifrån intervjuerna att informanterna var oerhört kritiska på underbemannningen i etableringskontoret och detta påverkas deras tid de har för klienten. Alltför ofta påverkas klienten av detta, men även för arbetsförmedlarna blir detta en arbetsbelastning som påverkar de nyanländas etableringsprocess.


Vi uppfattar att de flesta informanter har en kritisk syn på hela etableringsreformen och anser att den behöver förbättras.
6. Analys

I detta kapitel kommer vi att analysera det empiriska materialet som skall belysa vårt i syfte och frågeställning. Syftet med vår undersökning är att se hur etableringssamtal går till och vilka faktorer påverkar etableringssamtalets utgång.

6.1 Arbetsförmedlarnas arbete i samtal

arbetsförmedlarna skall i kartläggningen klargöra klientens problemsituation och kartläggningen är mycket mer omfattande på deras kontor än på vanliga Arbetsförmedlings kontor, så här säger en av de ”Kartläggningen är mycket större här än på ett vanligt Arbetsförmedlingskontor ….. Här går du igenom de nyanländes liv i helhet” (David). En bra kartläggning skapas genom att arbetsförmedlaren försöker skapa en relation till den nyanlände, detta görs genom att vara lyhörd, aktiv och visar empati. En kommunikationsfärdighet som en samtalsledare bör behärskas är active listening, genom att lyssna aktivt under samtal så kan du upptäcka oklarheter i klienternas berättelser (Egan, 2010). Det är viktigt att vara verksam och ta in det som är viktigt för kartläggningen. I steg ett i ”The skilled helper” modellen skall man vara noggrann innan man går vidare och därför skall det läggas oerhört mycket kraft av samtalsledare under detta samtals moment enligt Egan (2010). I och med att kartläggning anses vara mer övergripande inom etableringssamtal är det ytterst viktigt med hur aktiv arbetsförmedlarna är i själva samtalet.

förståelse för båda parterna, förståelse blir en bidragande faktor för samtalen. Enligt den dialogbaserade formen växer samtalen i form av att den blir klarare och djupare genom den omsesidiga processen (Peavy, 2000).


Internatutbildningar finns tillgängliga för arbetsförmedlarna, men David är skeptisk mot dessa och uttalar sig så här ”Vi har interna utbildningar i samtalsmetodik, men problemet är att de känns mer olikt än det som vi jobbar med här” (David). Insatser gäller allt som kan bidra till att få ut de nyanlända till sysselsättning enligt Arbetsmarknadsutsikter (2010). Därmed kan de interna utbildningarna för arbetsförmedlarna som arbetar med etableringsreformen vara en åtgärd. Anna anser de kollegor som har lång erfarenhet med denna målgrupp är i behov av intern utbildning, och uttalar sig så här om det ”Det är många nyanställda som aldrig har jobbat på en Arbetsförmedling innan… det märks att det brister i kunskaper” (Anna). Skuggsidor i form av samtalsförmågor finns inom verksamheten, Anna uttrycker att det finns brister av kunskap hos hennes kollegor. Anna känner att
arbetslivserfarenhet är en utav faktorerna som påverkar arbetsförmedlarnas samtalsfärddigheter

6.2 Svårigheter i samtal

Utifrån vårt empiriska material var det tidsbrist, tolk och kulturkrockar som var de svårigheter som alla våra informanter påpekande. Utöver dessa så förekommer det andra svårigheter i samtal såsom kritik mot hela etableringsreformen.


Tolkar har enligt arbetsförmedlarna brister som påverkar deras arbete i samtal. Tolkarnas kompetens har ifrågasatts, så här säger Frida ”De flesta tolkar behärskar inte något av språken riktigt bra… det som jag säger framkommer inte i sin helhet till den nyanlände… tvåvägs kommunikationen blir hakigt” (Frida). Frida känner att det är språket som är tolkarnas stora problem. Om de inte kan språket bra så finns det risker att det missas viktig information i förmedlingen. Genom att klienten berättar sin berättelse så anses språket vara ett nyckelredskap i den konstruktivistiska vägledningen, ord som förmedlas skall leda till
problemlösning (Peavy, 2000). Tolkarnas brister kan innebära att delar av den nyanländes berättelser kan misstolkas eller förbipasseras.


arbetsförmedlarna kunskap och kvalifikationer och hur de arbetar utifrån dessa för att hjälpa de nyanlända att komma till sitt önskade läge. Klienten får hjälp att fatta ett beslut om sin situation med hjälp av samtalsledare och därmed minskar gapet Peterson m.fl. (2002).

6.3 Slutsatser

Studiens syfte är att se hur etableringssamtal går till och vilka faktorer påverkar etableringssamtalets utgång. Slutsats som vi kan dra utifrån intervjuerna är att arbetsförmedlarna som arbetar med etableringssamtal arbetar på olika sätt samt använder sig av de verktyg som finns på olika sätt. Skillnaderna i deras arbetssätt beror på bland annat anställningstiden, kulturell kunskap och deras nyfikenhet i sitt arbete. Vi uppfattar utifrån våra informanter att interna utbildningar inte anses vara användbara just för denna målgrupp. Slutsats kring användningen av mallarna och checklistor är att dessa används av alla men arbetssättet skiljer sig åt då vissa arbetsförmedlare har valt att utveckla dessa mallar som används till samtal.

7. Diskussion

Syftet med vår studie var att undersöka hur etableringssamtal går till och vilka faktorer påverkar samtalets utgång. Studien genomfördes i Göteborg och därför kunde vi inte jämföra skillnaderna på de olika etableringskontoren runtom i Sverige.


Vi anser att det vore fördelaktigt att arbetsförmedlarna som arbetar med samtal skall gå obligatoriska utbildningar i samtalsmetodik. Detta tycker vi är behövligt för att de skall arbeta enhetligt med bland annat kartläggning av klienter. Anledning till detta är att utbildningsbakgrunder varierar stort bland arbetsförmedlare.


Vår undersökning koncentrerade sig helt på arbetsförmedlarna och därför skulle vi vilja se en fortsatt forskning inom samma område, men denna forskning ska ta hänsyn till nyanländas uppfattning av etableringssamtal. Detta för att se hur de uppfattar etableringssamtal och om deras förhoppningar om att etablera sig i det nya landet blir uppfyllda.
Källförteckning


Liljeberg, L & Sibbmark, K (2011) ”Uppföljning av etableringssamtal” IFAU 2011:28


**Elektroniska källor**


Forskningsetiska principer:  [http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf](http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf) Hämtat 2012-11-09


Bilaga

Checklista för intervjun

- Berätta lite om dig själv (utbildningsbakgrund, arbetslivserfarenhet)?
- Vad innebär det att arbeta med nyanlända?
- Hur länge har du arbetat med nyanlända?
- Vad är etableringssamtal?
- Vad är det som sker inom ett samtal?
- Finns det rutiner och mallar som skall följas, i så fall hur ser dessa ut?
- Hur ser du på den individen som du samtalar med?
- Vad är viktigt att tänka på under samtal med de nyanlända?
- Vad för slags samtalsmetoder använder du dig ut av i samtal?
- Vad för slags verktyg/hjälpmedel kan komma till användning under samtalet?
- Vilka är dina upplevelser av samtal med de nyanlända personerna?
- Vad för slags svårigheter ser du med själva samtalet?
- Vilka faktorer avgör om du behöver ha fler samtal med individen?
- Hur ser processen ut för de nyanlända som behöver fler samtal?
- Vad förslags kompetens skulle vara underlättande för samtalet?
- Vilka möjligheter/hinder ser du på de nyanländas möjlighet till etablering utifrån samtalet?
- Tror du att en studie- och yrkesvägledares kompetens skulle kunna vara till hjälp i arbete med de nyanlända?